

EDITORA
OMNIS SCIENTIA



CIÊNCIAS MÉDICAS: ESTUDOS CLÍNICOS E REVISÕES BIBLIOGRÁFICAS

VOLUME 2

Organizadora
Daniela Bandeira Anastacio

EDITORA
OMNIS SCIENTIA



CIÊNCIAS MÉDICAS: ESTUDOS CLÍNICOS E REVISÕES BIBLIOGRÁFICAS

VOLUME 2

Organizadora
Daniela Bandeira Anastacio

Editora Omnis Scientia

CIÊNCIAS MÉDICAS: ESTUDOS CLÍNICOS E REVISÕES BIBLIOGRÁFICAS

Volume 2

1ª Edição

TRIUNFO - PE

2023

Editor-Chefe

Me. Daniel Luís Viana Cruz

Organizadora

Daniela Bandeira Anastacio

Conselho Editorial

Dr. Cássio Brancaloneo

Dr. Marcelo Luiz Bezerra da Silva

Dra. Pauliana Valéria Machado Galvão

Dr. Plínio Pereira Gomes Júnior

Dr. Walter Santos Evangelista Júnior

Dr. Wendel José Teles Pontes

Editores de Área - Ciências da Saúde

Dra. Camyla Rocha de Carvalho Guedine

Dra. Cristieli Sérgio de Menezes Oliveira

Dr. Leandro dos Santos

Dr. Hugo Barbosa do Nascimento

Dr. Marcio Luiz Lima Taga

Dra. Pauliana Valéria Machado Galvão

Assistente Editorial

Thialla Larangeira Amorim

Imagem de Capa

Freepik

Edição de Arte

Vileide Vitória Larangeira Amorim

Revisão

Os autores



Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons – Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional.

O conteúdo abordado nos artigos, seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Lumos Assessoria Editorial
Bibliotecária: Priscila Pena Machado CRB-7/6971

C569 Ciências médicas : estudos clínicos e revisões
bibliográficas [recurso eletrônico] / organizadora
Daniela Bandeira Anastacio. — 1. ed. — Triunfo : Omnis
Scientia, 2023.
Dados eletrônicos (pdf).

Inclui bibliografia.
ISBN 978-65-6036-029-7
DOI: 10.47094/978-65-6036-029-7

1. Ciências médicas - Bibliografia. 2. Ciências médicas
- Casos, relatórios clínicos, estatísticas. 3. Saúde
pública - Aspectos sociais. 4. Política de saúde. 5.
Pessoal da área da saúde - Formação. I. Anastacio, Daniela
Bandeira. II. Título

CDD23: 610.7208113

Editora Omnis Scientia

Triunfo – Pernambuco – Brasil

Telefone: +55 (87) 99656-3565

editoraomnisscientia.com.br

contato@editoraomnisscientia.com.br



PREFÁCIO

Caro leitor,

Os desafios e dilemas enfrentados pelo setor saúde desde o Brasil colônia vem se tornando a cada dia mais complexos. A busca de uma saúde pública mais digna para a população nos faz aprofundar cada vez mais na luta de um SUS humanizado. As valiosas contribuições aqui publicadas nos fazem refletir sobre o processo saúde – doença e seus determinantes.

No decorrer da leitura dos artigos, o caro colega perceberá que o setor saúde não se limita apenas reconhecer os problemas, também se faz necessário a promoção da melhora na qualidade desses serviços. Vale salientar que o interlocutor também irá se deparar com assuntos de grande relevância relacionados a crianças, saúde mental e bucal, violência contra mulher que envolve uma ação intersetorial, além de uma das novas arboviroses urbanas que circulam no Brasil e possui grande relevância a saúde pública devido seu poder incapacitante e dependendo da gravidade poderá afetar diretamente na economia de um país.

Em nossas publicações sempre selecionamos um dos capítulos para premiação como forma de incentivo para os autores, e entre os excelentes trabalhos selecionados para compor este livro, o premiado foi o capítulo **4**, intitulado **“INFLUÊNCIA DO LEITE MATERNO NA MICROBIOTA DO LACTENTE - UMA REVISÃO DE LITERATURA”**.

Excelente leitura!

