

	<b>POLÍTICA DE QUALIDADE E SEGURANÇA</b>	Edição: 02/07/2012 Versão: 003
	<b>NO QS 001</b>	Data Versão: 10/12/2018 Página: 1/3
<b>DE: Superintendência Executiva</b>		<b>PARA: Todas as Áreas da Instituição</b>

## 1- OBJETIVO

- 1.1- Promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços e a segurança do paciente através da avaliação, medição e readequação sistemática dos processos organizacionais.
- 1.2- A Política de Qualidade do Hospital Mãe de Deus também sustenta as demais políticas da organização o que possibilita atender o compromisso da direção e dos gestores de oferecer um atendimento de excelência aos clientes.

## 2- DEFINIÇÕES

### 2.1- Qualidade

Prestação de serviços com foco no cliente, em tempo adequado, eficiente, efetivo, eqüitativo e seguro;

### 2.2- Melhoria

Aprimoramento contínuo de processos.

## 3- NORMA

### 3.1- O Hospital Mãe de Deus adota como diretrizes da Política da Qualidade e Segurança:

- a) Disponibilidade de informações para a alta gestão conduzir a estratégia de qualidade e segurança dos pacientes, com o objetivo de melhoria contínua. Estipular metas baseadas em indicadores revisadas periodicamente com o conselho. A diretoria deve estabelecer e monitorar uma visão e uma estratégia para o alcance das metas de qualidade e segurança utilizando a análise crítica de resultados como base para a tomada de decisão.
- b) Ter o pensamento que o cliente é maior foco do hospital, traduzido através da definição dos processos organizacionais e, conseqüentemente, das ações dos funcionários e gestores.
- c) A estratégia de qualidade implementa uma cultura de segurança na qual, embora não punidos por erros humanos, os funcionários sejam responsabilizados. Essa cultura deve permitir que falhas sejam identificadas e informadas antes de causarem dano ao paciente, bem como propiciem a prevenção de eventos similares no futuro. Esses eventos devem ser tratados com transparência e de forma não punitiva, exceto se for identificada violação consciente de protocolos ou conforme as exceções constantes da política de Cultura de Segurança;
- d) O atendimento aos pacientes no Hospital Mãe de Deus deve ser consistente, acurado e confiável prevendo pronta responsividade/resposta/atenção em caso de incidentes ou demandas dos pacientes e de seus familiares. Para que esse atendimento entregue de fato valor, deve produzir o melhor desfecho clínico possível no menor tempo hábil;
- e) Os funcionários devem exercer suas funções demonstrando segurança nos conhecimentos exigidos para o trabalho. Todas as relações interpessoais, especialmente com os clientes, devem ser pautadas pela cortesia e humanização;
- f) Todos os materiais, equipamentos, estruturas devem estar adequados para a sua plena utilização;

	<b>POLÍTICA DE QUALIDADE E SEGURANÇA</b>	Edição: 02/07/2012 Versão: 003
	<b>NO QS 001</b>	Data Versão: 10/12/2018 Página: 2/3
<b>DE: Superintendência Executiva</b>		<b>PARA: Todas as Áreas da Instituição</b>

- g) As equipes devem ter conhecimento técnico adequado para um atendimento de excelência aos pacientes, portanto a instituição deve incentivar a qualificação e desenvolvimento constante dos profissionais e gestores;
- h) O corpo clínico e o Staff médico contratado devem participar do desenvolvimento e implementação da estratégia de qualidade e segurança do paciente;
- i) A estratégia de qualidade deve prever o envolvimento direto de pacientes e familiares (input, educação e output) e uma orientação dos processos centrados nas necessidades dos pacientes;
- j) Os processos habituais devem ser pautados nas melhores práticas e baseados em evidências e sistemas tecnológicos que contribuem para a tomada de decisão clínica;
- k) Estímulo para a integração e cooperação entre as áreas/setores;
- l) A qualidade e segurança dos funcionários deve ser base para qualidade e segurança dos pacientes, tendo como foco a integridade física e psicológica do funcionário e a viabilização do crescimento pessoal e do trabalho multiprofissional em equipe. O bem estar do staff tem que ficar claro como prioridade porque propiciará um cuidado mais seguro e efetivo.

#### **4- EFEITOS DO NÃO CUMPRIMENTO DA NORMA**

O não cumprimento desta norma pode ocasionar ônus ao paciente ou a instituição.

#### **5- CONTROLES**

5.1- Indicadores Institucionais

#### **6- AÇÕES DE CONTRAMEDIDA**

Toda ação preventiva de correção de indicadores e de causas de danos ou possíveis danos aos pacientes.

#### **7- REFERÊNCIAS**

Norma 602 Cultura de Segurança.

	<b>POLÍTICA DE QUALIDADE E SEGURANÇA</b>	Edição: 02/07/2012 Versão: 003
	<b>NO QS 001</b>	Data Versão: 10/12/2018 Página: 3/3
<b>DE: Superintendência Executiva</b>		<b>PARA: Todas as Áreas da Instituição</b>

## 8- ATUALIZAÇÃO DA VERSÃO

Data	Revisão Nº	Descrição da Alteração	Editado por	Revisado por
02/07/2012	0	Emissão do documento.	Eduardo da Silva Schenini e Dr. Sérgio Ruffini	Não se aplica.
26/08/2015	001	Documento revisado sem necessidade de alteração	Não se aplica	Dra. Elenara Ribas
24/11/2018	002	Documento foi totalmente alterado.  Este documento cancela e substitui a política de Qualidade constante do Manual do Sistema de Gestão, Módulo MSG-HMD 007 Políticas Institucionais e a Norma 103 Política de Melhoria da Qualidade.  Documento teve o seu título alterado de Política da Qualidade para Política da Qualidade e Segurança.	Não se aplica	Dr. Rafael Cremonese; Dr. Fernando Waldemar; Enf. Laura Berquó; Dra. Helen Valentim; Enf. Francyne Lopes e Eduardo da Silva Schenini

### Aprovação

<b>Coordenação Qualidade e Segurança Enf. Francyne Lopes</b>	<b>Diretoria de Operações Dr. Rafael Cremonese</b>	<b>Diretoria de Especialidades Médicas Dr. Fernando Waldemar</b>	<b>Superintendente Executivo Dr. Fábio Fraga</b>
Data Aprovação:	Data Aprovação:	Data Aprovação:	Data Aprovação: