

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: POL.INT.005 Revisão: 001 Página: 1 / 5
TÍTULO: Política da Qualidade		

OBJETIVO

A política da qualidade é um direcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade que serve como base para a definição e monitoramento dos objetivos estratégicos do Grupo de Saúde Unimed Uberaba. É um compromisso que a cooperativa declara para suas partes interessadas e tem como objetivo de alcançar resultados com excelência, através do envolvimento dos colaboradores, cooperados e da alta gestão na melhoria contínua dos processos e na segurança assistencial, a partir do comprometimento da alta direção com o Sistema de Gestão da Qualidade.

“Excelência na assistência, com sustentabilidade, através de processos e gerenciamento de riscos em todas as relações.”

ABRANGÊNCIA

Grupo de Saúde Unimed Uberaba e todas as partes interessadas.

SIGLAS E DEFINIÇÕES

Cadeia de Valor: Consiste em representar o conjunto de macroprocessos, processos e atividades desempenhadas pela organização desde as relações com os fornecedores, ciclos de produção e de venda até à fase da distribuição final. Este método permite organizar todos os processos, observando os acordos e como cada um deles pode gerar valor ao cliente. A cadeia de valor possibilita que todos entendam como funciona a organização e a prática dos seus processos produtivos e estratégicos.

Colaborador: Empregados, estagiários, office boys/girls, menores aprendizes, que atuam na Cooperativa. Para fins de alcance de políticas institucionais, ficam incluídos os terceiros, médicos do corpo clínico das unidades assistenciais próprias.

Partes Interessadas: Todas as pessoas físicas ou jurídicas que são diretas ou indiretamente afetadas pelas atividades da Cooperativa, e que também possuem algum relacionamento com o Grupo de Saúde Unimed Uberaba.

Ocorrências: Não Conformidade. Basicamente, é um não atendimento de um requisito.

Ocorrências de Eventos Adversos: A Organização Mundial da Saúde (OMS) classifica eventos adversos como incidentes que resultam em danos não intencionais decorrentes da assistência e não relacionados à evolução natural da doença de base do paciente.

Sistema Integrado de Gestão: Consiste no conjunto de ações voltadas para dirigir e acompanhar os processos da organização buscando, continuamente, a melhoria da qualidade dos produtos e serviços prestados aos clientes internos e externos.

SGQ: Sistema de Gestão da Qualidade

DIRETRIZES

A Grupo de Saúde Unimed Uberaba tem o propósito de satisfazer seus clientes com prestação de serviços de alta qualidade, inovação das práticas assistenciais e de gestão, com foco na cultura de segurança do paciente e minimização de riscos, buscando a sustentabilidade do negócio.

ELABORADOR	APROVADOR	HOMOLOGADOR
COMPLIANCE	DIRETORIA EXECUTIVA	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: POL.INT.005 Revisão: 001 Página: 2 / 5
TÍTULO: Política da Qualidade		

Por meio do cumprimento dos requisitos legais aplicáveis aos nossos produtos e serviços, e da melhoria contínua do nosso Sistema Integrado de Gestão, visa atender as necessidades e as expectativas dos clientes em todas as unidades do Grupo de Saúde Unimed Uberaba.

O SGQ tem como objetivo a sustentabilidade do Grupo de Saúde Unimed Uberaba, o desenvolvimento e engajamento de pessoas, apoiar na gestão dos riscos institucionais, promover ações de melhoria contínua dos processos, elevar o padrão dos serviços prestados por meio de boas práticas, desenvolver e capacitar colaboradores continuamente, promover a tomada de decisão com base na análise crítica dos resultados e manter foco no cliente.

Sendo assim as ações de qualidade devem ser conduzidas considerando as declarações a seguir, que são a base da construção do nosso Sistema Integrado de Gestão.

a) Visão Sistêmica

A Grupo de Saúde Unimed Uberaba 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.

A gestão da qualidade é responsabilidade de todos que se relacionam com o Sistema Integrado de Gestão. Os líderes e suas equipes possuem atribuições relacionadas a criar e manter uma cultura da qualidade, planejar e conceber os serviços, alocar os recursos e infraestruturas necessários, melhoria da qualidade e segurança, além de disponibilizar os indicadores e metas, buscar constantemente melhorias de processos, atualizar e manter os documentos relativos aos procedimentos das áreas, e o desenvolvimento contínuo de todos os colaboradores com relação às premissas desta política.

b) Planejamento Estratégico

Estabelecer a metodologia e apoiar a Alta Direção no planejamento estratégico no Grupo de Saúde Unimed Uberaba com o objetivo, de forma ampla, orientar e, quando necessário, reorganizar a empresa na busca por melhores resultados. Dessa forma, levando em consideração todo o histórico da empresa, o planejamento estratégico visa refinar toda a caminhada da organização.

c) Integração e Orientação por Processos

A cooperação é um dos valores do Grupo de Saúde Unimed Uberaba e está presente na relação entre as áreas de negócio em busca da eficiência, e eficácia e da otimização dos processos na execução das atividades que compõem a Cadeia de Valor da Cooperativa.