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1.....11

IMPLANTAÇÃO DE UMA CENTRAL DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE MÉDIO PORTE

Danielle de Sousa Ferreira Brito
Simone Aparecida de Souza Freitas
Priscila de Oliveira Martins
Merilaine Isabel dos Santos
Raquel Resende Cabral de Castro e Silva
Ronaldo Antônio de Abreu Junior
Natália Borges Pedralho
Maria Ivanilde de Andrade
Tatiana Lamounier Silva
Karla Patrícia Figueirôa Silva
Daniela de Sousa Azeredo
Martapolyana Torres Menezes da Silva

DOI: 10.47094/978-65-6036-029-7/11-20

CAPÍTULO 2.....21

GESTÃO DE UTILIZAÇÃO: QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Valdjane Nogueira Noletto Nobre
Andréia Elias da Cruz Nascimento
Marília Antônia de Paula
Bianca Cristina Silva Assis Santiago
João Eduardo Pinho
Rita de Cássia Almeida Sales
Hirlla Karla de Amorim
Siomara Jesuina de Abreu Rodrigues
João Batista Camargos Junior
Maria Virgínia Pires Miranda

Laise Cristina Pantoja Feitosa

Diélig Teixeira

DOI: 10.47094/978-65-6036-029-7/21-30

CAPÍTULO 3.....31

A AUSTERIDADE FISCAL E SEUS IMPACTOS NA SAÚDE DA CRIANÇA: REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

Maria Jesus Barreto Cruz

Verônica Pablini de Abreu Martins

Heloisa Helena Barroso

Mariana Roberta Lopes Simões

Liliane da Consolação Campos Ribeiro

Bárbara Ribeiro Barbosa

Ana Carolina Lanza Queiroz

Mariana de Souza Macedo

Rhavena Barbosa dos Santos

DOI: 10.47094/978-65-6036-029-7/31-47

CAPÍTULO 4.....48

INFLUÊNCIA DO LEITE MATERNO NA MICROBIOTA DO LACTENTE: UMA REVISÃO DE LITERATURA

Vitória Maria Santos Silva

Bianca Mickaela Santos Chaves

Nauale Lopes de Araújo

Antônio José da Silva

Ana Mara Ferreira Lima

Josie Haydée Lima Ferreira

DOI: 10.47094/978-65-6036-029-7/48-60

CAPÍTULO 5.....61

MEDICAÇÕES UTILIZADAS NO TRATAMENTO DE PARKINSON E A INFLUÊNCIA NA SAÚDE BUCAL: REVISÃO DE LITERATURA

Luara Yvina Lima Paulino

Juney Alexandre de Sousa Canuto

Ana Paula da Silva

Ruan Lucas Holanda de Souza

DOI: 10.47094/978-65-6036-029-7/61-71

CAPÍTULO 6.....72

PRINCIPAIS TUMORES NÃO ODONTOGÊNICOS ENCONTRADOS NA CAVIDADE BUCAL DE CRIANÇAS: REVISÃO DE LITERATURA

Alenildo Pereira da Silva

Silvane e Silva Evangelista

DOI: 10.47094/978-65-6036-029-7/72-82

CAPÍTULO 7.....83

ASPECTOS DA REALIDADE DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER: REVISÃO DE LITERATURA

Luana Gonçalves de Oliveira

Vanessa Dias Gomes do Prado

Maria Pena Alves Melo

Nagma Nascimento Prado

Gisele Pereira Correia

Elma Rodrigues dos Santos Martins

Farlene Vieira Silva

Giselda Lourismar Pereira Correia

Aiane Mara da Silva

Meire Raquel Paiva Vasconcelos da Silveira

Cláudia Pereira Rocha

Thays Peres Brandão

DOI: 10.47094/978-65-6036-029-7/83-95

CAPÍTULO 8.....96

**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DA FEBRE CHIKUNGUNYA NO ESTADO DO CEARÁ DE
2018 A 2022**

Hellen Karine da Silva Alves

Francisco Fábio Bezerra de Oliveira

DOI: 10.47094/978-65-6036-029-7/96-106

GESTÃO DE UTILIZAÇÃO: QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Valdjane Nogueira Noletto Nobre¹;

Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais/Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (HC-UFMG/EBSERH), Belo Horizonte, MG.

<https://orcid.org/0000-0002-3831-5003>

Andréia Elias da Cruz Nascimento²;

HC-UFMG/EBSERH, Belo Horizonte, MG.

<https://orcid.org/0000-0002-4056-4906>

Marília Antônia de Paula³;

HC-UFMG/EBSERH, Belo Horizonte, MG.

<https://orcid.org/0000-0002-9631-1879>

Bianca Cristina Silva Assis Santiago⁴;

HC-UFMG/EBSERH, Belo Horizonte, MG.

<https://orcid.org/0000-0002-9205-8263>

João Eduardo Pinho⁵;

HC-UFMG/EBSERH, Belo Horizonte, MG.

<https://orcid.org/0000-0002-9761-7706>

Rita de Cássia Almeida Sales⁶;

Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Pernambuco (HC-UFPE/EBSERH), Recife, PE.

