

HOSPITAL VETERINÁRIO: UMA ABORDAGEM SISTÊMICA SOB A PERSPECTIVA DA HOSPITALIDADE

Renata Tesser Rocha¹
Roseane Barcellos Marques²

Resumo

Dentro da teoria geral da administração, a abordagem sistêmica deixou para trás o foco no funcionamento isolado dos subsistemas de uma organização para um estudo que aborda a interação e o funcionamento do sistema como um todo. A compreensão a respeito da teoria geral dos sistemas sob uma perspectiva aplicada na área da saúde revela pontos positivos em relação a menores possibilidades de erros dentro da instituição. A hospitalidade quando empregada na área da saúde, gera ao cliente conforto, bem-estar, aumenta a satisfação e quando associada a teoria geral dos sistemas, dá a possibilidade de identificar erros nos subsistemas e evita dessa forma que eventuais falhas reverbere no todo. O objetivo deste trabalho foi realizar uma revisão bibliográfica a respeito da hospitalidade dentro de setores de saúde e sua correlação com a teoria geral dos sistemas. Após a revisão dos artigos, foi proposto ainda um modelo de sistema de um hospital veterinário e as possibilidades de incorporação dos conceitos de hospitalidade revisados, considerando a hospitalidade pública, pessoal e terapêutica. A metodologia utilizada foi uma revisão bibliográfica através de pesquisa na base de dados Scopus com as palavras: System Theory and Healthcare; System Theory and pets e por final hospitality and General Systems Theory. A palavra teoria geral dos sistemas foi aplicada também em suas variações. Uma entrevista semiestruturada foi aplicada a funcionários de um hospital veterinário para confirmar ou alterar o sistema proposto. A conclusão desse trabalho é que a teoria geral dos sistemas e a hospitalidade quando empregadas de forma correta em sistemas de saúde auxiliam no controle dos eventos adversos e que a filosofia da hospitalidade quando empregada em subsistemas dentro da organização, pode auxiliar no controle de erros e na melhoria da experiência do paciente. Porém, necessita-se de mais aplicabilidade dos conceitos na prática para identificação das melhorias reais. Não há discussão desses temas dentro da área veterinária.

Palavras-Chave: Hospitalidade; Teoria Geral de Sistemas; Hospital veterinário

¹ Mestranda em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/7583782115457111>. renata_tesser@hotmail.com

² Doutora em Administração Pública e Governo, Pós-doutoranda na ECA/USP. <http://lattes.cnpq.br/7646561918886612>. roseanebmarques@yahoo.com