

ARS E A QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE. O CASO DUM SERVIÇO DE RADIOLOGIA HOSPITALAR PÚBLICO

Carlos da Silva
Marta Silva⁴⁴
António Abrantes⁴⁵
Tânia Silva⁴⁶
Joaquim Fialho
Raquel Costa⁴⁷

INTRODUÇÃO

Ancorado na perspectiva de análise de redes sociais, este estudo procura identificar possibilidades e lançar pistas para aplicação em contexto micro e macro da gestão da qualidade dos serviços de saúde e, simultaneamente, evidenciar as possibilidades diagnósticas que permitam a melhoria na qualidade dos serviços prestados.

A análise de redes sociais (*social network analysis*) estuda as relações entre vários elementos, designadamente, pessoas, grupos, organizações, sendo que, com cada tipo de relação se pode construir uma rede diferente. Uma das principais diferenças das análises tradicionais que explicam a conduta dos actores em função, por exemplo, da classe social ou profissão, é que a análise de redes sociais se focaliza nas relações. Quer isto dizer que a matriz que suporta a análise de redes sociais é a estrutura das relações que assumem um carácter explicativo, mais significativo que os atributos pessoais dos elementos que compõem um determinado sistema.

Compreender a estrutura duma rede e a dinâmica que sustenta as relações é uma das principais missões da análise de redes sociais. Apesar das diferenças entre cenários, se olharmos para actuação duma peça de teatro onde se denota a desmotivação dos actores na representação e, só no final percebermos que sala onde representam se encontrava desprovida de público, estaremos a cometer o mesmo

44. Licenciada em Radiologia e Assistente convidada na ESTeSL-IPL, Técnica de Radiologia

45. Doutorado em Sociologia e Mestre em Intervenção Sócio-organizacional na Saúde pela Universidade de Évora, Licenciado em Radiologia pela ESTeSC-IPC, Professor Adjunto da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve, Colaborador do CESNOVA-UNL

46. Licenciada em Saúde Ambiental pela ESTeSL-IPL e em Engenharia de Segurança no Trabalho pelo Instituto Superior de Educação e Ciências

47. Mestre em Intervenção Sócio-Organizacional na Saúde da Univ. Évora/ESTeSL-IPL