

O MODELO DE LACUNAS DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS MÉDICOS

Lacuna da compreensão do paciente:

É a diferença entre as expectativas do paciente para com o serviço e a compreensão que a clínica tem dessas expectativas. As principais fontes dessa lacuna estão em falhas nas pesquisas de marketing, na priorização de foco nos procedimentos, em vez de relacionamentos, e foco em novos pacientes, em vez de pacientes com relacionamentos já existentes.

Lacuna do projeto e dos padrões de serviço:

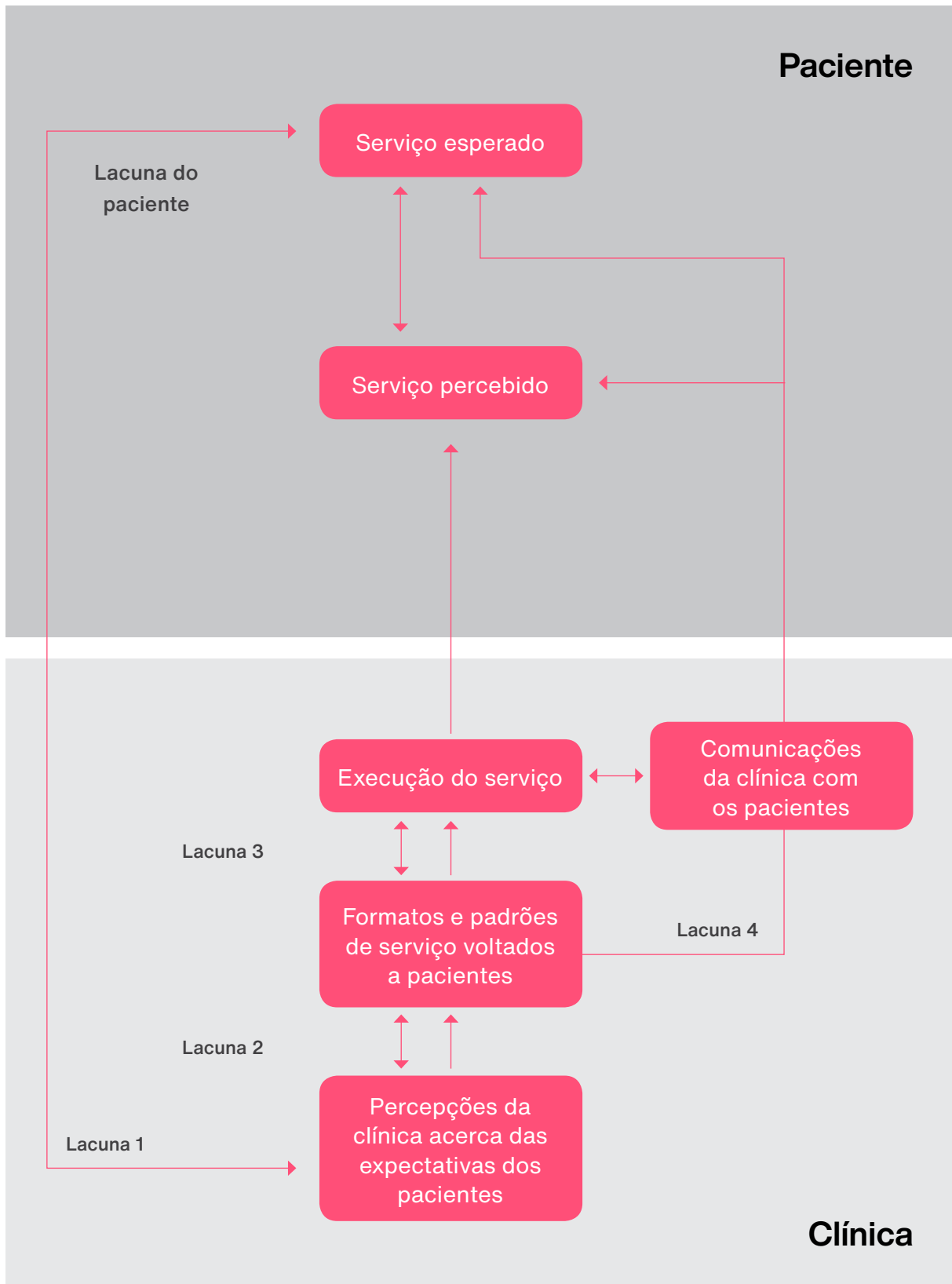
É a diferença entre a compreensão das expectativas do paciente e o desenvolvimento de projetos e de padrões de serviços definidos pela clínica. Ocorre em função de processos de desenvolvimento de novos serviços sem sistemática ou, ainda, pelo fracasso ao relacionar o projeto com o posicionamento do serviço. Também surge pela ausência de processos formais de definição das metas de qualidade. Deficiências nas políticas de recursos humanos (recrutamento ineficiente e ausência de poder de decisão, por exemplo) podem impactar aqui também, assim como o fracasso em equilibrar a oferta e a demanda dos serviços.

Lacuna do desempenho do serviço:

Trata-se da diferença entre o desenvolvimento de padrões de serviço designados pelo paciente e o real desempenho do serviço pelos funcionários da clínica. Ocorre quando os pacientes desconhecem seus papéis (o que devem fazer para que o serviço aconteça como esperado, como horários de atendimento e retornos) e, ainda, diante dos chamados “motins de sala de espera”, quando um paciente influencia negativamente todos os demais presentes.

Lacuna da comunicação:

Refere-se à diferença entre as comunicações envolvendo a execução do serviço e as comunicações externas da clínica. Ocorre em função da diferença entre a comunicação externa e a rotina de atendimento da clínica, que pode se caracterizar por promessas excessivas nas divulgações do serviço, por falhas na comunicação entre membros da equipe e por erros na precificação, os quais impactam a expectativa do paciente.



Adaptado de: Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: a conceptual model of service quality and its implications for future research. J Mark. 1985;49(1):41-50.