POLÍTICA DA QUALIDADE

1 OBJETIVO

Este procedimento visa descrever os objetivos e diretrizes da Unimed Catalão em relação à Qualidade, assegurar que a mesma é apropriada aos propósitos da Unimed Catalão, satisfaz requisitos estatutários aplicáveis aos negócios, está comprometida com o atendimento aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e com a melhoria contínua de sua gestão. A mesma deverá ser comunicada e entendida por todos os colaboradores da Unimed Catalão, bem como ser analisada criticamente sempre que se fizer necessário, visando à manutenção de sua adequação ao contexto da organização.

2 REFERÊNCIA

- UNIMED BELO HORIZONTE. Política da Qualidade.
- UNIMED FEDERAÇÃO CENTRO BRASILEIRA. Política da Qualidade.

3 GLOSSÁRIO

Partes Interessadas: todas as pessoas físicas ou jurídicas que são diretas ou indiretamente afetadas pelas atividades da Cooperativa;

Sistema de Gestão da Qualidade: conjunto de ações voltadas para dirigir e controlar os processos da organização buscando, continuamente, a melhoria da qualidade.

4 ABRANGÊNCIA E DISTRIBUIÇÃO

Todos os departamentos da Unimed Catalão.

5 AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

- Elaboração: Coordenação da Gestão da Qualidade da Unimed Catalão;
- Aprovação: Diretoria Executiva;
- Publicação e Gestão do Documento: Analista/Estagiário da Gestão da Qualidade da Unimed Catalão;
- Execução: todos os colaboradores da Unimed Catalão.

6 DIRETRIZES

6.1 POLÍTICA DA QUALIDADE

A Unimed de Catalão buscar promover a melhoria contínua da cooperativa, a fim de superar as expectativas dos cooperados, beneficiários e colaboradores, proporcionando a evolução constante de nossos serviços e processos de modo humanizado e sustentável.

6.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os objetivos da qualidade são:

- Garantir a satisfação dos cooperados, beneficiários e colaboradores;
- Crescimento sustentável do plano de saúde;
- Desenvolvimento e capacitação constante dos colaboradores;
- Cumprimento das normativas da ANS;
- Gestão transparente.

6.3 PREMISSAS DO SISTEMA DA QUALIDADE

A Unimed Catalão considera em todas as suas ações as relações de interdependência com as partes interessadas (clientes, cooperados, operadora, rede própria ou unidades de negócio, rede prestadora, fornecedores, colaboradores, sociedade, sistema Unimed) e seus efeitos nos processos da Cooperativa.

É de responsabilidade de todos os membros que se interrelacionam com a Gestão da Qualidade ter compromisso com o atendimento aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e com a melhoria contínua de sua gestão.

Os líderes e sua equipe devem criar uma cultura sólida para planejar e prestar serviços de forma transparente e humanizada. Além de disponibilizar e acompanhar os indicadores e metas estabelecidas

para obter melhorias processuais, atualizar e manter os documentos relativos aos procedimentos das áreas e o desenvolvimento contínuo de todos os colaboradores com relação às premissas desta política.

6.3.1 GERAÇÃO DE VALORES PARA OS CLIENTES

A Unimed Catalão busca continuamente atender aos requisitos e superar as expectativas de seus clientes, promovendo acesso a serviços de qualidade, seguros, confiáveis e tangíveis com um modelo cooperativo de gestão, com equipes capacitados e competentes, oferecendo serviços eficientes e eficazes.

6.3.2 SEGURANÇA DO PACIENTE

A cooperativa adota a prática de ações preventivas, boas práticas de saúde e, quando necessário, corretivas com a finalidade de proporcionar segurança aos nossos clientes, colaboradores e cooperados. Periodicamente, o departamento de Gestão da Qualidade, realiza verificações e análises para identificar melhorias a fim de eliminar riscos de assistência à saúde.

6.3.3 GESTÃO DE RISCOS

O gerenciamento de riscos é realizado em ciclos contínuos para identificação, avaliação, priorização, mitigação e tratamento dos riscos, abrangendo os processos de trabalho, sistemas informatizados, gestão orçamentária, gestão de pessoas e legislação, com vistas a reduzir os eventos de riscos negativos, assim como, quando for o caso, potencializar os eventos de riscos positivos (oportunidades).

6.3.4 MELHORIA CONTÍNUA

A Unimed Catalão empenha-se diariamente na busca pela melhoria contínua dos seus processo e resultados, realizando sistematicamente o monitoramento da estratégia, a medição dos processos, a análise dos resultados obtidos, o gerenciamento de riscos e conta com a análise crítica da alta direção.

6.3.5 COMPROMETIMENTO COM O RESULTADO

As certificações e acreditações a serem implantadas e sustentadas visam assegurar a eficiência operacional e estratégica da cooperativa, refletida na melhoria dos processos e dos serviços com padrões de alta performance em qualidade, segurança, confiabilidade e eficiência assistencial. Além de garantir acesso a um excelente atendimento, em tempo ágil atendendo as expectativas dos clientes.

Os padrões de excelência trabalhados pelas certificações e acreditações atuam como instrumentos estratégicos para busca pela excelência, além de serem promotores da convergência tecnológica e fornecedores de procedimentos e ferramentas eficientes, agregando valor a todas as partes interessadas.

6.3.6 AUDITORIAS DA QUALIDADE

As auditorias internas e externas, no decorrer dos processos de acreditação e certificação são guiadas e acompanhadas pelo departamento de Gestão da Qualidade e, posteriormente, são realizadas reuniões de análise crítica com a Gerência e Diretoria Executiva.

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Não aplicável.

8 ANEXOS

Não aplicável

9 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Não aplicável.