	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 003	
		Estabelecido em: 24/02/2016	
		Nº Revisão: 02	Página 1 de 6
<b>QUALIDADE</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

## 1. OBJETIVO

Apresentar as diretrizes do Sistema de Gestão da Qualidade baseado no propósito de melhorar a vida das pessoas, satisfazendo seus clientes, pacientes e partes interessadas, oferecendo serviços de alta qualidade, práticas assistenciais e gestão de excelência, com ênfase na segurança e experiência do paciente e na sustentabilidade do negócio.

## 2. ABRANGÊNCIA

Santa Casa de Belo Horizonte e partes interessadas.

## 3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

**Agenda 2030:** Corresponde a um conjunto de programas, ações e diretrizes que orientam os trabalhos das Nações Unidas e de seus países membros rumo ao desenvolvimento sustentável, atribuindo responsabilidade a todos os componentes da sociedade para cumprimento dos 17 ODS e suas metas.


**CEM:** Centro de Especialidades Médicas.

**Governança:** trata-se de um sistema que engloba um conjunto de práticas, princípios e processos que ajudam a tornar a organização sustentável ao longo do tempo e favorece o entrosamento e o bom funcionamento de todos os agentes da organização.

**IGAP:** Instituto Geriátrico Afonso Pena.

**Normas NBR ISO 9001:** A Norma ISO 9001, é um componente estratégico de uma organização que define requisitos para o sistema de gestão da qualidade e a forma como uma empresa deve ser gerenciada tendo o objetivo de identificar e atender as necessidades dos clientes.

Elaboração / Revisão	Análise Crítica	Aprovação
Governança Corporativa e demais Gerências 01/03/2023	Comitê Estratégico de Aprimoramento Organizacional - CEAO 21/03/2023	Núcleo de Direção Superior- NDS 31/03/2023

	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 003	
		Estabelecido em: 24/02/2016	
		Nº Revisão: 02	Página 2 de 6
<b>QUALIDADE</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

**ODS:** Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Estes são os objetivos para os quais a Organização das Nações Unidas está contribuindo a fim de que seja possível atingir a Agenda 2030 no Brasil.

**ONA:** Organização Nacional de Acreditação.

**Partes Interessadas (Stakeholders):** Pessoa ou instituição que pode afetar ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade (Provedor, Irmãos Associados, conselheiros, diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores, empregados, corpo clínico, docentes, residentes, especializandos, pesquisadores, estagiários, bolsistas, jovens aprendizes, voluntários, cooperados, prestadores de serviços, fornecedores, órgãos fiscalizadores e normativos, doadores, políticos, dentre outros).

**PNH:** Plano Nacional de Humanização do SUS.

**Processos transversais:** Sistemática de identificação e mapeamento dos processos estratégicos e interações com demais processos, considerando a interconexão, interdependência e multidisciplinariedade das ações desenvolvidas por todos os agentes e setores da instituição.


**Requisitos transversais da ONA:** São os pontos fundamentais vinculados aos padrões ONA de gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades.

**Santa Casa BH:** Santa Casa de Belo Horizonte.

**SGQ:** Sistema de Gestão da Qualidade.

**Transversalidade no SUS:** É um dos princípios da Política Nacional de Humanização (PNH), que objetiva constar em todos os programas e políticas do SUS. Com isso, o resultado esperado é um grau de contato e comunicação entre pessoas e grupos ampliados, sem hierarquia, reforçando a produção de saúde com qualidade.

**Visão sistêmica:** Significa a capacidade de enxergar e compreender o todo da organização, compreendendo e analisando cada ator que faz parte dos processos envolvidos em todos os setores e unidade de forma integrada e interdependente.

	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 003	
		Estabelecido em: 24/02/2016	
		Nº Revisão: 02	Página 3 de 6
<b>QUALIDADE</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

#### 4. DIRETRIZES

O Sistema de Gestão da Qualidade da Santa Casa BH tem como compromisso contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados, por meio de ferramentas de gestão de qualidade, buscando sempre a melhoria do desempenho institucional e orientação estratégica, em consonância com os valores da instituição, como descrito no Mapa Estratégico 2021 - 2025 - “Garantir uma excelente experiência para os clientes com qualidade, segurança, eficiência nos processos em busca da entrega do melhor valor”.

