	POLÍTICA DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE	POL QUA Nº: 002
	POLÍTICA	Edição: 01/06/2017 Versão: 001 Data Versão: 01/06/2017 Página 1 de 6
De: Direção Geral		Para: Todas as áreas da Instituição

1- OBJETIVO

Definir as estratégias para garantir a Qualidade e Segurança do paciente, visando minimizar os riscos durante os processos associados aos cuidados de saúde, e com atendimento humanizado, com foco nos resultados esperados com a implantação da área de Qualidade e Segurança do Paciente do Hospital Universitário Canoas – GAMP.

2- DEFINIÇÕES

2.1- Qualidade no Setor Saúde

A qualidade é o fator com o qual todos os envolvidos nos atos de saúde estarão focados aos aperfeiçoamentos constantes das práticas, cujo horizonte é a satisfação daqueles que dependem desses serviços.

2.2 – Segurança do Paciente

É a redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário associado ao cuidado de saúde.

2.3 – Incidente de Segurança do Paciente (incidente)

É o evento ou circunstância que poderia ter resultado, ou resultou, em dano desnecessário ao paciente. As definições de incidentes encontram-se no Plano de Segurança do Paciente – Norma QUA Nº 001.

2.4 - Cultura de Segurança

Conjunto de atitudes, competências e comportamentos que determinam o comprometimento com a gestão da saúde e a segurança do paciente, substituindo a culpa e a punição pela oportunidade de aprender com as falhas e melhorar a atenção ao paciente.

3- NORMA

3.1- Considerações Gerais

3.1.1 - A Direção do GAMP Canoas tem como meta a Qualidade Assistencial, ficando comprometida com a Qualidade e Segurança do Paciente, com foco na promoção, prevenção, atendimento humanizado e assim atingir os resultados esperados;

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01, 02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

www.gamp.org.br

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497


UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

gamp@gamp.org.br

	POLÍTICA DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE	POL QUA Nº: 002
	POLÍTICA	Edição: 01/06/2017 Versão: 001 Data Versão: 01/06/2017 Página 2 de 6
De: Direção Geral		Para: Todas as áreas da Instituição

3.1.2 – A ênfase da Qualidade e Segurança do Paciente também está presente no que se refere direito do paciente, educação dos pacientes e familiares e gestão de recursos humanos;

3.1.3 – A promoção da Qualidade e Segurança do Paciente e prevenção de danos deve ser a primeira consideração em todos os atos e tarefas, sendo assim deve ser responsabilidade de todos os colaboradores, membro das equipes médico assistencial, líderes e terceiros que prestam serviço ao GAMP Canoas;

3.1.4 – Os incidentes e eventos adversos devem ser tratados com total transparência para pacientes e familiares, bem como, para agências acreditadoras e órgãos governamentais, sempre que pertinentes;

3.2 – Estrutura Organizacional

Visando uma gestão voltada a qualidade da assistência, o Hospital Universitário Canoas – GAMP implanta a área de Qualidade e Segurança do Paciente, com foco na padronização dos processos de trabalho, assistência segura e humanizada nos serviços de saúde prestados.

3.2.1 – Atribuições da área de Qualidade e Segurança do Paciente

- Discutir e elaborar propostas de trabalhos relacionados á estruturação e execução das ações conforme as metas qualitativas e de segurança do paciente;
- Viabilizar e tornar disponíveis meios de absorção, desenvolvimento e disseminação das estratégias de qualidade e segurança do paciente. Assegurar a uniformidade de conceitos e métodos, coerentes com filosofia da qualidade;
- Assessorar e acompanhar o desenvolvimento de projetos com aplicação da metodologia da qualidade, promover sinergia dos níveis e /ou instâncias de atuação da coordenação da qualidade na gestão e consequente assistência prestada aos pacientes;

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedroso ,41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

www.gamp.org.br

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497


UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

gamp@gamp.org.br

	POLÍTICA DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE	POL QUA Nº: 002
	POLÍTICA	Edição: 01/06/2017 Versão: 001 Data Versão: 01/06/2017 Página 3 de 6
De: Direção Geral		Para: Todas as áreas da Instituição

- Gerenciar Documentos de acordo com a Política de Sistema Documental;
- Gerenciar Projetos;
- Gerenciar Riscos e Ocorrências;
- Gerenciar os Indicadores de Qualidade e Segurança Assistencial;

3.2.2 – Comitê de Qualidade

3.2.2.1 – Conforme a RDC 63 de 25 de novembro de 2011 da ANVISA, da qual dispõe sobre as Boas Práticas de Funcionamento dos Serviços de Saúde, que determina que o serviço de saúde deve ser capaz de ofertar serviços dentro dos padrões de qualidade exigidos, atendendo aos requisitos das legislações e regulamentos vigentes, sendo assim o Diretor Geral do Hospital Universitário de Canoas GAMP, aprova o Comitê de Qualidade da qual se trata de uma instância representativa, multifuncional, consultiva e deliberativa que visa garantir que a prestação de serviços no Hospital Universitário Canoas GAMP seja realizada com foco no paciente, no tempo adequado, de forma efetiva, equitativa e segura. Para tanto, atua de forma transdisciplinar e horizontal na instituição, buscando a incorporação de práticas de qualidade e gerenciamento de riscos em toda a instituição.

