UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE ENFERMAGEM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Andréia Paulina Ferreira Silva

PRODUTO TÉCNICO RESULTANTE DO TRABALHO "EFEITOS DA ACREDITAÇÃO *JOINT COMMISSION INTERNATIONAL* NO GERENCIAMENTO HOSPITALAR: a visão dos gestores de um hospital privado"

Belo Horizonte
2021

Andréia Paulina Ferreira Silva

PRODUTO TÉCNICO RESULTANTE DO TRABALHO "EFEITOS DA ACREDITAÇÃO *JOINT COMMISSION INTERNATIONAL* NO GERENCIAMENTO HOSPITALAR: a visão dos gestores de um hospital privado"

Produto técnico resultante do Trabalho de conclusão de Mestrado apresentado ao curso de Mestrado Profissional do Programa de Pós-graduação em Gestão de Serviços de Saúde, da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Serviços de Saúde.

Área de concentração: Gestão de Serviços de Saúde.

Linha de pesquisa: Tecnologias Gerenciais em Saúde.

Orientador(a): Profª. Drª. Adriane Vieira

Belo Horizonte
2021

Proposta de identificação dos elementos de mensuração da JCI na cadeia cliente fornecedor interno

Introdução

Como parte integrante do Trabalho de Conclusão do Mestrado Profissional em Gestão de Serviços de Saúde, foi desenvolvido um Produto Técnico com o propósito de identificar requisitos da acreditação JCI nos acordos da cadeia cliente fornecedor interno. Trata-se de uma proposta de revisão da cadeia cliente fornecedor com a identificação de alguns elementos de mensuração envolvendo setores administrativos e assistenciais da instituição.

Os principais resultados da pesquisa evidenciaram que acreditação da JCI auxiliou na interação dos setores, mesmo a instituição tendo os acordos firmados entre os setores, verificou-se que, com a implantação da JCI, os gestores e as equipes compreenderam a importância e o significado das atividades intersetoriais.

Constatou-se também que a mudança de norma acreditação fez a instituição testar seus processos garantindo mais segurança ao paciente e a seus familiares e a gerir melhor as pessoas que constituem a organização.

Esta proposta de produto técnico tem potencial para auxiliar no fortalecimento da cultura organizacional e no fortalecimento da gestão do conhecimento da norma JCI nos processos internos.

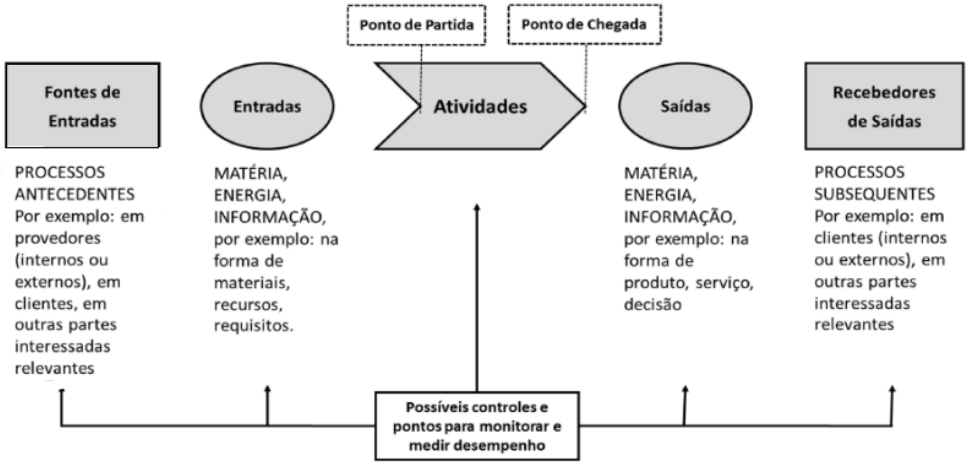
Operacionalização da proposta

A proposta é a identificação dos requisitos da JCI nos acordos da cadeia cliente fornecedor por cada setor.

A Cadeia Cliente Fornecedor Interno é composta pelos setores existentes na instituição de acordo com suas interfaces. As áreas são classificadas em duas categorias: clientes e fornecedores.

A Figura 1 mostra uma representação esquemática de qualquer processo e suas interações. É possível verificar a existência de uma cadeia que faz com que os setores possam compreender a importância da atividade dentro da organização como um todo.

Figura 1 - Elementos de um processo individual na cadeia cliente fornecedor



Fonte: NBR ISO 9001, 2015, p.10.

Os clientes são o setor ou o processo que recebe produto, serviço ou informação e se beneficiam dos resultados do processo em questão. Os fornecedores são o setor ou o processo que fornece produto, serviço ou informação ao processo em questão.

Os requisitos dos clientes são especificações que definem como o cliente deseja receber o produto/serviço de seu fornecedor. Os requisitos deverão ser cumpridos com o atendimento do fornecedor, garantindo a eficiência dos processos.

O cumprimento dos acordos firmados entre as partes promove mais clareza nas informações entre os setores e a melhoria das relações com as partes envolvidas. O não cumprimento dos acordos pode impactar na atividade do setor e o cliente/fornecedor pode registrar um relato de não conformidade que é monitorado pelo setor de Qualidade através de um indicador.

A revisão deverá ser realizada pelo setor, identificando e sinalizando os requisitos do manual da JCI, conforme o capítulo que se enquadra na atividade setorial.

Dessa forma, os requisitos solicitados pela JCI estarão sinalizados nos acordos, conforme mostra a Figura 2, e auxiliarão na manutenção da acreditação. Caso o acordo não tenha requisito aplicável deverá estar sinalizado como ‘Não se Aplica’.

Figura 2 - Proposta da cadeia cliente fornecedor com a incorporação dos requisitos da JCI

Logomarca do hospital	CADEIA CLIENTE FORNECEDOR			
Acordo Firmado entre Fornecedores e Clientes				
Gestor:		**Setor:**	**Data:**	
Fornecedor	**Produtos**	**Requisitos do produto**	**Clientes**	**Elemento de Mensuração da JCI aplicável**

Elaborado pela autora (2021)

A proposta será apresentada à Gerencia da Qualidade e à Vice-presidência do hospital. Esta proposta, além de fortalecer a cultura organizacional e a cultura de qualidade, auxiliará os gestores a incorporar nas atividades internas todos os requisitos aplicáveis da JCI, no seu dia a dia, e de reter o conhecimento da norma acreditadora no setor.