



# **APLICAÇÃO DA FERRAMENTA SIPOC PARA ANÁLISE E COMPREENSÃO DA JORNADA DO PACIENTE**

**Palavras-Chave: SIPOC, Jornada do Paciente, Mapeamento de processos**

**Autores/as:**

**Gustavo da Silva Granjeia<sup>1</sup>**

**Murilo Augusto Nunes Yamamura<sup>1</sup>**

**Raul Ribeiro Teles<sup>1</sup>**

**Gabriel Aurélio Cláudio Campanholi<sup>1</sup>**

**Profa. Thalita Thauana Bernardo<sup>1</sup> (orientadora)**

**<sup>1</sup>Colégio Técnico de Limeira – COTIL/Unicamp**

---

## **INTRODUÇÃO:**

De acordo com Wolf et al. (2014), nos últimos anos, as percepções de desempenho e qualidade das organizações de saúde começaram a considerar a experiência do paciente como um indicador tão importante quanto a prestação de atendimento clínico excelente. A experiência do paciente reflete ocorrências e eventos que acontecem de forma independente e coletiva em todo o processo de atendimento, também conhecido como jornada do paciente.

A jornada do paciente é um processo complexo, multifacetado e com recursos financeiros limitados. Portanto, são necessárias soluções inovadoras para aumentar a eficiência dos recursos existentes (SHARMA, 2020).

A análise da jornada do paciente é uma ferramenta de gestão que, de forma prática, abrange esforços para melhoria e inovação em todos os pontos do atendimento (WOLF et al., 2014).

O SIPOC (Supplier-Input-Process-Output-Customer) é uma ferramenta de mapeamento de processos que pode ser aplicada em diferentes contextos. Através dele é possível identificar os atores, materiais, informações e atividades de um processo, analisá-los e pensar em melhorias e otimizações que podem ser feitas no mesmo, contando com o auxílio de outras ferramentas da qualidade como fluxogramas e diagramas (MARRA, 2018). A figura 1 mostra de maneira simplificada o diagrama SIPOC.

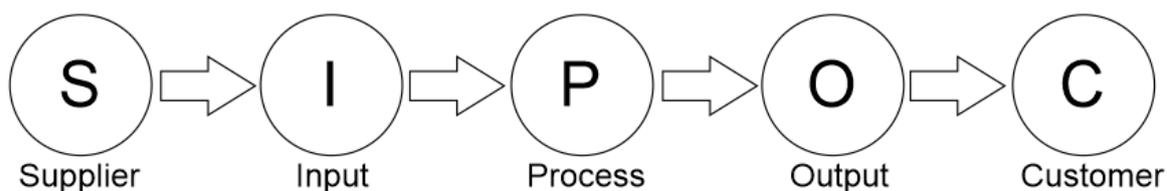


Figura 1 – representação do diagrama SIPOC

Favilla (2017) detalha cada uma das partes envolvidas num SIPOC como:

- **Suppliers:** são os fornecedores, sejam eles internos ou externos, das entradas do processo;
- **Inputs:** são as entradas, ou seja, tudo o que é necessário para que o processo seja iniciado;
- **Process:** é o processo, isto é, sequência de atividades que transformam as entradas em saídas;
- **Outputs:** são as saídas, aquilo que é obtido após as atividades de transformação;
- **Customers:** são os clientes, internos ou externos, para os quais são destinadas as saídas.

Logo, unir os conceitos de análise da jornada do paciente e de mapeamento de processos por meio da ferramenta SIPOC parece uma boa alternativa para a busca de oportunidades de melhoria dentro das organizações de saúde.

Diante disso, o objetivo desta pesquisa é identificar oportunidades de melhoria dentro da jornada do paciente hospitalar por meio da ferramenta SIPOC.

## METODOLOGIA:

Esta pesquisa pode ser caracterizada como aplicada por gerar conhecimentos para a resolução de problemas específicos, descritiva por descrever as características de um determinado fenômeno, qualitativa por envolver aspectos subjetivos e de levantamento por coletar dados através de pesquisas bibliográficas e aplicação de questionários.