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.


As ações da gestão de qualidade consideram como premissa o cumprimento dos normativos internos e requisitos legais aplicáveis aos serviços e produtos oferecidos pela Santa Casa BH.

A instituição, comprometida com a melhoria contínua, realiza o monitoramento dos processos e resultados das auditorias internas e externas de qualidade, análise das não conformidades detectadas e promove as correções necessárias, possibilitando, dessa forma, o controle das atividades e o aperfeiçoamento dos processos decisórios.

Em consonância com o ODS - 16: “Paz, Justiça e Instituições Eficazes” que em sua meta 16.6 dispõe sobre o “desenvolvimento de instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis”, a Santa Casa BH busca desenvolver a qualidade em conformidade com os requisitos transversais da ONA, norma NBR ISO 9001:2015, Selo Unimed BH, requisitos da Vigilância Sanitária, o Programa de Desenvolvimento Hospitalar - PDH e boas práticas gerenciais e assistenciais, orientando seu planejamento estratégico rumo à certificação de todas as suas unidades, como forma de evidenciar a excelência dos serviços prestados.

A visão de gestão transversal adotada pela Santa Casa BH promove a participação de diversas áreas da instituição nas atividades que envolvem a qualidade, desde a entrada da demanda até a entrega do serviço. A transversalidade dos processos referentes a todas as unidades de negócio é considerada central para uma gestão sustentável da instituição, promovendo sua integração e aprimoramento contínuo.

O estabelecimento das boas práticas de mercado nos serviços assistenciais são consideradas nos protocolos de segurança dos clientes, pacientes e partes interessadas da Santa Casa BH, sendo estas necessárias para assegurar a qualidade e minimizar os riscos, bem como para alcançar um ambiente de trabalho protegido para todos os envolvidos. O sistema de gestão da qualidade é orientado pelos requisitos da ISO 9001:2015;

	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 003	
		Estabelecido em: 24/02/2016	
		Nº Revisão: 02	Página 4 de 6
<b>QUALIDADE</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

pelas diretrizes da Organização Nacional da Acreditação - ONA e demais normas e práticas de qualidade de mercado e de clientes.

Com relação ao gerenciamento dos riscos, a Santa Casa BH adota diretrizes de identificação, avaliação, mitigação, tratamento e monitoramento dos riscos e oportunidades, conforme descrito na “Política Gestão de Riscos e Crises”.

A Gestão de Qualidade tem como compromisso os seguintes pontos:

- Acompanhar e promover a segurança dos processos aos clientes, pacientes e partes interessadas;
- Monitorar as fragilidades apontadas pelas auditorias internas e externas de qualidade e realizar as devidas medidas corretivas e preventivas;
- Promover a melhoria contínua dos atos normativos internos e processos da gestão de qualidade;
- Minimizar os riscos do negócio priorizando a sustentabilidade e buscando os melhores resultados;
- Garantir atendimento de excelência aos clientes, apoiados pela sustentabilidade e inovação;
- Produzir e compartilhar conhecimento sobre qualidade de forma científica e corporativa.

#### **4.1 Escopo dos Serviços Prestados:**

A Santa Casa BH, no que diz respeito ao escopo dos serviços prestados relativos ao sistema de gestão de qualidade e suas certificações, especialmente a ISO 9001:2015, apresenta as seguintes atividades, segregadas pelas respectivas unidades:

##### **CEM - Centro de Especialidades Médicas**

Escopo dos serviços prestados: Atendimento ambulatorial pelo Sistema Único de Saúde com consultas, procedimentos, exames diagnósticos e hospital dia.

##### **Faculdade Santa Casa BH**


Escopo dos serviços prestados: Residência e especialização médica, pós-graduação e pesquisa (stricto sensu), pós-graduação e extensão (lato sensu), graduação, escola técnica e programa de estágio obrigatório.

##### **Funerária Santa Casa BH**

Escopo dos serviços prestados: Vendas de planos e convênios, serviços de assistência ao funeral, traslado, tratamento e ornamentação de corpos, confecção de arranjos e coroas.

