

POLÍTICA DA QUALIDADE - GRUPO SANTA CASA BH

2021-2025

“Compromisso contínuo com o engajamento das pessoas e o aprimoramento dos processos, com foco no atendimento de excelência e expectativas dos pacientes, clientes e sociedade, apoiados na sustentabilidade e inovação; promovendo a cultura de segurança, a educação e o comprometimento dos profissionais e parceiros orientados pela integridade e os instrumentos de Governança.”

Objetivos	Ações	Recursos requeridos	Responsável	Monitoramento	Ações planejadas	Status/Prazo
<p>Compromisso contínuo com o engajamento das pessoas e o aprimoramento dos processos</p>	<p>Contribuir, diretamente, para a melhoria da eficácia, da produtividade e do desempenho através de ferramentas de Gestão da Qualidade.</p>	<p>Recursos Humanos</p> <p>Software SGQ</p> <p>Sistema MV Estratégico</p> <p>Infraestrutura de T.I</p> <p>Plataforma Google</p>	<p>Gerência da Qualidade;</p> <p>Alta Direção;</p> <p>Gerência de Planejamento e Projetos;</p> <p>Gerência da Tecnologia da informação.</p> <p>Todos os setores operacionais do GSCH</p>	<p>Auditorias Internas;</p> <p>Acompanhamento dos itens apontados em relatório de Auditorias Externas, Relatórios de Visitas de Órgãos Fiscalizadores e acompanhamento de Planos de Ação e RM 's/Ocorrências do processo.</p>	<p>Módulo de Auditorias Internas no Portal Micro Aplicativo - PMA;</p>	<p>EM ANDAMENTO 2º SEMESTRE/2021</p>
				<p>Módulos no Sistema MV Estratégico (Indicador, Plano de Ação, Mapa de Riscos e Ocorrências / RM);</p>	<p>Módulo de Documentos e Registros no Sistema MV Estratégico;</p>	<p>EM ANDAMENTO 2º SEMESTRE/2021</p>
				<p>Reuniões de avaliação de Eficácia do Gerenciamento de Risco;</p> <p>Acompanhamento em Reuniões Setoriais RAP;</p>	<p>Implantação do módulo Qualidade no Sistema MV Estratégico.</p>	<p>EM ANDAMENTO 2º SEMESTRE/2021</p>
				<p>Indicador Percentual de conformidade de Auditoria Interna Global e por Unidade de Negócio;</p> <p>Indicador Percentual de Eficácia das Tratativas da RM - Global</p> <p>Farol de Projetos;</p> <p>Planilha de Informação Documentada.</p>	<p>Melhoria da ferramenta de Gerenciamento de Risco</p>	<p>EM ANDAMENTO 2º SEMESTRE/2021</p>

