



1. OBJETIVO

Definir diretrizes e ações para implantar e controlar e gerenciar os processos institucionais promovendo um ambiente favorável as boas práticas hospitalares, visando a melhoria contínua atendendo os requisitos normativos regulamentares internos e externos.

2. ABRANGENCIA

Esta Política aplica-se a toda a estrutura organizacional da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Curitiba (ISCMC) e suas unidades administradas.

3. DESCRIÇÃO

3.1. DIRETRIZES

São premissas fundamentais desta Política:

- Gerenciar planejamento estratégico institucional, bem como seu desdobramento junto as unidades de saúde, alinhado com a missão, visão e valores corporativos;
- Promover a gestão por processos com foco na melhoria contínua e elevar os padrões dos serviços prestados, através do monitoramento do desempenho dos processos e suas interações com clientes e fornecedores, buscando a otimização e melhoria da cadeia desenvolvida para atender necessidades e expectativas das partes interessadas;
- Implantar a padronização de documentos, assegurando a gestão dos mesmos de forma institucional;
- Implementar ferramentas da qualidade associados ao monitoramento e acompanhamento dos processos de melhoria;
- Promover a segurança do paciente através do gerenciamento de riscos institucionais para mitigar a ocorrência e minimizar o impacto dos perigos e eventos adversos através do processo analítico e estruturado com foco na identificação e eliminação dos riscos relacionados aos processos institucionais;
- Manter foco no cliente para promover a tomada de decisão com a base na análise crítica dos resultados, através de indicadores de desempenho, monitorados e avaliados referentes aos efeitos dos nossos serviços;
- Manter a satisfação dos clientes buscando sempre atender suas expectativas através de metodologia para avaliar e expressar as opiniões, evoluindo com melhorias dos processos;



- Promover o desenvolvimento dos processos assegurando a busca por reconhecimentos que garantam os níveis de qualidade e segurança hospitalar e educacional de forma pública e reconhecida nacional e internacionalmente;
- Manter o compromisso com a disseminação de valores e ferramentas voltadas para a melhoria contínua em processos e em gestão submetendo constantemente a avaliações/auditorias para obter resultados que busquem a satisfação das partes interessadas;
- Monitorar a evolução dos processos por meio de indicadores e da matriz de melhoria contínua tornando uniforme o sistema de gestão e evolução dos processos;

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

- A presente Política de Qualidade e Segurança do Paciente passa a vigorar a partir da sua publicação;
- Ficam canceladas todas as diretrizes anteriores divergentes à presente política;
- Os casos omissos nesta política devem ser submetidos às Diretorias Corporativas para deliberações junto aos responsáveis, respeitando o quanto disposto na Matriz de Alçadas de Aprovação.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código de Ética e Conduta;

6. ANEXOS

Não se aplica a este documento