<https://orcid.org/0000-0003-3133-8955>

Hirlla Karla de Amorim⁷;

HC-UFPE/EBSERH, Recife, PE.

<https://orcid.org/0000-0001-8230-9121>

Siomara Jesuina de Abreu Rodrigues⁸;

Faculdade de Saúde de Ecologia Humana e da Faculdade de Ensino de Minas Gerais, Matozinhos, MG.

<https://orcid.org/0000-0002-0270-4744>

João Batista Camargos Junior⁹;

Prefeitura de Belo Horizonte e PUC-Minas, Belo Horizonte, MG.

<https://orcid.org/0000-0001-5510-5748>

Maria Virgínia Pires Miranda¹⁰;

Hospital de Ensino Dr. Washington Antônio de Barros da Universidade Federal do Vale do São Francisco (HEWAB-UNIVASF/EBSERH), Petrolina, PE

<https://orcid.org/0000-0001-5674-0516>

Laise Cristina Pantoja Feitosa¹¹;

Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Belém, Pará

<https://orcid.org/0000-0003-2226-6849>

Diélig Teixeira¹²;

Hospital Adventista de Belém (HAB), Belém, Pará

<https://orcid.org/0000-0002-0520-6759>

RESUMO: Globalmente as organizações de saúde buscam incessantemente ofertar serviços de qualidade e maior segurança ao paciente em busca de manterem-se competitivas no mercado, através da gestão da utilização por meio de ferramentas e métodos que propiciam visualizar fragilidades, lacunas e os resultados dos processos, o que proporciona readequação e melhoria contínua. Objetivando identificar desempenho de organização na área da saúde, otimização de recursos e melhoria da qualidade dos serviços, realizou-se uma pesquisa qualitativa, através de revisão bibliográfica em artigos científicos nas bases de dados Google acadêmico, Scientific Electronic Library Online (Scielo) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), analisados nos meses de fevereiro e março de 2022, utilizando os descritores: qualidade em serviço em saúde, indicadores de saúde, serviço de saúde e *marketing* de serviço de saúde. Como resultado, percebe-se que as organizações em saúde utilizam a gestão de utilização, mediante as ferramentas, indicadores e métodos para obtenção de melhor qualidade em serviços de saúde e maior segurança aos pacientes, assim como a otimização de recursos, que tem alinhado o alcance dos objetivos organizacionais o *marketing* mesmo após o cliente atendido e satisfeito. Mesmo com a evolução e exigências do mercado e dos clientes, ainda carece de estudos e um olhar diferenciado no setor saúde voltado para qualidade na atenção ao processo saúde-doenças dos usuários.

PALAVRAS-CHAVES: Gestão da qualidade em saúde. Indicadores de saúde. Serviço de saúde. *Marketing* de serviço de saúde.

USAGE MANAGEMENT: QUALITY IN HEALTH SERVICES

ABSTRACT: Globally, health organizations are incessantly seeking to offer quality services and greater patient safety in order to remain competitive in the market, by managing use through tools and methods that allow viewing weaknesses, gaps and the results of processes, which provides readjustment and continuous improvement. Aiming to identify organizational performance in the area of health, optimization of resources and improvement of the quality of services, a qualitative research was carried out, through a bibliographical review of scientific articles in the databases Google academic, Scientific Electronic Library Online (Scielo) and Biblioteca Virtual Health (VHL), analyzed in the months of February and March 2022, using the descriptors: quality in health service, health indicators, health service and health service marketing. As a result, it is clear that health organizations use utilization management, through tools, indicators and methods to obtain better quality in health services and greater patient safety, as well as the optimization of resources, which has aligned the reach of the organizational objectives the marketing even after the customer attended and satisfied. Even with the evolution and demands of the market and customers, there is still a need for studies and a different look at the health sector focused on quality care for the health-disease process of users.

KEY-WORDS: Quality management in health. Health indicators. Health Service. Health service marketing.

INTRODUÇÃO

Com a globalização e com o avanço tecnológico surgiu o um novo perfil de clientes e com isso veio um novo desenho de negócios, que para tanto as organizações lançam mão da gestão da utilização como aliada para atender as imposições do mercado e dos clientes, ofertando serviços com mais qualidade e mais segurança. Para Fernandes, Machado e Anschau (2009) os produtos e serviços de saúde estão mais evidentes e sendo objeto de debates no que tange à qualidade do serviço e atendimento prestado.

Conforme Antunes e Tavares (2000) mundialmente as organizações sentem a necessidades de fazer diferente para se manter no mercado, onde a concorrência é forte e crescente. O Gerenciamento da qualidade de produtos e serviços está sendo cada vez mais usado e hoje é uma realidade nas organizações e instituições em geral, inclusive no cenário saúde, sendo um diferencial para conquistar e fidelizar seus clientes.

Segundo o mesmo autor, no Brasil não é diferente as instituições de saúde avivaram e perceberam um novo mercado, onde os clientes são cada vez mais exigentes, não só em custos, mas também em qualidade nos serviços e produtos, com isso as organizações de saúde começaram a adotar ferramentas para melhorias como PDSA, FADE, *Lean* e *Six Sigma*, indicadores de qualidade e o *marketing* como impulsionadores dos negócios, o que

elevaram estas organizações para um patamar de competitividade mais ativo e de maior aceitação pelos os usuários.

Ademais, onde há um mercado competitivo e cada vez mais exigente, requer equipes multidimensionais alinhadas e com diversas habilidades para atender as expectativas dos clientes, uma vez que as organizações de saúde precisam investir em melhorias e na qualidade dos serviços e para manter-se ativa no mercado necessita de otimização de recursos, sendo um desafio para as organizações para conduzir e entregar um serviço de qualidade, com segurança e com menor custo possível. Para tanto, questionou-se, como alavancar desempenho de uma organização perante o mercado da área da saúde garantindo destaque fazendo uso da gestão da utilização.

Objetivando identificar como o desempenho de organização na área da saúde garante destaque, otimização de recursos e melhoria da qualidade dos serviços e justifica-se pelo interesse de rever estratégias e processo em organização de saúde para otimizar recursos e garantir melhoria na qualidade.

REFERENCIAL TEÓRICO

A Gestão de utilização é empregada nas organizações como ferramenta para o planejamento, organização e norteamento das ações, assim como controle de insumos para saúde com menor custo, tendo em vista a garantir a qualidade do serviço ao usuário do serviço de saúde, mantendo o objetivo da organização (Kongstvedt, 2012).

Nesse sentido o gerenciamento de qualidade no campo saúde impulsionou uma inquietação nas organizações, visto que o termo qualidade difundiu-se mundialmente, e para tal precisam-se determinar metas, medição e avaliação o que propicia mensurar o grau de satisfação dos clientes, onde pode-se perceber o desdobramento dos resultados através da utilização de indicadores e ferramentas empregados por organizações que prestam serviços de excelência aos seus clientes.

Na visão de Volpato e Martins (2017) é imprescindível o gerenciamento de qualidade para guiar o planejamento, a gestão, a implementação dos processos, estratégias e políticas de saúde, acerca da locação, redimensionamento e otimização de recursos. Logo as melhorias nos resultados são visíveis, quando o gerenciamento de qualidade de serviços e processos são aplicáveis e efetivos.

Nesta conjuntura a busca por qualidade nos serviços de saúde se faz presente, onde o foco é a satisfação e segurança do cliente, melhoria dos processos e infraestrutura. E para tanto é imprescindível a capacitação constante dos profissionais, estabelecimento de processos, indicadores e protocolos aplicáveis, de modo que uma gestão de qualidade sólido viabiliza conhecer seus clientes, prever necessidades e avaliação do grau de satisfação dos clientes durante todo o processo de atendimento, através dos métodos de medição o que possibilita maior qualidade do serviço e otimização de recursos por meio do feedback

de clientes e comunidades a qual está inserido.

Segundo *Agency for Healthcare Research and Quality* (2015) a medida de desempenho possibilita identificar a qualidade dos serviços e o conceito organizacional, assim como reconhecer fragilidades nos processos e propor mudanças, visto que os resultados das medições devem ser analisados e mensurados por meio de indicadores de qualidade para reformular estratégias que garanta a qualidade desejada. Os resultados demonstram o reflexo do serviço a saúde ou intervenção no processo saúde-doença dos clientes, sendo decorrente de todo o processo, ou seja, de diversos fatores e não apenas pontual.

Melhoria contínua é uma das vertentes que corrobora para a qualidade e conservação de uma organização, mantendo-se sólida no mercado perante a concorrência, como também, acreditação, práticas baseada em evidências, programas e rotinas de segurança do paciente bem estabelecido, assim como tecnologia que apoie para um bom desempenho do serviço.

Para Kotler e Keller (1998) “Qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas e implícitas”. Sendo assim, a qualidade causa efeito direto sobre o desempenho e aceitação do serviço e produto, interferindo sobre a satisfação dos clientes, com isso, observa-se que para ofertar um serviço de qualidade e atendê-los com primazia, muitas vezes mudanças precisam acontecer, como, reestruturação de processos e utilização de ferramentas como: PDSA, FADE, *Lean* e *Six Sigma* que propicia rastreabilidade, avaliação do desempenho e de resultados para que estes resultados se tornem tangível e eficaz.

Ciente disso uma empresa Y de serviço de saúde mediante problemática apresentada, constatou-se que para impulsionar a organização perante a concorrência, reduzir custos e melhorar qualidade dos serviços, a diretoria e equipe de marketing conjuntamente com setores afins decidiram melhorar sua performance através da reestruturação dos processos, uso de ferramentas de qualidade como PDSA, FADE, *Lean* e *Six Sigma* e KPIS, melhorando formas de atendimentos, ocorrendo por atendimento on-line, telefone e via aplicativo desenvolvido pela própria empresa, além de pontos de atendimento estratégicos e divulgação das melhorias por meio de redes sociais, mídias locais e folders.

Mesmo a empresa ejetando valores a princípio em busca das melhorias, depois certamente terá retorno financeiro com redução em desperdícios e serviços desnecessários, otimização de recursos financeiro, insumos e infraestrutura, redimensionamento de recursos humanos, assim como aumento da clientela o que oportuniza a empresa ampliar seus horizontes, melhorar indicadores de *performance* e tornar-se excelência em atendimento, proporcionando experiências únicas aos usuários, deixando-os satisfeitos com feedback positivo.

Sendo assim Moura e Gagliardi (2009) traz que o PDSA é uma ferramenta cíclica, dinâmica, que auxilia na melhoria de resultados, traduzida do inglês que significa planejar,

fazer, estudar e atuar/agir. O PDSA é um direcionador dos esforços na gestão, que propicia revisões e avaliações de atividades executadas, levando a reflexões a partir dos resultados gerados. Neste contexto a melhoria da qualidade, também se faz uso do processo FADE, que concerne em quatro itens: foco, análise, desenvolvimento e execução. É aplicado pelas equipes de qualidade para solução de problemas que geram soluções promissoras, onde desenvolvem e implementam um plano de ação para maior resolutividade, monitorando o plano de ação e suas repercussões.

Dentre as principais ferramentas para melhorias, evidencia o *Lean Six Sigma*, estimado e disseminado globalmente a fim de otimizar progressivamente os processos existentes nas empresas, bem como oportunizar um desenvolvimento cada vez mais saudável. Assim, *Lean Six Sigma*, é um conjunto de métodos aplicado em organizações que busca potencializar resultados, adotado pelas equipes de qualidade, visando melhoria de qualidade continua sendo aplicado através de coleta de dados em cada fase do processo, verificando as falhas e erros e buscando erradicá-los. O objetivo é obter resultados ótimos tanto na qualidade quanto na otimização de recursos, bem como diminuir ou erradicar erros, defeitos ou falhas nos processos (Pinho, 2020).

E para tanto as organizações conta com *Key Performance Indicator* (KPIS) ou seja, indicadores e com a acreditação e certificação dos serviços, o que avulta maior aceitação por parte dos clientes e manter-se competitiva no mercado. Neste contexto o KPI consiste em mais um método que pertence ao cenário da gestão de utilização, sendo uma ferramenta de gestão adepto às exigências das organizações, visto que os indicadores consideram as especificidades da organização, demonstrando objetivamente os pontos fundamentais, através de medição de desempenho, gerenciamento do serviço e otimização de recursos (Teixeira, Romano e Filho, 2015).

Para um processo de melhorias existem diversas ferramentas e estratégias que pode ser aplicada. Exemplificando estratégia de melhorias em uma situação hipotética, uma investigação inicial indicou que em um hospital X, há longos período de permanência de pacientes internados, onde constataram que poderia reduzir esse tempo sem prejudicar o tratamento e os resultados, assim houve uma reestruturação de processo visando redução no tempo de internamento por meio de um plano de alta aplicado desde a entrada do paciente na instituição e uso de tecnologia adequada, que obteve como resultado, redução dos números de infecção hospitalar, quedas e lesão por pressão nos pacientes com mobilidade prejudicada, o que levou redução de custos, melhoras nos indicadores com maximização da qualidade dos serviços.

Conjuntamente a essas ferramentas utilizam-se inúmeros métodos e estratégias para serem aplicados em setores afins, o marketing chega como um forte alinhado para trabalhar juntos e interligados com demais setores agregando valores a organização, que por intermédio do marketing externo, interno e interativo, que juntos vislumbram conseguir a excelência em marketing de serviço e alcançar o objetivo comum (Silva, 2021).

