www.unimedmaringa.com.br
Av. Bento Munhoz da R. Neto, 750
87030-010 - Maringá - PR
T. (44) 3221-4200

POL – QUA – 001

Política – Gestão da Qualidade

Vigência a partir de: 20/04/2018

1. OBJETIVO

Esse documento define o que é Qualidade para a Unimed Maringá, quais são suas diretrizes, objetivos e orientações para compreensão e direcionamento sobre o tema.

2. ABRANGÊNCIA

Unimed Regional Maringá e partes interessadas.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

BPMN – Business Process Modeling and Notation (Notação de Modelagem de Processos de Negócio): é uma notação gráfica que descreve as etapas e os componentes de um processo de negócio.

Escritório de Processos: tem como objetivo apoiar, mapear e padronizar os processos organizacionais da Unimed Regional Maringá. Utiliza-se da metodologia BPM – Business Process Management (Gerenciamento de Processos de Negócio) que é a abordagem disciplinar para diagnosticar, melhorar, executar, monitorar e alinhar processos de negócio, automatizados ou não, para alcançar resultados consistentes e orientados pelos objetivos estratégicos da organização.

Núcleo de Segurança do Paciente (NSP): tem objetivo de promover a prevenção, controle e mitigação de incidentes/eventos, além da integração dos setores, articulação dos processos de trabalho e das informações que impactam nos riscos ao paciente. O NSP tem papel fundamental na investigação e proposição de barreiras visando a qualidade da assistência e segurança nos serviços de saúde.

Qualidade: é a conformidade às especificações e exigências preconizadas.

SCIH: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar.

SGQ ou Sistema de Gestão da Qualidade: é um conjunto de elementos interligados e integrados para gerenciar a qualidade na Unimed Maringá.

4. DIRETRIZES

4.1 Objetivos da Qualidade

Melhorar a Efetividade da Cooperativa

Aumentar a Satisfação dos Públicos de Interesse

Promover a Cultura de Melhoria Contínua

Assegurar a Segurança do Paciente

4.2 Premissa da Qualidade

A Unimed Maringá conta com um setor específico para promover a Qualidade na Cooperativa, sendo responsável por realizar a normatização promovendo ações e o gerenciamento de processos, documentos, riscos, auditorias internas da qualidade e não conformidades.

Gestão de Processos

O gerenciamento de processos de negócio é uma abordagem disciplinada para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos do negócio para alcançar os resultados pretendidos, consistentes e alinhados com as metas estratégicas da organização.

A Unimed Maringá conta com o Escritório de Processos que apoia as áreas para entender a situação atual da empresa, identificar dificuldades e elaborar uma proposta de futuro que contemple as melhorias necessárias, através da modelagem com BPMN visando alcançar consistência e resultados alinhados aos objetivos estratégicos da organização.

Além disso, é responsável por promover a formação de multiplicadores em processos disseminando metodologias, ferramentas e boas práticas para dar mais autonomia as áreas no

www.unimedmaringa.com.br
Av. Bento Munhoz da R. Neto, 750
87030-010 - Maringá - PR
T. (44) 3221-4200

mapeamento de seus processos.

Gestão de Documentos

A disponibilidade e segurança de informações é extremamente importante para o funcionamento de qualquer empresa. Por isso, a gestão de documentos se faz necessária para que haja uma padronização e organização de informações de forma que estejam facilmente acessíveis, atualizadas e de acordo com o trabalho a ser realizado.

Todo documento deve estar disponível para os usuários somente para consulta, não sendo permitido sua impressão ou alteração sem autorização;

Todo documento será protegido contra danos, roubo ou perda através de permissões dentro do sistema Tasy;

É de responsabilidade das áreas a confecção do documento conforme padrão estabelecido, bem como o conteúdo deste;

É de responsabilidade da Qualidade codificar, homologar e controlar os documentos, bem como a exclusão quando solicitado;

Quando necessário, o documento deve ser enviado a Assessoria Jurídica para avaliação dos aspectos legais ou estatutários que necessitam ser inclusos no documento, como por exemplo, para os Termos de Consentimento Informado ou Termo de Consentimento Livre e Esclarecido;

O mesmo vale para todos os documentos assistenciais que devem conter a validação do serviço de SCIH para posterior publicação;

Gestão de Riscos

A Unimed Maringá estabelece diretrizes para a gestão de riscos visando minimizar o impacto de incertezas na Cooperativa por meio da identificação, análise, tratamento e monitoramento de riscos.

A abordagem é tanto para os riscos estratégicos quanto para os riscos de processos e de assistência à saúde.

Consulte a Política de Gestão de Riscos (POL-GRI-001) para maiores detalhes.

Auditorias Internas da Qualidade

É a realização de auto avaliações em intervalos programados para verificar se o SGQ está em implementado e mantido eficazmente. Visa verificar o funcionamento de processos, antecipar possíveis erros e estimular a melhoria contínua na Cooperativa sendo devidamente documentada.

As Auditorias Internas de Qualidade são coordenadas pela Qualidade e a realização conta com a participação de colaboradores de diversas áreas previamente capacitados e atualizados para executar tal ação.

Não Conformidades

As não conformidades são abertas quando não há o atendimento de um requisito pré-estabelecido. Isso pode ocorrer por alguma anomalia nos processos, falhas e/ou perdas, não cumprimentos de procedimentos, diretrizes, regulamentações e/ou outras normas estabelecidas, não atingimento dos indicadores de desempenho e ainda por meio da identificação em auditoria interna e externa.

Quando identificadas, é necessário realizar a tratativa das mesmas por meio de análise de causa e plano de ação pelo gestor do processo.

À Qualidade, cabe o gerenciamento das tratativas de não conformidades e a verificação da eficácia das mesmas, visto que é fundamental para a cultura da melhoria contínua.

Incidentes / Eventos Adversos

É de responsabilidade de todos os profissionais assistenciais a notificação de incidentes via sistema Tasy. Pode ser feita com a identificação do notificante ou de forma anônima.

Todas as notificações são encaminhadas para o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) onde é feita uma triagem e direcionada para tratativas conforme diretrizes da Política de Segurança do Paciente. Os notificantes receberão um feedback após finalização das tratativas do evento com

as ações de melhoria.

A notificação de eventos na instituição não tem o caráter punitivo e segue a política de cultura justa.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

MGQ-QUA-001 Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

Relatório do Planejamento Estratégico

6. BIBLIOGRAFIA

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT NBR ISO 9001:2015

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA Manual ONA - Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde, versão 2014, Vol. 1.

Elaborado por:

Anna Caroline N. Z. Ambrósio – Enfermeiro da Qualidade

Maria José R. M. Becker – Analista de Qualidade

Revisado por:

Rafael Shiira Nakandakari – Coordenador Desenvolvimento Estratégico

Aprovado por:

Filipe Vieira – Gerente de Inovação

Dr. Renato Luiz Niero – Vice-Presidente