A medição e a análise do desempenho de atividades são realizadas de maneira sistêmica visando garantir o alcance dos objetivos propostos como prevê outro dos valores que é a transparência.

d) Geração de Valor para os Clientes

ELABORADOR	APROVADOR	HOMOLOGADOR
COMPLIANCE	DIRETORIA EXECUTIVA	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: POL.INT.005 Revisão: 001 Página: 3 / 5
TÍTULO: Política da Qualidade		

O Grupo de Saúde Unimed Uberaba busca continuamente atender aos requisitos de seus clientes e superar suas expectativas, assegurando o acesso a serviços de qualidade e custo efetivos, com um modelo de gestão integrado, com equipes preparadas e competentes, fornecendo serviços seguros e eficazes.

e) Segurança do Paciente

A adoção de ações preventivas e das boas práticas do setor de saúde objetivam o desenvolvimento da cultura de segurança, levando a um ambiente com condições seguras para os clientes, cooperados e colaboradores. Constantemente, a Cooperativa identifica, analisa e implementa melhorias para mitigar riscos decorrentes da assistência à saúde.

f) Gestão de Riscos

O Grupo de Saúde Unimed Uberaba estabelece diretrizes para identificação, avaliação, priorização, mitigação e tratamento dos riscos presentes em seus processos, contribuindo para perenidade de seus negócios.

A gestão de riscos é realizada, também, através da emissão de ocorrências administrativas e assistenciais, que são classificadas de acordo com o risco, mapeado ou não, e, posteriormente são consolidados de acordo com o número de materializações para serem acompanhados e mitigados.

g) Cultura da Inovação

A Grupo de Saúde Unimed Uberaba como agente de transformação no setor de saúde promove um ambiente favorável à criatividade, com sistemas de incentivos a ideias que gerem resultados em inovação, desenvolvimento e realização, e melhoria contínua das condições de atendimento aos nossos clientes. A busca de ideias inovadoras na atenção à saúde, proporciona a geração de resultados ao Grupo.

h) Melhoria Contínua

Como forma de buscar continuamente a melhoria dos seus processos e resultados, o Grupo de Saúde Unimed Uberaba executa de maneira sistemática o monitoramento da estratégia, a medição dos processos, a análise dos resultados obtidos, realiza ações corretivas e preventivas, promove auditorias internas e externas e conta com a análise crítica da alta direção.

i) Comprometimento com o Resultado

As certificações e creditações que são implantadas, e mantidas, visam assegurar a eficiência operacional e refletem na melhoria dos processos, com padrões de alta performance em qualidade e segurança, racionalização dos custos e a eficiência assistencial.

Além de garantir acesso ao melhor atendimento, com segurança assistencial, no tempo oportuno e com qualidade para os clientes, os padrões de excelência trabalhados pelas certificações e creditações, atuam como instrumentos estratégicos para garantir a excelência, além de serem promotores da

ELABORADOR	APROVADOR	HOMOLOGADOR
COMPLIANCE	DIRETORIA EXECUTIVA	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: POL.INT.005 Revisão: 001 Página: 4 / 5
TÍTULO: Política da Qualidade		

convergência tecnológica e fornecedores de procedimentos e ferramentas eficientes, para entregar mais valor a todas as partes interessadas.

A gestão dos contratos com as instituições acreditadoras credenciadas e com empresas de consultorias para apoiar os processos de acreditação e ou certificação é feita de forma centralizada e integrada, preservando todo o alinhamento estratégico.

j) Comunicação do Sistema Integrado de Gestão

A comunicação com todos os públicos reforça os efeitos positivos das certificações e ou creditações, em especial para os clientes, no que se refere à qualidade e confiabilidade dos serviços prestados.

k) Objetivos da qualidade

Os objetivos da qualidade são norteados pelo planejamento estratégico do Grupo de Saúde Unimed Uberaba e visam disseminar para todas as partes envolvidas a integração, sincronismo dos processos e mensuração de resultados. Os objetivos são:

- Contribuir para a sustentabilidade do negócio;
- Atender as necessidades e expectativas, garantindo a satisfação dos clientes e dos públicos internos da organização;
- Estabelecer soluções em saúde adequadas as legislações aplicáveis;
- Gestão de documentos;
- Gestão de indicadores e da análise crítica;
- Gestão das auditorias internas e externas;
- Gestão da Comissões obrigatórias, Comitê da Qualidade e Núcleo do Paciente Institucional;
- Promover a melhoria contínua do desempenho dos processos de negócio e dos produtos;
- Gestão de ações preventivas e corretivas provenientes de ocorrências de descumprimento de acordos cliente-fornecedor, eventos adversos e descumprimento de legislação, por ser materialização do risco.

l) Auditorias da Qualidade

O Grupo de Saúde Unimed Uberaba é auditado por auditores internos e por instituições externas, durante os processos de acreditação e certificação. As diretrizes dessas auditorias estão descritas nas normas nacionais e internacionais que norteiam esta atividade.

REGRAS DE CONSEQUÊNCIA

As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Código de Conduta, tópico de penalidades e ações disciplinares. Situações excepcionais serão encaminhadas para o Comitê de Riscos e Compliance.

ELABORADOR	APROVADOR	HOMOLOGADOR
COMPLIANCE	DIRETORIA EXECUTIVA	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: POL.INT.005 Revisão: 001 Página: 5 / 5
TÍTULO: Política da Qualidade		

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS. Resolução Normativa N° 507, de 30 de março de 2022. Dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. Acessado em 09/02/2023
https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/ans/2022/res0507_11_04_2022.html
- Organização Nacional de Acreditação (ONA) é responsável pelo desenvolvimento e gestão dos padrões brasileiros de qualidade e segurança em saúde. Acessado em 09/02/2023
<https://www.ona.org.br/quem-somos/sobre-a-on/#>

Número da Revisão	Data da Elaboração	Data Aprovação DIREX	Data Aprovação CADM
Revisão 000	09/05/2019	11/07/2019	24/07/2019
Revisão 001	01/10/2022	28/11/2022	04/07/2023

ELABORADOR	APROVADOR	HOMOLOGADOR
COMPLIANCE	DIRETORIA EXECUTIVA	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO