

	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 018	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 1 de 8
<b>QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

## 1. OBJETIVO

Apresentar as diretrizes de qualidade assistencial para a prevenção, a promoção, a proteção, a recuperação, a reabilitação e a terminalidade, necessárias ao processo de cuidado com a saúde em todas as etapas da vida, visando promover a melhor experiência para o cliente, com entrega de valor em saúde, proteção dos direitos humanos e valorização das pessoas.

## 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.

**CFM:** Conselho Federal de Medicina.

**Cultura de Segurança:** configura-se a partir de cinco características operacionalizadas pela gestão de segurança da organização: cultura na qual todos os trabalhadores, incluindo profissionais envolvidos no cuidado e gestores, assumem responsabilidade pela sua própria segurança, pela segurança de seus colegas, pacientes e familiares; cultura que prioriza a segurança acima de metas financeiras e operacionais; cultura que encoraja e recompensa a identificação, a notificação e a resolução dos problemas relacionados à segurança; cultura que, a partir da ocorrência de incidente e promove o aprendizado organizacional. (Portaria 529/2013 do Ministério da Saúde).

**Diagnosis Related Groups — DRG —** é uma metodologia de classificação de pacientes internados, que mede a complexidade, criticidade, nível de segurança da assistência para cada paciente.

**EPI:** Equipamentos de proteção individual.

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 018	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 2 de 8
<b>QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

**Equidade no SUS** - o objetivo desse princípio é diminuir desigualdades. Apesar de todas as pessoas possuírem direito aos serviços, as pessoas não são iguais e, por isso, têm necessidades distintas. Em outras palavras, equidade significa tratar desigualmente os desiguais, investindo mais onde a carência é maior.

**Governança Clínica:** Conjunto de relações e responsabilidades estabelecidas para garantir resultados assistenciais com entrega de alto valor para o paciente, através da qual as organizações são responsáveis por melhorar, continuamente, a qualidade dos seus serviços e a garantia de elevados padrões de atendimento, por meio da criação de estruturas, sistemas e padrões que se aplicam para criar uma cultura de governança para dirigir e controlar as atividades clínicas. A prestação de contas e a responsabilização são parte de um subconjunto de governança clínica e envolvem o monitoramento e supervisão das atividades, incluindo regulamentação, auditoria, garantia e conformidade por gestores (como conselhos de administração, alta direção), reguladores (como governos e órgãos profissionais), auditores internos e auditores externos. ( Brennan et Flynn,2013)

**Integração** - Ação de incorporar, de unir os elementos num só grupo. Ação ou efeito de integrar: integração de uma função.

Integralidade -este princípio considera as pessoas como um todo, atendendo a todas as suas necessidades. Para isso, é importante a integração de ações, incluindo a promoção da saúde, a prevenção de doenças, o tratamento e a reabilitação. Juntamente, o princípio de integralidade pressupõe a articulação da saúde com outras políticas públicas, para assegurar uma atuação intersetorial entre as diferentes áreas que tenham repercussão na saúde e qualidade de vida dos indivíduos.

**Linhas de cuidado** - Uma forma de articulação de recursos e das práticas de assistência à saúde, orientadas por diretrizes clínicas, entre serviços, para a condução oportuna, ágil e singular, visando à coordenação ao longo do percurso assistencial, através da conectividade de papéis e de tarefas dos diferentes pontos de atenção e profissionais.

**NSP:** Núcleo de Segurança do Paciente.

**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.

**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,

	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 018	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 3 de 8
<b>QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

especializando, pesquisadores, estagiários, bolsistas, jovens aprendizes, voluntários, cooperados, prestadores de serviços, fornecedores, órgãos fiscalizadores e normativos, doadores, políticos, dentre outros).

**Percurso assistencial** - Consiste na sequência de contatos do indivíduo com os serviços de saúde para ações assistenciais de prevenção, diagnóstico e tratamento necessários ao processo de cuidado.

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

**Segurança do Paciente:** redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário associado ao cuidado de saúde (Portaria 529/2013 do Ministério da Saúde).

**SESMT:** Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho.

**Sistemas de notificação:** são meios estabelecidos para relato de incidentes em saúde e não conformidades de processos e/ou produtos.

**Universalização no SUS** - a saúde é um direito de cidadania de todas as pessoas e cabe ao Estado assegurar este direito, sendo que o acesso às ações e serviços deve ser garantido a todas as pessoas, independentemente de sexo, raça, ocupação ou outras características sociais ou pessoais.