POLÍTICA DA QUALIDADE - GRUPO SANTA CASA BH

2021-2025

	<p>Disseminar diretrizes de qualidade e mecanismos de retenção de conhecimento organizacional</p>	<p>Recursos Humanos</p> <p>Plataforma Google</p> <p>Sistema MV Estratégico</p> <p>Informação documentada</p>	<p>Alta Direção;</p> <p>Gerência da Qualidade;</p> <p>Gerência de Planejamento e Projetos;</p> <p>Gerência de Gestão de Pessoas</p> <p>Todos os setores do GSCBH.</p>	<p>Auditorias Internas, Auditorias Externas e Atas de Reuniões;</p> <p>Controle de Informação Documentada.</p> <p>Relatório Anual e Balanço Social. Pesquisa de Clima Organizacional.</p> <p>Treinamentos Ferramentas SGQ.</p> <p>Treinamentos Módulos MV Estratégico.</p> <p>Treinamentos Introdutório e dos Residentes</p> <p>Sistema de Governança Corporativo.</p> <p>Controle de Informação Documentada.</p> <p>Plano da Gestão.</p> <p>Indicador de performance de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas.</p>	<p>Desdobrar a Cultura Organizacional através das diretrizes estratégicas.</p> <p>Implantação do Sistema de Governança Corporativo.</p> <p>Promover Curso nas Ferramentas do SGQ.</p> <p>Promover Curso nas Ferramentas do MV Estratégico.</p> <p>Revisão da Política da Qualidade.</p> <p>Revisão do Mapa Estratégico para 2021-2025.</p> <p>Guia de Relacionamento do Empregado.</p> <p>Regras Institucionais de Conduta.</p>	<p>CONTÍNUO</p> <p>CONCLUÍDO</p>
<p>Foco no atendimento de excelência e expectativas dos pacientes, clientes e sociedade, apoiados na sustentabilidade e inovação.</p>	<p>Acompanhar a qualidade do serviço prestado aos clientes</p>	<p>Recursos Humanos; Software SGQ / MV Estratégico;</p> <p>Infraestrutura de T.I</p> <p>Portal Micro Aplicativo - PMA.</p> <p>Plataforma Tracksale/Ferramenta NPS</p> <p>Canal Ouvidor Digital</p> <p>Sistema de Gestão de Contratos</p>	<p>Gerência de Planejamento e Projetos;</p> <p>Gestão de Pessoas</p> <p>Escritório da Qualidade</p> <p>Alta Direção</p> <p>Serviço de Relacionamento com o Cliente</p> <p>Controladoria</p> <p>Suprimentos Farmácia Financeiro</p> <p>Gerentes das unidades do GSCBH.</p>	<p>Reuniões de Planejamento;</p> <p>Apresentação de indicadores de Satisfação do Cliente Externo nas reuniões de Planejamento Gerencial</p> <p>Análise Crítica da Alta Direção com estratificação dos resultados de (Pesquisa de Satisfação do Cliente Interno, Clima Interno, Corpo Clínico e Cliente Externo);</p> <p>Auditorias Internas do Sistema de Gestão da Qualidade;</p> <p>Monitoramento da eficácia - Não Conformidades relacionadas à descumprimento dos acordos estabelecidos para entrega de produto e serviço.</p> <p>Reunião mensal do Comitê de Compliance e Integridade.</p> <p>Reunião semanal do CEAO.</p> <p>Reunião semanal do Compliance e Integridade</p>	<p>Elaboração e envio de Boletim Trimestral pelo SAC</p> <p>Envio do resultado mensal do NPS aos líderes de processo.</p> <p>Reporte das ações do canal ao Comitê de Compliance e Integridade.</p> <p>Gestão dos fornecedores / prestadores de serviços (documentação e desempenho).</p> <p>Treinamentos semestrais sobre o sistema de Contratos</p>	<p>CONTÍNUO</p>

POLÍTICA DA QUALIDADE - GRUPO SANTA CASA BH

2021-2025

			<p>Jurídico</p> <p>Ouvidor Digital</p> <p>Comitê de Compliance e Integridade</p> <p>Comitê de Inovação e Desenvolvimento</p> <p>Comitê Estratégico e de Aprimoramento Organizacional – CEO.</p> <p>Comitê de Gerenciamento de Risco Assistencial e Núcleo de Segurança do Paciente.</p>	<p>com os analistas de RH.</p> <p>Reunião semanal do Compliance com o Serviço de Atendimento ao Cliente.</p> <p>Monitoramento da Qualificação e Avaliação de prestadores de serviços críticos.</p>		
<p><i>Promovendo a cultura de segurança, a educação e o</i></p>	<p>Acompanhar o desenvolvimento dos Provedores Externos (Prestadores de serviços)</p>	<p>Recursos Humanos</p> <p>Infraestrutura de T.I</p> <p>Sistema Software SGC</p> <p>Plataforma Google</p>	<p>Gerência da Qualidade</p> <p>Controladoria</p> <p>Jurídico</p> <p>Compliance e Integridade</p> <p>Auditoria Interna</p>	<p>Auditorias dos Prestadores Críticos e Fornecedores Críticos, realizadas pelos gestores de contratos.</p> <p>Verificação pela Controladoria se o gestor tem alguma pendência documental e avaliação de prestador crítico sempre que inserido nova folha de rosto no sistema.</p> <p>Reuniões em parceria entre a Qualidade, Controladoria e Jurídico para definições dos processos de Gestão de Prestadores de Serviços e Sistema de Contratos.</p>	<p>Melhoria do Sistema Sistema Gestão Contrato – SGC.</p> <p>Reprovação de folha de rosto por falta de avaliação de prestadores críticos</p> <p>Sinalização para alta direção na liberação da folha de rosto que o gestor apresenta pendências documentais relacionadas aos prestadores críticos.</p>	<p>CONTÍNUO</p>
					<p>Revisão da Metodologia no PRS GER CONTROL – 003 Gestão de Prestadores de Serviços e Sistema de Contratos (SGC).</p>	<p>EM ANDAMENTO</p> <p>2º SEMESTRE/2021</p>
	<p>Promover, implementar e gerenciar ações que disseminem as práticas de segurança com foco no gerenciamento de risco.</p>	<p>Recursos Humanos</p> <p>Portal Micro Aplicativo – PMA.</p>	<p>Superintendência Jurídica</p> <p>Gerência da Qualidade;</p> <p>Comunicação</p>	<p>Sistema de Notificação de Eventos Adversos – SINI;</p> <p>Auditorias Externas e Órgãos Fiscalizadores;</p>	<p>Auditorias dos Processos;</p> <p>Realização Eventos de Boas Práticas Segurança do Paciente</p>	<p>CONTÍNUO</p> <p>ANUAL</p>

