

**DOCUMENTAÇÃO DAS ROTINAS DO FATURAMENTO HOSPITALAR: NOVAS
PERSPECTIVAS PARA O HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PEQUENO ANJO**

Vanessa Caroline Leite¹

Ligia Ghisi²

RESUMO

O serviço Hospitalar com atendimento de qualidade é um desafio, porém dada a sua importância, traz um retorno gratificante. Atender pessoas e prezar pelo seu bem-estar requer mais que dispor de conhecimentos especializados, precisando ter procedimentos formalizados e padrão para garantir que a equipe se sinta segura e preparada para prestar atendimento. Esta é uma preocupação do Hospital Universitário Pequeno Anjo, que é um Hospital Infantil que atende crianças de 0 a 14 anos está situado no município de Itajaí, porém recebe crianças de outras localidades próximas. Sua gestão preza pelo atendimento interno e reconhece a necessidade de formalizar e atualizar os processos. Este trabalho é referente a documentação e formalização dos procedimentos da área de Faturamento do hospital, cujo o objetivo é analisar as rotinas do setor de faturamento do Hospital Pequeno Anjo para implantar uma metodologia de trabalho baseada no mapeamento e documentação de processos, focado na melhoria contínua. Utilizou-se o método qualitativo, com levantamento de dados realizado pela observação, entrevista formal e informal. Dos resultados obtidos destacam-se a elaboração de um macro fluxograma, dez fluxogramas e quatro planos de atividades. Acredita-se que a partir deste trabalho a análise interna passe a ser prioridade para qualquer ação direcionada ao ambiente externo, trabalhando não só com os processos, mas com o relacionamento e a comunicação interna.

Palavras-chave: Macroprocessos. Fluxograma. Plano de Atividades.

¹ Acadêmicos Curso de Administração, UNIVALI – Campus ITAJAI. (vanessacaroline.leite@hotmail.com)

² Professor (a) do Curso de Administração – Campus ITAJAI, UNIVALI (ligiaghisi@univali.br)