O trabalho foi desenvolvido ao longo de 6 etapas: I - revisão da teoria sobre o tema, II - definição dos objetivos da pesquisa, III - elaboração do instrumento de coleta de dados, IV - seleção da amostra e envio dos questionários, V - análise e interpretação dos dados e, VI - apresentação dos resultados.

Através da leitura de textos científicos sobre gerenciamento hospitalar da jornada do paciente e mapeamento de processos com utilização da ferramenta SIPOC, foi elucidada a importância de uma jornada do paciente planejada.

Também durante o levantamento bibliográfico, foi observada uma lacuna de pesquisa da qual surgiu o objetivo de identificar oportunidades de melhoria dentro da jornada do paciente hospitalar por meio da ferramenta SIPOC.

Optou-se pela utilização de dois formulários de pesquisa, um para profissionais da saúde e outro para usuários de hospitais e clínicas de saúde.

A amostra foi obtida por conveniência, sem delineamento experimental, através da disponibilização de acesso por meio de redes sociais e contatos pessoais dos pesquisadores. Ao todo foram obtidas 82 respostas, sendo 18 delas profissionais da saúde e 64 de usuários de instituições de saúde.

As respostas foram reunidas em uma planilha eletrônica e analisadas, conforme mostram as seções seguintes.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO:

Nos dois questionários os participantes não foram identificados, mas apontaram informações relevantes para a caracterização da amostra.

Em relação aos profissionais de saúde, constatou-se que a idade e o gênero da pessoa não foram fatores diferenciais para determinar o nível de conhecimento sobre o conceito de jornada do paciente, assim como o fato do trabalho se dar em uma instituição do setor privado ou público.

Os profissionais de organizações de saúde privadas e de públicas demonstraram que seus locais de trabalho prezam pela jornada do paciente, embora alguns relatem nunca ter recebido treinamentos ou instruções claras sobre o assunto.

A presença de alguns serviços pode aumentar a percepção de qualidade na experiência dos pacientes. A tabela 1 mostra as respostas obtidas neste sentido.

Serviço de concierge?	Banco dentro do hospital?	Farmácia dentro do hospital?	Loja dentro do hospital?	Serviço de estacionamento?	Área para crianças?	Praça/banho de sol	Área de conforto aos acompanhantes
Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim
Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Não	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Sim	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
Não sei	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Sim
Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não sei
Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não sei
Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim
Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não sei	Não sei	Não
Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não sei	Não sei
Sim	Não	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não
Sim	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Não
Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Tabela 1 – serviços existentes nas organizações de saúde

Os dados mostram que os hospitais privados disponibilizam maior número de serviços diferenciados aos seus clientes.

Em relação aos usuários de hospitais e clínicas de saúde, aproximadamente 95% das pessoas disseram que os profissionais foram educados durante o atendimento.

Cerca de 58% das pessoas relatam terem entrado em contato com no máximo 3 profissionais durante toda o atendimento. Apenas 5% disseram ter sido atendidos por 6 ou mais

profissionais. Este é um dado relevante no que diz respeito ao tempo de atendimento da jornada e ao risco de contaminação dentro do ambiente hospitalar.

Isso também pode ser observado pela resposta de 20% das pessoas que acharam que o caminho a ser seguido durante seu tempo no hospital, não era claro e simples de seguir.

Tanto para profissionais de saúde, quanto para os usuários, os tempos de atendimento são o grande problema a ser resolvido na jornada do paciente. Os setores em que as pessoas mais demoram para ser atendidas, segundo os respondentes, são: sala de espera, setor de triagem, recepção e setor de exames.

As respostas dos dois questionários foram utilizadas como subsídio para a elaboração do SIPOC apresentado na Figura 2.