POLÍTICA DA QUALIDADE - GRUPO SANTA CASA BH

2021-2025

comprometimento dos profissionais e parceiros orientados pela integridade e os instrumentos de Governança.

	Infraestrutura de T.I	Institucional; Marketing e Responsabilidade Social; Gerência de Planejamento e Projetos; Compliance e Integridade Auditoria Interna Comitê de Gerenciamento de Risco Assistencial e Núcleo de Segurança do Paciente.	Auditoria Interna; Instrumentos de Governança - CEO. Análise de eficácia do Mapa de Risco. Indicador de treinamento das Regras Institucionais de Conduta. Manual Direitos e Deveres do paciente.	Campanhas de divulgação da Cultura de Segurança do Paciente Sensibilização dos residentes / estágios obrigatórios quanto aos processos da Segurança do Paciente- Cultura de Segurança. Treinamento das Regras Institucionais de Conduta	CONTÍNUO
				Curso Implantação dos mecanismos de Governança Corporativa. Notificação de incidentes com o paciente. Análise de eficácia do Mapa de Gestão de Risco.	CONTÍNUO
Fortalecer a cultura de comprometimento com a gestão dos processos de trabalho, identificando possíveis fragilidades, avaliando os riscos e propondo ações para manter um ambiente seguro.	Recursos Humanos; Infraestrutura de T.I Sistema MV Estratégico Sistema Tracksale Canal Ouvidor Digital Plataforma Google	Gerência da Qualidade; Gerência de Planejamento e Projetos; Todos os setores do Grupo Santa Casa BH Compliance e Integridade Auditoria Interna SAC Gerência de Meio Ambiental e Sustentabilidade	Reuniões de avaliação de Eficácia do Gerenciamento de Risco; Monitoramento do Plano de Gestão Indicadores Estratégicos, Táticos e Operacionais conforme definição da Estratégia da Unidade de Negócio. Indicador "percentual de eficácia de tratativa de RM". Auditorias internas, inspeções e ações educativas no que tange à gestão ambiental, segurança no trabalho (SESMT), segurança do paciente, farmacêutica, infecção hospitalar (SCIH), materiais esterilizados (CME). Treinamentos Jurídicos e Responsabilidade Civil.	Desdobramento do Plano de Gestão Estruturação um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) para buscar futuras certificações ambientais;	CONTÍNUO

POLÍTICA DA QUALIDADE - GRUPO SANTA CASA BH

2021-2025

	<p>Fomentar o envolvimento da Alta Direção no processo de Gestão da Qualidade</p>	<p>Recursos Humanos; Sistema SGQ MV Estratégico Infraestrutura de T.I</p>	<p>Gerência da Qualidade Gerência de Planejamento e Projetos.</p>	<p>Auditoria Interna da Direção e Gerência; Reuniões de repasse global RAP; Reuniões de Acompanhamento com a Alta Direção. Reuniões de Planejamento; Reuniões CEO; Treinamento da Direção.</p>	<p>Realização de Reuniões Regulares e Reuniões Extraordinárias; Melhoria no processo de comunicação. Reunião trimestral com Gerência para discussão das expectativas da qualidade no desempenho das ferramentas, para alcance dos objetivos.</p>	<p>CONTÍNUO</p>
--	---	---	--	--	---	-----------------