Definições

Política da Qualidade

"Prover serviços de saúde, priorizando o cuidado centrado no Paciente através da melhoria contínua de resultados operacionais."

A Política da Qualidade do Hospital Nossa Senhora das Dores reflete o compromisso institucional com a excelência na assistência à saúde, priorizando o cuidado centrado no paciente. Promove a melhoria contínua dos processos, com foco em segurança, eficiência operacional e satisfação do cliente. Fundamenta-se na liderança ativa, na gestão por processos e na conformidade com normas e requisitos legais. Busca, por meio de decisões baseadas em dados, resultados assistenciais superiores e inovação constante.

Objetivo

Garantir resultados assistenciais com excelência por meio da melhoria contínua dos processos, cuidado centrado no paciente, segurança, inovação e envolvimento de toda a equipe, com foco em eficiência operacional, conformidade legal e satisfação dos clientes.

Política da Qualidade é um compromisso que o Hospital Nossa Senhora das Dores declara para suas partes interessadas e tem como objetivo direcionar o alcance dos resultados com excelência, através do envolvimento de todo o pessoal na melhoria contínua dos processos e na segurança assistencial, buscando eficiência baseada em desfechos clínicos favoráveis, realizando o melhor tratamento para as condições do paciente, inovando para simplificar e melhorar o padrão de atendimento hospitalar, além de alcançar a satisfação dos clientes, a partir do comprometimento da alta direção com o Sistema de Gestão da Qualidade.

O Hospital Nossa Senhora das Dores possui um sistema de qualidade pro-ativo e atuante que define diretrizes, organiza os processos e como diferencial, possui o reconhecimento como **Acreditado pela ONA** – Organização Nacional de Acreditação, alcançados por meio da atuação de toda equipe. É responsabilidade de todos os colaboradores, o engajamento e aprimoramento constante para a sua manutenção da certificação. O HNSD trabalha continuamente sobre os requisitos para o Gerenciamento de Riscos, Segurança do Paciente e Satisfação dos Clientes.

Diretrizes

O Sistema de Gestão da Qualidade emprega os conceitos da Gestão por Processos, por meio de Mapeamento de Processos; Comissões (rede de multiplicadores); Sistema de Documentação e Sistema de Avaliação.

Norteado pelos princípios do planejamento estratégico e visando a disseminação para toda a instituição, aprimorando a integração, interface entre os processos e mensuração de resultados, são estabelecidos os seguintes objetivos da qualidade:

- **Foco no Paciente e Cliente**: Atender às necessidades dos pacientes e clientes, superando suas expectativas com empatia, acolhimento e resolutividade.
- **Liderança Responsável**: Atuar com liderança proativa e inspiradora, promovendo o exemplo e o compromisso com a qualidade em todos os níveis hierárquicos.
- **Engajamento das Pessoas**: Estimular a participação ativa e o desenvolvimento contínuo dos colaboradores, promovendo a cultura de aprendizado e corresponsabilidade pelos resultados.
- **Gestão por Processos**: Estabelecer e monitorar processos integrados, com foco em eficiência, padronização e geração de valor assistencial.
- **Conformidade Legal e Regulatória**: Garantir o cumprimento de todas as normas aplicáveis ao setor da saúde, incluindo requisitos legais, éticos, ambientais e regulatórios.
- **Melhoria Contínua**: Manter um ciclo constante de avaliação e aprimoramento dos processos, com base em indicadores e lições aprendidas.
- **Decisão Baseada em Evidências**: Utilizar dados, evidências clínicas e análises críticas como base para decisões seguras e sustentáveis.
- **Parcerias Estratégicas**: Desenvolver relações colaborativas com fornecedores e parceiros, fortalecendo a cadeia de valor institucional.
- **Excelência Operacional**: Reduzir desperdícios, retrabalhos e ineficiências, promovendo sustentabilidade e alta performance nos serviços prestados.

1. Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade

O planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade é analisado criticamente pela alta direção, a partir da identificação e mapeamento das necessidades levando em consideração as

necessidades do cliente, de forma que seus objetivos e metas sejam evidenciados em todos os processos implantados contribuindo para a melhoria dos serviços e no aperfeiçoamento contínuo da qualidade.

Para aprimoramento contínuo dos processos assistenciais e de apoio são utilizados:

- Gerenciamento do acervo de documentos;
- Gestão dos processos;
- Auditorias internas e externas;
- Disseminação da cultura da Qualidade;
- Disseminação da cultura de Segurança do Paciente;
- Prática das metas internacionais de Segurança do Paciente;
- Protocolos e Diretrizes Clínicas e Assistenciais;
- Protocolos de Segurança do Paciente;
- Gerenciamento de Riscos;
- Gerenciamento de Indicadores;
- Capacitação contínua de colaboradores;
- Mapeamento de processos;
- Implementação e monitoramento de Planos de Ação para a melhoria contínua dos processos;
- Aplicação de Boas Práticas para elevação o padrão dos serviços prestados;
- Gerenciamento e promoção de ações para a tratativas de não conformidades por meio de sistemas de notificações.

2. Revisão e Atualização:

Esta política será revisada anualmente para garantir que permaneça relevante e eficaz.

Responsabilidades

Cada membro da equipe do Hospital Nossa Senhora das Dores é responsável por implementar e aderir a esta Política da Qualidade. O compromisso com a qualidade é uma responsabilidade compartilhada por todos, independentemente de sua função ou posição na Instituição.

A qualidade deve ser um atributo de todas as atividades.

1. Regras de Consequência

As consequências em caso de descumprimento destas normas serão tratadas em conformidade com as diretrizes da instituição.

Referências

ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas - NBR ISO 9001: 2015 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos.

Controle Histórico				
Revisão	**Data**	**Elaboração/Revisão**	**Verificação**	**Aprovação**
0	14/03/2023	Juliana A. B. Silva - Analista de Qualidade Adriana de F. Oliveira Oliver - Enfermeira da Qualidade	Juliana A. B. Silva - Analista de Qualidade Adriana de F. Oliver - Enfermeira da Qualidade	Welisson G. do Reis - Diretor de Governança Corporativa
1				

Controle De Revisão			
Revisão	**Data**	**Item**	**Natureza das Alterações**
1	NA	NA	NA