

“Promover o desenvolvimento contínuo dos processos de qualidade nos serviços prestados, visando à satisfação das partes interessadas – com foco na assistência à saúde – valorizando a cultura, a segurança, a eficiência de gestão, o ensino e a pesquisa”.

Objetivos	Ações	Recursos requeridos	Responsável	Monitoramento	Ações planejadas	Status
Promover o desenvolvimento contínuo dos processos de qualidade nos serviços prestados	Contribuir, diretamente, para a melhoria da eficácia, da produtividade e do desempenho através de ferramentas de Gestão da Qualidade.	Recursos Humanos; Software SGQ; Infraestrutura de T.I.	Escritório da Qualidade; Alta Direção; Todos os setores operacionais do GSCH Escritório de Projetos; Gerência da Tecnologia da informação.	Auditorias Internas; Acompanhamento dos itens apontados em relatório de Auditorias Externas e Visitas de Órgãos Fiscalizadores e acompanhamento de Planos de Ação e RM's do processo Módulos no SGQ (Indicador, Plano de Ação e RNC); Reuniões de avaliação de Eficácia do Gerenciamento de Risco; Acompanhamento em Reuniões Setoriais GUT; Indicador Percentual de conformidade de Auditoria Interna Global e por Unidade de Negócio; Indicador Percentual de Eficácia das Tratativas da RNC - Global Farol de Projetos; Planilha de Cópia Controladoria.	Módulo de Auditorias Internas no Microaplicativo PMA; Módulo de Documentos e Registros no Microaplicativo PMA;	Em revisão devido entrada MV Estratégico Em revisão devido entrada da Plataforma Google e MV Estratégico
				Implantação do módulo Qualidade no MV Melhoria da ferramenta de Gerenciamento de Risco	Andamento Andamento	
	Acompanhar o desenvolvimento dos Provedores Externos	Recursos Humanos; Software SGQ; Infraestrutura de T.I.; Sistema Software SGC;	Escritório da Qualidade; Controladoria	Resultados dos relatórios da auditoria nos contratos críticos que é demandada pela Controladoria para acompanhamento da regularidade dos contratos que as unidades mantêm na instituição é realizada pela Superintendência Jurídica e de Auditoria Interna. Auditorias dos Prestadores Críticos e Fornecedores Críticos, realizadas pelos gestores de contratos. Reuniões em parceria entre a Qualidade e a Controladoria para definições dos processos de Qualificação de Fornecedores.	Melhoria do Sistema SGC	Em andamento

Promover satisfação das partes interessadas	<p>Acompanhar a qualidade do serviço prestado aos clientes</p>	<p>Recursos Humanos; Software SGQ; Infraestrutura de T.I</p>	<p>Gestão de Pessoas; Escritório da Qualidade; Alta Direção; Satisfação de Relacionamento com o Cliente. Canal de denúncia Compliance. Ouvidoria Digital.</p>	<p>Apresentação de indicadores de Satisfação do Cliente Externo nas Reuniões de Resultados; Apresentação dos Indicadores Estratégicos de Satisfação do Cliente Externo na Reunião de Diretoria; Reunião de Análise Crítica da Alta Direção com estratificação dos resultados de Pesquisa de Satisfação do Cliente Interno (Clima Interno, Corpo Clínico, RNC) e Cliente Externo; Reuniões de acompanhamento setorial com os setores que implantam a Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo; Auditorias Internas do Sistema de Gestão da Qualidade; Monitoramento da eficácia Não Conformidades relacionadas à descumprimento dos acordos estabelecidos para entrega de produto e serviço.</p>	<p>Elaboração e envio de Boletim Trimestral pelo SAC Utilização da Ferramenta NPS Plataforma TRACKSALE Envio do resultado mensal do NPS aos líderes de processo. Discussão nas reuniões de resultado.</p>	<p>Em andamento</p>
Valorizar a Cultura Organizacional	<p>Disseminar diretrizes de qualidade e conhecimento organizacional</p>	<p>Recursos Humanos</p>	<p>Escritório da Qualidade; Planejamento e Projetos Estratégicos Alta Direção; Todos os setores do GSCBH</p>	<p>Auditorias Internas; Auditorias Externas; Atas de Reuniões; Controle de Cópia Controlada. Relatório Anual e Balanço Social. Pesquisa de Clima Organizacional. Treinamentos Ferramentas SGQ</p>	<p>Fortalecer a Cultura Organizacional através da construção de Mapa de Gerenciamento de Risco voltada para o alcance dos objetivos estratégicos da Instituição</p>	<p>Contínuo</p>
Valorizar Cultura de Segurança	<p>Promover, implementar e gerenciar ações que disseminem as práticas de segurança com foco no gerenciamento de risco</p>	<p>Recursos Humanos; Software SGQ; Infraestrutura de T.I; Sistema MV Estratégico</p>	<p>Membros do Comitê Gestor de Gerenciamento de Risco e Núcleo de Segurança do Paciente; Escritório da Qualidade; Comunicação Institucional; Marketing e Responsabilidade Social Planejamento Estratégico.</p>	<p>Sistema de Notificação de Eventos Adversos - SINI Auditorias Externas e Órgãos Fiscalizadores; Análise de eficácia do Mapa de Risco</p>	<p>Auditorias dos Processos; Realização Seminário de Boas Práticas de Segurança 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 e</p>	<p>Em andamento Anual Contínuo Em andamento</p>

					Notificação de incidentes	
					Melhoria na ferramenta de Gerenciamento de Risco com análise de eficácia anual	Em andamento
	Reforçar na cultura dos funcionários a importância do gerenciamento dos perigos setoriais decorrente dos processos, através da identificação, avaliação e prevenção dos Riscos, de forma a manter um ambiente seguro aos clientes.	Recursos Humanos; Infraestrutura de T.I.;	Membros do Comitê Gestor de Gerenciamento de Risco e Núcleo de Segurança do Paciente; Escritório da Qualidade; Planejamento Estratégico e Projetos Todos os setores do Grupo Santa Casa BH Compliance SAC	Reuniões de avaliação de Eficácia do Gerenciamento de Risco; Monitoramento do Plano de Gestão Implantação de indicadores Estratégicos, Táticos e Operacionais conforme definição da Estratégia da Unidade de Negócio.	Desdobramento do Plano de Gestão	Em andamento
Valorizar a eficiência da Gestão	Fomentar o envolvimento da Alta Direção no processo de Gestão da Qualidade	Recursos Humanos; Software SGQ; Infraestrutura de T.I.;	Escritório da Qualidade Planejamento e Projetos	Auditoria Interna da Direção e Gerência; Reuniões de repasse global RAP; Análise dos Indicadores Estratégicos; Reuniões de Acompanhamento com a Alta Direção. Treinamento da Direção.	Realização de 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.	Em andamento
Promover ensino e pesquisa	Promover ações para capacitar e desenvolver lideranças no Sistema de Gestão da Qualidade	Recursos Humanos; Software SGQ; Infraestrutura de T.I.;	Escritório da Qualidade	Número de Auditores internos evoluíram para líderes no processo de Auditoria Interna	Promover Curso de Auditoria Interna para a Instituição	2º Semestre de 2020
				Avaliação do Auditor Interno	Promover Curso nas Ferramentas do SGQ	Contínuo
				Listas de Presença de Treinamentos Institucionais do Sistema de Gestão da Qualidade, Seminários e Cursos de Auditoria Interna		
				Treinamento Introdutório e para		



POLÍTICA DA QUALIDADE GRUPO SANTA CASA BH

				Residentes no GSCBH. Treinamentos nas Ferramentas do SGQ	Realização do Seminário de Boas Práticas de Segurança do Paciente	Anual
--	--	--	--	--	---	-------