Conforme Kotler e Keller (2003, p. 03):

“O marketing bem realizado é de suma importância para o sucesso da organização, a equipe de marketing trabalhar além de vender, conquistar e manter clientes, age em prol da manutenção de uma boa reputação do serviço, mantendo a missão e visão da organização, bem como a busca de destaque dessa organização no mercado frente a fortes concorrentes, atuando conjuntamente aos demais setores com alinhamento de ideias e processos”.

Com isso percebe-se que independentemente do tipo de serviço ou produto, o marketing é imprescindível para o sucesso da organização. Para tanto, equipe de marketing faz uso de pontos importantes e relevantes para a organização como: produto, preço, praça, promoção e pessoas para que se torne referência de mercado. Dito isto o produto é o que vai ser ofertado a seus clientes, seja produto ou serviço e é através destes que a equipe entende e define seu público alvo/clientes que para tanto deve-se conhecer bem o que está vendendo.

Silva e Dockhorn (2017) traz que o preço é o valor que é cobrado pelo produto/serviço e para uma empresa manter-se no mercado precisa de justiça financeira, ou seja, preço justo pelo produto, visto que há usuários sensíveis a preços e que o cenário saúde é voltado para o consumidor. Para o marketing o preço é uma inquietação constante, pois reflete na captura de novos clientes e manter-se resistente frente um mercado competitivo. A praça, onde e como os produtos e serviços estão disponíveis, escolhendo meios mais adequados para divulgação, buscando alcançar públicos estratégicos. A promoção refere-se as mais diversas técnicas de comunicação, com o cerne em entender qual perfil e necessidades dos clientes, visando conquista-los.

Com isso, pode-se perceber que para o marketing ter sucesso é preciso um trabalho em equipe, vendo o cliente integralmente para conhecê-los e servi-los conforme as necessidades para que este tenha satisfação com aquisição e se torne um cliente feliz e fiel. Para isso acontecer, há grande esforço, planejamento, métodos e estratégias, sendo articulados através de um processo longo e demorado de trabalho que visa projetar o que o cliente precisa reafirmando a qualidade do serviço e reputação da organização.

Com isso evidencia-se que a qualidade e o marketing andam juntos em todo o processo, desde a geração do produto e serviços até a chegada deste ao cliente, e com isso pode-se obter a confirmação e consolidação da fidelidade dos clientes convergindo com suas expectativas, uma vez que, qualidade e serviço precisam estar juntos em cada produto e serviço, começando com as necessidades do cliente e concluindo com a satisfação destes.

Mediante o problema apresentado o *marketing* remete-se as melhorias implantadas pelas demais equipes para alavancar o desempenho da organização com divulgação e valorização das melhorias implementadas; educação continuada voltada para boas práticas e para saúde do trabalhador, ambiente saudável com programas de apoio psicológico aos profissionais, praticas baseada em evidencias, programas e incentivo de inovação e

discursão de casos com *debriefing*.

Cabe ressaltar que, serviços de saúde devem garantir qualidade e segurança aos pacientes, uma vez que se refere a vida e bem-estar das pessoas, questão inquietante por ser tão susceptível a falhas e erros. Mediante as fragilidades, precisa-se que as organizações de saúde desenvolvam e construam cultura e infraestrutura que promova recursos para a qualidade do serviço em saúde e maior segurança aos pacientes, com a participação da gestão a respeito da conscientização dos indivíduos envolvidos, bem como uma linguagem e processos apropriados ao desempenho das atividades que propicia otimização de recursos sem que interfira na qualidade do serviço e na segurança dos pacientes.

METODOLOGIA

Este estudo baseia-se em uma pesquisa bibliográfica, consistindo em uma vertente da pesquisa que se propõe buscar e analisar o conhecimento publicado referente à determinada temática. Para atender tal proposta, realizou-se uma pesquisa qualitativa extraída de artigos científicos das bases de dados Google acadêmico, *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), analisados nos meses de fevereiro e março de 2022, utilizando os descritores: gestão da qualidade em saúde, indicadores de saúde, serviço de saúde e *marketing* de serviço de saúde.

Para construção do mesmo foram considerados e lidos na íntegra 41 trabalhos de relevância, sendo eleitos 12 trabalhos que se dedicavam adequadamente ao desenvolvimento do tema.

Foi considerado como critério de inclusão: artigos completos, em idioma português e inglês, indexados, publicados entre 2000 e 2022, além de fontes de relevância significativa como *websites* conceituados na área e livros de referência sobre a temática, cujos objetivos viessem de encontro ao problema da pesquisa. Como critérios de exclusão, as literaturas que não contribuíssem diretamente com o objeto da pesquisa.

Para seleção do material foram analisados e selecionados os trabalhos com base nos títulos e posteriormente nos resumos, visando o entendimento sobre importância da gestão de utilização para a otimização de recursos e garantia da melhoria na qualidade dos serviços em organizações de saúde.