O Comitê de Qualidade é composto por representantes das seguintes áreas:

- Qualidade e Segurança do Paciente
- Humanização e Serviço de Acolhimento ao Usuário/Ouvidoria
- Diretoria de Enfermagem
- Diretoria Técnica
- Diretoria de Infraestrutura
- Diretoria Administrativa
- NIR
- Controladoria
- Gerência de Suprimentos/Compras

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01, 02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

www.gamp.org.br

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497


UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

gamp@gamp.org.br

	POLÍTICA DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE	POL QUA Nº: 002
	POLÍTICA	Edição: 01/06/2017 Versão: 001 Data Versão: 01/06/2017 Página 4 de 6
De: Direção Geral		Para: Todas as áreas da Instituição

3.2.3 – Núcleo de Segurança do Paciente

3.2.3.1- Conforme RDC 36 de 2013 da ANVISA, os Núcleos de Segurança do Paciente são criados para criar e implantar as ações do Plano de Segurança do Paciente nos hospitais. Disseminar a Cultura de segurança e o Núcleo deve avaliar o grau de adesão da instituição de saúde para as práticas e recomendações emitidas por ele ou pelos órgãos, como ANVISA e Ministério da Saúde. O núcleo deve ser constituído pela seguintes áreas:

- Coordenador do Núcleo de Segurança do Paciente;
- Gerência Assistencial;
- Diretoria Técnica;
- SESMT;
- Serviço de Hemoterapia;
- Farmácia;
- Nutrição;
- Psicologia;
- Serviço Social;
- Coordenadores das áreas assistenciais;
- Serviço de Ouvidoria/Acolhimento;
- Laboratório

3.3- Responsabilidades

3.3.1 – Comitê de Qualidade

3.3.1.1- O Comitê de Qualidade deve acompanhar e avaliar o cumprimento das políticas com relação a Qualidade;

3.3.1.2 – Acompanhar os indicadores das notificações de incidentes e de eventos adversos graves/sentinela encaminhado pelo Serviço de Qualidade e Segurança do Paciente e ou Núcleo de Segurança do Pacientes;

3.3.1.3 – Emitir recomendações aos gestores, com conhecimento, da Diretoria

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedroso, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

www.gamp.org.br

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497


UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

gamp@gamp.org.br

	POLÍTICA DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE	POL QUA Nº: 002
	POLÍTICA	Edição: 01/06/2017 Versão: 001 Data Versão: 01/06/2017 Página 5 de 6
De: Direção Geral		Para: Todas as áreas da Instituição

Geral, visando minimizar riscos à Qualidade aos serviços prestados e a segurança institucional;

3.3.1.4 – Recomendar alterações de processos decorrentes de auditorias internas e externas em relação as atividades assistenciais e administrativas;

3.3.1.5 – Conhecer, analisar, avaliar, acompanhar e dar pareceres sobre as Metas Qualitativas do Plano Operativo Canoas GAMP Lot.02;

3.3.2 – Núcleo de Segurança do Paciente

3.3.2.1 - O Núcleo de Segurança do Paciente deve definir políticas e acompanhar ações em relação a segurança do paciente;

3.3.2.2 – Avaliar plano de ação proposto pelo gestor e/ou fazer recomendações de alteração;

3.3.2.3 – Acompanhar os eventos adversos graves/sentinela encaminhados pela área de Qualidade e Segurança do Paciente;

3.3.2.4 – A área de Qualidade e Segurança do Paciente deverá emitir recomendações aos gestores, com conhecimento da Diretoria, visando minimizar riscos a segurança institucional identificados pelo Núcleo de Segurança do Paciente.

3.4 – Estratégias e Ações

3.4.1 - Promoção de um ambiente seguro e que visa resultar em qualidade assistencial;

3.4.2 – Realização de Auditorias Internas, visando avaliar, fornecer feedback e consolidar as práticas voltadas para a segurança do paciente;

3.4.3 – Implantação de protocolos de segurança e divulgação das metas internacionais de segurança do paciente;

3.4.4 – Identificação de risco assistenciais e administrativos que afetem na segurança do paciente;

3.4.5 – Definição e análise de indicadores de eventos adversos e de processos.

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

www.gamp.org.br

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497


UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

gamp@gamp.org.br

	POLÍTICA DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE	POL QUA Nº: 002
	POLÍTICA	Edição: 01/06/2017 Versão: 001 Data Versão: 01/06/2017 Página 6 de 6
De: Direção Geral		Para: Todas as áreas da Instituição

4-EFEITOS DO NÃO CUMPRIMENTO DA NORMA

4.1- O não cumprimento desta norma pode ocasionar:

- Riscos à segurança dos pacientes, familiares, funcionários e a instituição;
- Ônus ao Hospital Universitário Canoas – GAMP.

5-CONTROLES

5.1 – Indicadores mensais sobre os incidentes como eventos adversos.

6-AÇÕES DE CONTRAMEDIDA

Não se aplica

7- REFERENCIAS

- 1- RDC nº36 de julho de 2013 – ANVISA
- 2- Portaria ministerial de 1º de abril de 2013
- 3- Proposta técnica – plano de trabalho para o gerenciamento, a operacionalização e a execução das ações e serviços de saúde no HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CANOAS lote 02.2016.
- 4- RDC nº63 de 25 de novembro de 2011 - ANVISA

REVISÃO	DATA	ELABORADO/REVISADO POR	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES
001	21/06/2017	Daniela Garcez/ Igor Prestes	Emissão do documento

DATA DE EMISSÃO	DISPONIBILIZADO POR	APROVADO POR
27/07/2017	Daniela Garcez Gestão Documental	Dr. Diego Bastos Diretor Geral Hospital Universitário Canoas - GAMP

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedroso, 41 - conj. 01, 02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

www.gamp.org.br

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

gamp@gamp.org.br