

Avaliação da Qualidade do Setor Ambulatorial da Sociedade de Caridade de Mar de Espanha - Santa Casa de Misericórdia

Aluna: Tatiana Vital Baião

Orientadora: Profa. Jane Azevedo da Silva

RESUMO

Este trabalho dedica-se a avaliação da qualidade do atendimento como também a qualidade de trabalho do setor ambulatorial da Sociedade de caridade de mar de Espanha – Santa Casa de Misericórdia. Trata-se de um estudo de caso baseado em uma pesquisa realizada com usuários e funcionários da instituição, tendo como suporte ferramentas de qualidade. O estudo é composto por um referencial teórico, histórico e descrição da entidade, abordagem sobre o setor ambulatorial, objetivo, metodologia, apresentação e análise dos resultados encontrados, além das conclusões e considerações finais.

Palavras-chave: Setor Ambulatorial; Santa Casa de Misericórdia; Mar de Espanha; Estudo de caso.