##### **Instituto Geriátrico Afonso Pena (IGAP)**

Escopo dos serviços prestados: Oferece moradia e assistência humanizada aos idosos.

	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 003	
		Estabelecido em: 24/02/2016	
		Nº Revisão: 02	Página 5 de 6
<b>QUALIDADE</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

### **Hospital São Lucas**

Escopo dos serviços prestados: Serviços de atendimentos particulares e por meio da rede conveniada de natureza ambulatorial, de urgência e emergência, internação, terapia intensiva, cirurgias, exames de diagnóstico e terapêutico.

### **Hospital Emydio Germano (Hospital Santa Casa)**

Escopo dos serviços prestados: Serviços de atendimentos ao Sistema Único de Saúde - SUS de natureza ambulatorial de urgência e emergência (nas especialidades de obstetrícia, oncologia, transplante, nefrologia, oftalmologia), internação, terapia intensiva, cirurgias, exames de diagnóstico e terapêutico.

## **4.2 Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos**

O sistema de gestão da qualidade abrange todas as unidades da Santa Casa BH. A organização estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente o seu sistema de forma a aprimorar o desempenho dos processos através das auditorias internas realizadas anualmente, gestão e padronização dos documentos, protocolos assistenciais e linhas de cuidado, gerenciamento e disseminação das ferramentas da qualidade, mapeamento dos processos e riscos, análise dos resultados dos indicadores buscando melhoria contínua dos processos incentivando o aprendizado contínuo e cultura de segurança assistencial.


## **5. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO**

Este normativo deve ser revisado a cada dois anos com relação à aderência às Políticas, às Normas, aos Procedimentos ou sempre que identificadas mudanças significativas nos processos.

## **6. DESCUMPRIMENTO DA POLÍTICA**

Todas as suspeitas de violação da presente Política podem ser reportadas à Gerência de Auditoria e Compliance, informadas via e-mail ao [compliance@santacasabh.org.br](mailto:compliance@santacasabh.org.br) ou registradas, de forma anônima ou identificada, no Canal Confidencial de Denúncia, disponível no site, [www.ouvidordigital.com.br/santacasabh](http://www.ouvidordigital.com.br/santacasabh) ou pelo 0800 892 5020, para a devida apuração. Não serão permitidas, nem toleradas qualquer forma de retaliação ao denunciante que utilizar, de boa-fé, conforme estabelecido nas Regras Institucionais de Conduta.

Os envolvidos nos fatos, após o processo de apuração, se comprovada a violação a essa ou outras Políticas estarão sujeitos às Regras de Consequências previstas nos normativos da Santa Casa BH.

	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 003	
		Estabelecido em: 24/02/2016	
		Nº Revisão: 02	Página 6 de 6
<b>QUALIDADE</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

## 7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Política de Gestão de Riscos e Crises, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BELO HORIZONTE. Estatuto da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2022. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/organizacao/>

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BELO HORIZONTE. Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/compliance/>

ABNT NBR ISO 9001:2015: Sistemas de gestão da qualidade - requisitos. Rio de Janeiro, 2015. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS.

CEBDS, GRI e Rede Brasil do Pacto Global , “Guia dos ODS para as empresas: diretrizes para implementação dos ODS na estratégia dos negócios”, 2015. Disponível em: <http://cebds.org/wp-content/uploads/2015/11/Guia-dos-ODS.pdf>. Último acesso em: 20 dez. 2022.

Manual para organizações prestadoras de serviço de saúde – OPSS:Versão 202-2026. São Paulo: Organização Nacional de Acreditação, 2021 ONU - Organização das Nações Unidas. Pacto Global Rede Brasil. Acessível em <http://www.pactoglobal.org.br>. Acesso em 23/02/2023.

ONU - Organização das Nações Unidas. Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaração-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em 23/02/2023.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). Acompanhando a agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável: subsídios iniciais do Sistema Nações Unidas no Brasil sobre a identificação de indicadores nacionais referentes aos objetivos de desenvolvimento sustentável/ Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Brasília: PNUD, 2015. Disponível em <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/10>

## 8. ANEXOS

Não se aplica.