Por fim, foi realizada a análise dos dados coletados para o desenvolvimento do mesmo e elaboração das conclusões acerca do estudo, instituindo consenso com os objetivos fundamentados (MARCONI e LAKATOS, 2017).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a gestão da utilização emergiu no campo saúde para agregar valor, otimizar recursos, melhorar qualidade do serviço e garantir maior segurança ao paciente

e para isso lança mão das ferramentas, metodologias e estratégias que juntos visa atingir metas e melhorar qualidade do serviço ofertados aos clientes, obter excelentes resultados no cuidar e na otimização de recursos tornando-se fundamental marketing para o fortalecimento da organização, assim como adesão dos profissionais aos processos, praticas baseada em evidencias e avaliação de desempenho, garantindo competitiva no mercado, assegurando um serviço de excelência, e comprometida com a missão, visão e valores da organização.

DECLARAÇÃO DE INTERESSES

Nós, autores deste artigo, declaramos que não possuímos conflitos de interesses de ordem financeira, comercial, político, acadêmico e pessoal.

REFERÊNCIAS

AGENCY FOR HEALTHCARE RESEARCH AND QUALITY. **Tipos de Medidas de Qualidade da Assistência à Saúde**. Rockville, 2015. Disponível em: <https://www.ahrq.gov/talkingquality/measures/types.html>. Acesso em: 13 fev. 2022.

ANTUNES, A. V.; TREVIZAN, M. A. Gerenciamento da qualidade: utilização no serviço de enfermagem. **Rev. latinoam. enfermagem**, v. 8, n. 1, p. 35-44, 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/qmKLkZmPXJXwNhqQrF55DSy/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 23 mar. 2022.

FERNANDES, L. C. L.; MACHADO, R. Z.; ANSCHAU, G. O Gerência de serviços de saúde: competências desenvolvidas e dificuldades encontradas na atenção básica. **Rev. Ciência & Saúde Coletiva**, 14. Supl. 1, p. 1541-1552, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/csc/2009.v14suppl1/1541-1552/pt>. Acesso em: 03 mar. 2022.

KONGSTVEDT, P. R. **Essentials of managed health care**. 6ª ed. Burlington: Jones and Bartlett Learning, 2012.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle**. 5ª ed. Atlas. São Paulo, 1998.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Princípios de Marketing**. Pearson Prentice Hall, 9ª ed. São Paulo, 2003.

MARCONI, M. A.; LAKATOS E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica. São Paulo: Atlas, 2017.**

MOURA, A. C. N.; GAGLIARDI, M. **Gestão de Qualidade Total: estudo de caso numa empresa de engenharia civil**. Centro Universitário de Brasília (UniCEUB), 2009.

PINHO, F. C. *et al.* Proposta de melhoria da qualidade com a implantação da metodologia Seis Sigma. **Rev. Research, Society and Development**, v. 9, n. 10, e5969108445, 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/346168042_Proposta_de_

melhoria_da_qualidade_com_a_implantacao_da_metodologia_Seis_Sigma. Acesso em: 19 fev. 2022.

SILVA, B. C. O. A. *Marketing* na Saúde: **O paciente como foco nos cuidados de saúde**. (Dissertação de Mestrado). Universidade Portucalense, Portugal, 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11328/3586>. Acesso em: 03 fev. 2022.

SILVA, E.; DOCKHORN, M. S. L. **Marketing hospitalar: um estudo de caso buscando verificar a satisfação dos clientes do hospital x**. DomAlberto, 2017. Disponível em: https://domalberto.edu.br/wp-content/uploads/sites/4/2017/11/Elaine_da_Silva_Artigo_2012_1.pdf. Acesso em: 02 mar. 2023.

TEIXEIRA, I. T.; ROMANO, A. L.; FILHO, A. G. A. Indicadores-chave para medida de desempenho: uma proposta para o caso das operadoras de planos de saúde. **Rev Eletrônica Gestão & Saúde**. [S. l.], v. 6, n. 2, p. 1689–1712, 2015. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/view/2975>. Acesso em: 13 fev. 2023.

VOLPATO, L. F.; MARTINS, L. C. Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários e profissionais. **Rev. Espacios**, v. 38, n. 42, 2017. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n42/a17v38n42p10.pdf>. Acesso em: 23 mar.. 2023.