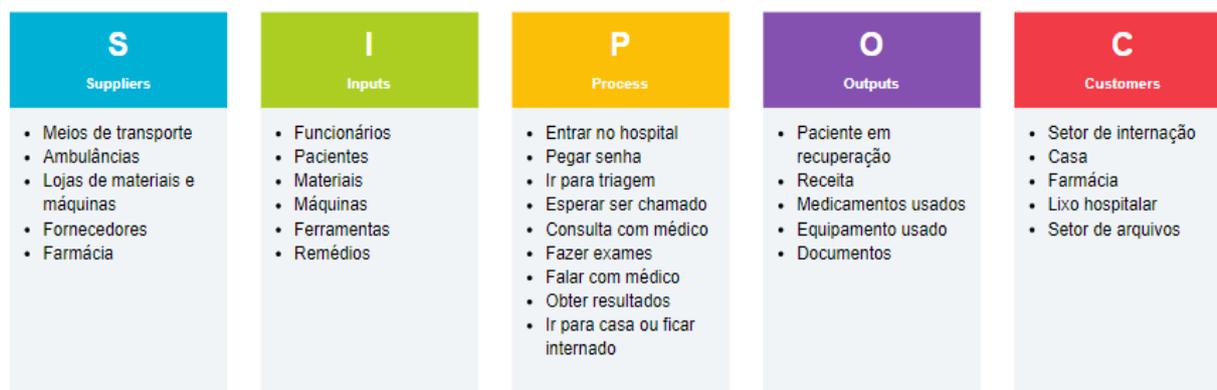


Figura 2 – SIPOC da jornada do paciente

A partir do SIPOC e das sugestões apresentadas pelos respondentes foram identificadas algumas oportunidades de melhoria: redução do tempo de espera; mais formas de comunicação e mais claras; aproximação física entre locais que são utilizados sequencialmente pelos pacientes; desburocratização de certos procedimentos; humanização do atendimento; mais indicadores de mensuração da jornada do paciente, entre outros.

## CONCLUSÕES:

Existem características que podem ser melhoradas em relação à jornada do paciente. Esta deve ser considerada desde o planejamento das operações da organização de saúde, contemplando a disposição mais adequada das salas, diversas formas de comunicação, entre outras variáveis importantes para o paciente.

Independentemente do setor público ou privado, existem melhorias que podem ser feitas para auxiliar o hospital em diversos fatores como a qualidade do atendimento e satisfação do cliente, economia de recursos e na menor contaminação daqueles que estão dentro de suas dependências.

Algumas oportunidades de melhoria identificadas neste estudo são: adequações na comunicação entre os próprios profissionais de saúde e destes com os usuários do sistema, sejam eles pacientes ou acompanhantes; humanização do atendimento e redução do tempo de

espera ao longo do atendimento; aproximação física entre as atividades para facilitar o deslocamento dentro do hospital; melhoria da infraestrutura de hospitais públicos; mais instruções e treinamentos para os profissionais de saúde sobre a jornada do paciente; entre outros.

## **BIBLIOGRAFIA**

FAVILLA, Thiago Augusto Couto. As ferramentas da qualidade no auxílio ao processo de custeio de medicamentos. 2017. 31 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Engenharia de Produção Mecânica) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Engenharia de Guaratinguetá, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/203016>. Acesso em: 02 ago. 2021.

MARRA, Hugo Silva. Sistema de Gerenciamento Diário do Estrago de Filtros na Indústria de Cigarros. 2018, 59f. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2018. Disponível em: <http://repositorio.ufu.br/handle/123456789/23307>. Acesso em: 03 jul. 2021.

SHARMA Shrawan, RAFFERTYA Anne M., BOIKOA Olga. The role and contribution of nurses to patient flow management in acute hospitals: A systematic review of mixed methods studies. *International Journal of Nursing Studies*. 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020748920301954>. Acesso em: 26 jun. 2021.

WOLF, Jason A. PhD, CPXP; NIEDERHAUSER, Victoria DrPH, RN; MARSHBURN, Dianne PhD, RN, NE-BC; LAVELA, Sherri L. PhD, MPH, MBA (2014) "Definindo a experiência do paciente," *Patient Experience Journal*: Vol. 1: Iss. 1, Artigo 3. Disponível em: <https://pxjournal.org/journal/vol1/iss1/3/>. Acesso em 29 ago. 2021.