## 4. DIRETRIZES

### 4.1 Qualidade Assistencial

Ações que visam atender o paciente, tanto na recuperação de doenças como na manutenção da saúde, prestando uma assistência com qualidade, humanizada e ética, a fim de atender às suas necessidades. Todas as ações da Santa Casa BH, na qualidade assistencial, são orientadas pelas diretrizes do SUS, e alinhadas aos compromissos e metas dos ODS 3, Saúde e Bem-estar da Agenda 2030.

### 4.2 Hospital 100% SUS

Tem como diretriz a garantia de universalidade de acesso, equidade e integralidade na atenção hospitalar, priorizando o modelo de atenção centrado no cuidado ao usuário, de forma multiprofissional e interdisciplinar.

	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 018	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 4 de 8
<b>QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

### 4.3 Atendimento à convênios e particulares

O atendimento particular tem como diretriz, atender procedimentos e cirurgias eletivas (não urgentes), para a população que não tem plano de saúde, priorizando o acesso à saúde de qualidade a toda população com valores acessíveis. O atendimento por convênio tem como diretriz oferecer prestação de serviços para as operadoras de saúde para que seus clientes tenham acesso a consultas, exames e procedimentos por um valor mais baixo.

### 4.4 Linhas de Cuidados

A Linha de Cuidado caracteriza-se por padronizações técnicas que explicitam informações relativas à organização da oferta de ações de saúde no sistema, a Santa Casa BH disponibiliza as seguintes linhas de cuidado:

#### 4.4.1 Cardiológica

A Linha de Cuidado Cardiológica tem como diretriz principal proporcionar aos seus pacientes um atendimento completo na investigação e tratamento das doenças cardiovasculares.

#### 4.4.2 Neurológica

A Linha de Cuidado Neurológico tem como diretriz garantir que o paciente neurológico clínico ou cirúrgico tenha um atendimento de excelência em todas as áreas de atendimento na Santa Casa BH no âmbito ambulatorial, internações eletivas clínicas ou cirúrgicas.

#### 4.4.3 Transplantes

A Linha de Cuidado em Transplantes tem como principal diretriz realizar atenção diagnóstica, cirúrgica e terapêutica especializada e promover o acesso do paciente transplantado e do doador a todos os cuidados, desde

procedimentos de média e alta complexidade até o cuidado pós morte, quando aplicado, com foco em serviços especializados de qualidade na Santa Casa BH.

#### 4.4.4. Nefrológica

A Linha de Cuidado Nefrológica tem como diretriz principal proporcionar aos pacientes cuidados integrais (promoção, prevenção, tratamento e recuperação) em todas as áreas de atendimento na Santa Casa BH.

	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 018	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 5 de 8
<b>QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

#### **4.4.5 Oncológica**

A Linha de Cuidado Oncológica tem como diretriz principal proporcionar aos pacientes oncológicos atendimento integral para tratamento e recuperação em todas as áreas de atendimento na Santa Casa BH.

#### **4.4.6 Oftalmológica**

A Linha de Cuidado Oftalmológica tem como principal diretriz realizar atenção diagnóstica e terapêutica especializada e promover o acesso do paciente portador de doenças oftalmológicas a procedimentos de média e alta complexidade, com foco em serviços especializados de qualidade.

#### **4.4.7 Saúde da Mulher e da criança**

A Linha de Cuidados da Saúde da Mulher e da Criança tem como principal diretriz promover aos pacientes o acompanhamento de qualidade por meio de ações, procedimentos e equipe multidisciplinar centrados na mulher e na criança.

#### **4.4.8 Cuidados Clínicos e Cirúrgicos**

A Linha de Cuidados Clínicos e Cirúrgicos tem como principal diretriz, promover ao paciente da Santa Casa BH envolvimento multidisciplinar, diretrizes clínicas, fluxos e protocolos que garantem a qualidade e a continuidade do tratamento na clínica médica e clínica cirúrgica.

#### **4.4.9 Cuidados Prolongados**

A linha de Cuidados em Cuidados Prolongados tem como principal diretriz promover aos pacientes da Santa Casa BH em situação clínica estável, cuidados integrais desde a reabilitação e/ou adaptação a sequelas decorrentes de processo clínico, cirúrgico ou traumático.

