

# POLÍTICA DE GESTÃO DE QUALIDADE



Código do documento:  
POL-014

Emissão:  
08/10/2022

Aprovação:  
08/10/2022

Revisão:  
-

## SUMÁRIO

1. CONCEITO .....	3
2. DIRETRIZES .....	3
3. OBJETIVO.....	4
4. ATORES DO PROCESSO DE MELHORIA .....	4
5. CICLOS DE MELHORIA DA QUALIDADE HOSPITALAR .....	4
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	5

Código do documento:  
POL-014

Emissão:  
08/10/2022

Aprovação:  
08/10/2022

Revisão:  
-

## 1. CONCEITO

Segundo *Donabedian* (1978), a definição de qualidade em saúde é a “*obtenção dos maiores benefícios, com menores riscos para o paciente, de acordo com os recursos disponíveis e os valores existentes*”. Neste sentido, consideramos que a qualidade hospitalar possui amplos conceitos e interpretações variadas. O programa de melhoria contínua da qualidade abrange todos os processos existentes, inerentes à prestação de serviços.

Nossa Política de Gestão da Qualidade visa aprimorar a qualidade da instituição de forma contínua através da avaliação dos processos e fluxos de trabalho, com foco nos clientes e a busca da excelência, bem como oferecer o melhor cuidado de assistência ao paciente, mantendo um relacionamento duradouro com nossos clientes e parceiros através de um contínuo aperfeiçoamento humano e tecnológico.

Desta forma, priorizamos a segurança do paciente, a gestão dos riscos institucionais com apoio das notificações de todos os colaboradores, protocolos clínicos, o mapeamento de fluxos e processos, a elevação do padrão dos serviços prestados através de evidências científicas e boas práticas em saúde, o desenvolvimento e capacitação de pessoas, a tomada de decisões com base na análise crítica dos resultados, sistemas de documentação, auditorias e a manutenção do foco no cliente.

## 2. DIRETRIZES

- a) Foco no cliente: Atender as necessidades dos clientes e superar suas expectativas;
- b) Liderança: Liderar pelo exemplo com o compromisso de todos com a política da qualidade;
- c) Envolvimento dos colaboradores: Através da liderança de nossos chefes de setores, aperfeiçoamos suas habilidades para o crescimento de todos;
- d) Abordagem por processos: Busca do gerenciamento das atividades com o foco na qualidade e no modelo de gestão;

Código do documento:  
POL-014

Emissão:  
08/10/2022

Aprovação:  
08/10/2022

Revisão:  
-

e) Ciclos de Melhoria Contínua: Nosso objetivo maior é estar em um contínuo processo de melhoria, a fim de oferecer o melhor cuidado aos pacientes e excelência na relação com parceiros e clientes;

f) Tomada de decisão baseada em fatos e dados: Conhecer e analisar dados e informações disponíveis para aprimorar a tomada de decisões na assistência e processos gerenciais;

g) Visão de parceria nas relações com os fornecedores: Melhoria na capacidade de ação e interação;

Com o propósito de implantar futuramente um modelo de gestão baseado nos requisitos de acreditação hospitalar, a Fundação Araucária monitora seus serviços através da gerência de qualidade, desenvolvida pelo setor administrativo da instituição.

### 3. OBJETIVO

O objetivo é garantir o atendimento aos requisitos dos clientes e parceiros dentro do modelo de qualidade recomendado pelo manual brasileiro de acreditação hospitalar.

### 4. ATORES DO PROCESSO DE MELHORIA

Todos os colaboradores são essenciais para o ciclo de melhoria dos processos da entidade. O formato de gestão foi revisto, quebrando a verticalização da administração e requerendo uma forma de gestão transversal e dinâmica com valorização dos líderes e donos do negócio.

### 5. CICLOS DE MELHORIA DA QUALIDADE HOSPITALAR

Os processos assistenciais de sustentação e administrativos elaboram e aplicam a modelagem de seus processos. O seguimento de seus indicadores e metas possibilita o

Código do documento:  
POL-014

Emissão:  
08/10/2022

Aprovação:  
08/10/2022

Revisão:  
-

monitoramento contínuo e avaliação permanente, observando e medindo desfechos e indicadores.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta política é base para o plano estratégico da instituição, que contempla todas as ações relacionadas à qualidade e se aplica a todas as unidades, colaboradores e prestadores de serviço.

Essa política se aplica à Fundação Araucária e suas filiais e entra em vigor a partir da sua publicação.