Índice Remissivo

A

Aedes aegypti 96, 97, 102
Aedes albopictus 96, 97
agressão 84, 85, 86, 87
água 40, 42, 48, 50, 52
aleitamento materno 48, 51, 53, 54, 55, 57, 58, 59
aleitamento materno exclusivo 49, 54, 55, 59
alergias 48, 50, 57
alterações tumorais 72, 73, 74
Arboviroses 97, 105
asma 32, 39, 42
atenção a saúde 32, 43
austeridade fiscal 32, 33, 34, 38, 40, 42, 43, 44, 45, 47

B

baixo peso ao nascer 32, 40, 42

C

carboidratos 41, 48, 56
cárie 42, 61, 63, 65
Central de Material e Esterilização (CME) 12, 13, 14, 15
Chikungunya 96, 97, 98, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106
citationID 86, 87
Colonização da Microbiota 49
condições de vida 32, 40
coordenação motora 61
crescimento e desenvolvimento infantil 32
Criança 39, 72
cuidados com a higiene 61
cuidados com a higiene oral 61

D

dentista 61, 64, 65, 66
desenvolvimento motor e intelectual 49, 58
desigualdade 38, 40, 84, 85
desigualdades sociais 32, 33, 40
desnutrição 32, 41, 57
diferença de gênero 84, 85
diminuição nas coberturas vacinais 32
Doença de Parkinson – DP 61
doenças respiratórias e infecciosas 32
doença viral 96

dor intensa 96, 97

E

espasmos musculares 61

F

febre 96, 98, 105

Febre Chikungunya (FCHIK) 96, 97

G

Gestão da qualidade em saúde 22

H

hamartomas 72, 73

hospital 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 26, 30, 41, 54, 59, 81

Hospital Municipal de médio porte 12

I

impactos da austeridade fiscal 32, 34, 35, 39

Implantação 12, 20

implantação da CME 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19

imunidade 49, 50, 58

indicadores de saúde 22, 28, 37, 38, 43

infecções 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 42, 48, 50, 51, 52, 57, 58, 74

Infecções Hospitalares 12

L

leite materno 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59

lipídios 48, 56

M

malformações congênitas 72, 73

marketing de serviço de saúde 22, 28

maus-tratos 84, 87

maus-tratos na infância 84, 87

médicos pediatras 72, 73

microbiota 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60

microbiota intestinal 48, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 60

mortalidade infantil 32, 33, 34, 38, 40, 42

mulheres violentadas 84, 87

N

neoplasias 72, 73

neurônios 61, 62, 63

nutrição 41, 49, 50, 58, 59

O

obesidade 32, 41, 45
odontogênicas 72, 73, 74
Odontologia 61, 69, 70, 72, 81
odontopediatras 72, 73
organizações de saúde 22, 23, 24, 28
otimização de recursos 22, 24, 25, 26, 28, 29

P

pacientes com Parkinson 61, 66
perdas dentárias 61
peso corporal 48
poliartralgia 96, 97, 105
Política de saúde 32
procedimentos assistenciais 12
processo mastigatório 61
processo saúde-doenças 22
Prognóstico 72
programas de proteção social 32, 43
proteínas 48, 56

Q

qualidade 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 33, 40, 41, 54, 55, 62, 63, 64, 67

R

recém-nascido 48, 49, 50, 51, 52, 56, 57, 75, 76
rotina de trabalho 12

S

saúde a curto e longo prazo 32
saúde bucal 61, 63, 64, 65, 66, 68, 69, 70
Saúde da Criança 32, 34, 35, 39, 43
saúde mental 32, 33, 37, 39, 43, 64
saúde mental infantil 32
saúde pública 18, 19, 46, 84, 89
segurança 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 28, 33, 78
segurança aos pacientes 22, 28
Segurança em saúde 12
serviços de saúde 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 22, 23, 24, 28, 29, 30, 37, 43, 86
situação epidemiológica 96, 99
sociedade sexista e patriarcal 84, 85

T

tumores 72, 73, 74, 79
tumores na cavidade oral 72, 73

V

violação dos direitos humanos 84, 85

violência 37, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90

violência contra a mulher 84, 85, 86, 88, 89, 90

violência contra mulheres 84, 89

violência na família 84

vírus da Chikungunya 96

X

Xerostomia 61, 62

EDITORA
OMNIS SCIENTIA



editoraomnisscientia@gmail.com 

<https://editoraomnisscientia.com.br/> 

[@editora_omnis_scientia](https://www.instagram.com/editora_omnis_scientia) 

<https://www.facebook.com/omnis.scientia.9> 

+55 (87) 9656-3565 

EDITORA
OMNIS SCIENTIA



editoraomnisscientia@gmail.com 

<https://editoraomnisscientia.com.br/> 

@editora_omnis_scientia 

<https://www.facebook.com/omnis.scientia.9> 

+55 (87) 9656-3565 