#### **4.4.10 Paliativismo e terminalidade**

A Linha de Cuidados em Paliativismo e Terminalidade tem como principal diretriz, promover a qualidade de vida de pacientes e seus familiares diante de situações que ameaçam a continuidade da vida, por meio da prevenção e alívio do sofrimento, garantindo a continuidade do cuidado de forma digna até na fase terminal do paciente da Santa Casa BH.

	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 018	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 6 de 8
<b>QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

#### **4.5 Percursos assistenciais**

Os percursos assistenciais do paciente na Santa Casa BH tem como diretriz, definir os fluxos assistenciais que devem ser garantidos aos pacientes de acordo com suas necessidades, sempre levando em consideração o atendimento de qualidade em sua forma integral, conforme contratualizado com o SUS.

#### **4.6 Redes de Atenção à Saúde**

A Santa Casa de BH, por meio de suas unidades, compõem a rede de atenção à saúde no SUS e na Saúde Suplementar. Contribuindo para o acesso de qualidade aos usuários do SUS e beneficiários das operadoras de planos de saúde.

Como serviços 100% SUS, o Hospital Santa Casa é referência nas linhas de cuidados descritas acima, por meio da contratualização com o SUS e os programas de incentivo e valorização. Constituinte um equipamento de saúde de alta complexidade, resolutividade e diferencial assistencial.

O Centro de Especialidades Médicas - CEM atua como integrante da rede de atenção à saúde para atendimentos ambulatoriais, sendo um eixo acompanhamento das necessidades de nível secundário para a população, consultas especializadas, procedimentos ambulatoriais, exames e cuidados em hospital dia.

#### **4.7 Contratualização com SUS**

A contratualização com o SUS tem como diretriz a formalização da relação entre o gestor público de saúde e os hospitais integrantes do SUS por meio de instrumento contratual (Instrumento Formal de Contratualização). Neste instrumento são estabelecidas metas quantitativas e qualitativas de atenção à saúde, ensino e pesquisa, e gestão hospitalar, assim como são definidos os critérios e ferramentas de monitoramento e avaliação dos resultados pactuados.

#### **4.8 Monitoramento da Qualidade Assistencial**

##### **4.8.1 DRG**

O DRG tem como principal diretriz, evitar desperdícios e falhas, que prejudicam a assistência ao paciente, focando principalmente no aumento da qualidade na assistência e evitar desperdício, proporcionando uma assistência de qualidade, sem desperdícios e com geração de valor, ou seja, eficaz.

	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 018	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 7 de 8
<b>QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

#### 4.9 Protocolos Clínicos

Os Protocolos Clínicos têm como principal diretriz orientar decisões e critérios de diagnóstico, manejo e tratamento na Santa Casa BH.

##### 4.9.1 Auto Extermínio

A Santa Casa BH mantém também um protocolo específico para identificação de pacientes com propensões suicidas e de automutilação, desta forma visamos garantir a orientação e capacitação de corpo assistencial para

lidar com essa situação delicada e específica, protegendo a dignidade humana, o direito à vida e à saúde protegidos pela Declaração Universal de Direitos Humanos e garantidos pela nossa Constituição Federal.

#### 4.10 Educação Permanente

Certa do valor de cada colaborador para os resultados de excelência na prestação de seus atendimentos, a Santa Casa BH implantou a área de Educação Permanente Assistencial, vinculada à Gerência de Governança Clínica, que promove o desenvolvimento de práticas laborais e de capacitação junto às equipes da instituição, em conformidade com a “Política de Formação e Educação em Saúde”.

### 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 018	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 8 de 8
<b>QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>	

## 7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Política de Formação e Educação em Saúde, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BELO HORIZONTE. Estatuto da Santa Casa de Misericórdia de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2021. 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/>

Sistema Único de Saúde, disponível em <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sus>, acessado em 27 de fevereiro de 2023.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS NBR ISO 9001:2015 Rio de Janeiro, 2015.

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: 27/02/2023.

DONALDSON LJ, SCALLY G, Clinical governance and the drive for quality improvement in the new NHS in England. BMJ 1998; 317(7150):61-65.

Manual para organizações prestadoras de serviço de saúde – OPSS:Versão 2022-2025. 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 27/02/2023.

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 24/02/2023.

## 8. ANEXOS

Protocolos clínicos, disponível em: [https://santacasabh.org.br/ver/protocolos\\_assistenciais.html](https://santacasabh.org.br/ver/protocolos_assistenciais.html)