



EMPREGO DA CLIENTOLOGIA NO SERVIÇO DE SUGESTÃO E RECLAMAÇÃO DE RECEPTORES DE SANGUE DA HEMORREDE DE SANTA CATARINA

Pâmela Paola Fumagalli Eccel, Luana Amaral Chagas, Marta Machado Alves, Renata Rodrigues Ferreira de Melo, Karina Henrique Arceno, Alexandre Geraldo.

Linguística, Letras e Artes e Ciências Humanas e Sociais Aplicadas
Administração - Administração Pública

A transfusão de hemocomponentes é fundamental para salvar ou manter a qualidade de vida de receptores de sangue. O atendimento de qualidade desse serviço é fundamental para pacientes. A Disney avalia o sistema de gestão de atendimento através da: Segurança – requer que o bem-estar e a paz de espírito dos convidados sejam prioridade --, Cortesia – requer que cada convidado seja tratado como único -, Espetáculo – requer entretenimento excepcional e ininterrupto para os convidados -, e Eficiência – requer operações sem percalços nos parques temáticos. O objetivo deste estudo é avaliar a semântica-Disney das manifestações escritas dos receptores de sangue de Santa Catarina. Avaliar a semântica-Disney das manifestações escritas dos receptores de sangue de Santa Catarina. O presente projeto foi aprovado pelo comitê de ética em pesquisa sob parecer 4.799.615. Foram selecionados 6 (seis) Hemocentros da Hemorrede de Santa Catarina e obtidas as informações do Relatório do Serviço de Sugestão e Reclamação (SSR) de receptores de sangue. Os dados foram extraídos de janeiro a dezembro de 2012 a 2019 e adaptados a matriz de integração do Instituto Disney. Após obtenção dos dados foram transcritas de forma individual um total de 60.962 dos 6 hemocentros de Santa Catarina nesta pesquisa, destas manifestações 2 dos hemocentros de Santa Catarina tiveram a conclusão parcial dos dados concluídas. No primeiro hemocentro o HMC 01 teve 3165 avaliações ao total entre 2012 a 2019. Considerando que o maior número de satisfação foi no ano de 2014 com 384 satisfações (82,58%), o resultado com maior número de reclamações foi em 2016 com 110 (23,86%) e o ano que mais tivemos sugestões foi o de 2013 (22,87%). No HMC 02 houve um total de 1155 manifestações considerando o ano de 2018 com maior número de satisfações de pacientes (96,71%), maior número de sugestão em 2012 com 8 (4,94%), nesse mesmo ano obteve-se também um número absoluto de 32 reclamações (19,75%). O HMC 03 teve-se um total de 1247 manifestações de todos os anos considerando o de 2012 com maior número de satisfações 156 (59,32%) dos receptores de sangue, tendo como ascendência os resultados de sugestões o ano de 2013 (22,33%) e no índice de reclamações um número absoluto de 60 (22,81%). Conclui-se que é necessário a pesquisa constante dos Hemocentros para melhor avaliação dos usuários que utilizam hemocomponentes e que assim os serviços estejam melhorando atendimento e consultando as sugestões postas pelos mesmos. O Instituto Disney® tem um papel fundamental com essa metodologia, pois assim as redes conseguem alcançar melhores resultados diante dessas manifestações garantindo a segurança dos usuários e eficácia dos serviços prestados.

Realização



Vice-Reitoria de Pesquisa,
Pós-Graduação e Extensão

XXI SEMINÁRIO
DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA

X Mostra Científica de Integração
Pós-Graduação e Graduação

4, 5 e 6 de Outubro de 2022



Apoio



Palavras-chave: Gestão da Qualidade; Receptores de Sangue; Gestão em Saúde.

Programa UNIEDU – Bolsa de Pesquisa Art. 170 e Art. 171 / Governo de Santa Catarina / UNIVALI