

ANEXO DO CONTRATO

Apêndice 3.2 do Anexo 3

PLANO DE QUALIDADE

Dezembro - 2013

Apêndice 3.2 do Anexo 3: Plano de Qualidade

Índice

| | | |
|----------|--------------------------------------|----------|
| 1 | Plano de Qualidade..... | 3 |
| 1.1 | Características gerais | 3 |
| 1.2 | Conteúdo do Plano de Qualidade | 3 |
| 1.3 | Infraestrutura da Qualidade..... | 6 |
| 1.4 | Avaliação e Acompanhamento..... | 6 |

1 Plano de Qualidade

1.1 Características gerais

Este documento é um termo de referência que define as diretrizes e os requisitos para a elaboração, avaliação e acompanhamento do Plano de Qualidade a ser implementado nos serviços de Bioimagem.

A Concessionária deverá, no prazo de 24 (vinte e quatro) meses após a Data de Assinatura do contrato, apresentar um Plano de Qualidade com a definição de metas, tarefas e responsabilidades necessárias para a implantação das medidas que deverão contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de Bioimagem, que deverá considerar, no mínimo, os seguintes aspectos:

1. O Plano de Qualidade deverá fomentar a cultura de auto-avaliação e avaliação permanente. Neste sentido os indicadores de qualidade farão parte da informação a ser disponibilizada aos profissionais para incentivar a sua implicação na melhoria contínua.

2. O Plano será revisto periodicamente para se adaptar aos novos cenários temporais nos termos previstos no Contrato, e, no mínimo, deverá ser realizada uma revisão anual dos seus objetivos e indicadores e uma revisão do seu conteúdo global, nos 5 (cinco) anos seguintes à sua aprovação inicial.

3. O Plano de Qualidade, com revisões anuais, deverá ser aprovado pelo Poder Concedente e incluirá, em qualquer caso, os objetivos, ações, indicadores e níveis de cumprimento estabelecidos de forma periódica para as Instalações compreendidas no escopo da Concessão.

O Poder Concedente poderá realizar as revisões, avaliações e auditorias que considere oportunas para verificar a realização efetiva do Plano.

Caberá à Concessionária propor e estabelecer um sistema de informação que permita realizar um acompanhamento continuado dos objetivos, indicadores e resultados, assim como das possíveis medidas corretivas implantadas. Este sistema de informação deverá ser apreciado e aprovado pelo Poder Concedente.

1.2 Conteúdo do Plano de Qualidade

O Plano deverá ser constituído, no mínimo, pelos seguintes itens:

I. Introdução: neste item se realizará uma descrição sumária da finalidade e objetivos do Plano.

II. Linhas de atuação: a Concessionária poderá estabelecer as linhas que considere oportunas, incluindo, no mínimo, aquelas contempladas no presente item, com o seguinte conteúdo:

Primeira linha: Conhecer e melhorar a qualidade percebida pelos cidadãos:

- a) A Concessionária, através do Verificador Independente, deverá realizar, no mínimo, uma pesquisa anual para conhecer a satisfação dos Usuários, incluindo o estabelecimento das correspondentes ações de melhoria;
- b) A Concessionária deverá realizar, no mínimo, uma pesquisa anual direcionada aos médicos que prescrevem exames de Bioimagem;
- c) A Concessionária deverá contemplar mecanismos de respostas às reclamações, de acordo com as normativas vigentes e com as especificações dos Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem dos Setores de Bioimagem, devendo ser incluída a elaboração de relatórios periódicos com as reclamações e as correspondentes ações de melhoria;
- d) A Concessionária deverá prever o estabelecimento de pontos de informação aos clientes, assim como os diversos canais de difusão da informação. Entre as informações disponibilizadas deverá constar o cumprimento das metas dos indicadores de qualidade, como por exemplo: dos tempos de espera, do número de marcações canceladas, dos resultados da avaliação da satisfação do Cliente e do médico prescritor, entre outros.
- e) A Concessionária deverá desenvolver uma página Web com informação relacionada com a saúde, os Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem e informação administrativa.
- f) A Concessionária deverá incluir o número de Ouvidoria do SUS em qualquer divulgação que realizar.

Segunda linha: Implantar modelos de qualidade

- a) A Concessionária deverá implantar o modelo adaptado ao Sistema Único de Saúde (SUS), onde será incluída a realização de uma auto-avaliação, assim como uma memória de resultados e a realização dos correspondentes planos de melhoria;
- b) Deverá ser estabelecido um calendário para a implantação de ações inseridas num programa de responsabilidade social corporativa envolvendo, por exemplo, no âmbito da solidariedade social, mecenato, educação e investigação.

A Concessionária deverá seguir uma política de qualidade em todas as Instalações, devendo se pautar nos requisitos das diretrizes de acreditação, para o caso da Unidade Hospitalar vir a se certificar.

Terceira linha: Promover a gestão de processos:

- a) A Concessionária deverá contemplar a realização do mapa de processos, bem como a indicação dos processos chave, que serão definidos e sistematizados, estabelecendo indicadores e responsáveis dos mesmos.
- b) Deverão ser estabelecidos os protocolos clínicos dos processos mais predominantes ou daqueles que tenham um maior impacto para garantir a segurança e qualidade dos procedimentos realizados, para a organização e para os clientes. Estes protocolos clínicos desenvolver-se-ão de maneira progressiva, de forma que a cada ano se realizem um mínimo de dois processos e o total até ao final do período da Concessão.
- c) Os protocolos deverão ser revistos ou atualizados num período máximo de três (3) anos.

Quarta linha: Desenvolver uma política de gestão dos riscos

- a) Caberá à Concessionária implementar a gestão de riscos clínicos como uma ferramenta para melhorar a segurança dos clientes e dos profissionais. Deverá ser implementada uma ferramenta para registro e notificação de incidentes;
- b) A Concessionária deverá se envolver no processo de investigação de acidentes e incidentes no âmbito da sua prestação de serviços;
- c) Deverá ser implementada a identificação segura de todos os clientes atendidos no Setor de Bioimagem;
- d) A Concessionária deverá implantar programa destinado a garantir a lavagem efetiva de mãos, promovendo a utilização de *bioalcohols* ou outros meios de eficácia similar.

Quinta linha: Impulsionar a cultura e a formação na qualidade

- a) Caberá à Concessionária estabelecer um programa de formação específico em qualidade, incluído dentro do Plano de formação anual.
- b) Deverá igualmente ser estabelecido um procedimento para identificar e difundir boas práticas.
- c) Caberá à Concessionária promover a participação dos profissionais no desenvolvimento de projetos para melhorar a gestão da qualidade.
- d) Deverá ser promovida a colaboração com os colégios médicos, associações e organizações para a melhoria da qualidade.
- e) Deverá ser promovida ativamente a colaboração efetiva com os outros serviços das Unidades Hospitalares, essencialmente mediante a difusão dos protocolos próprios dos Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem, e a realização de sessões clínicas com os profissionais de saúde das Unidades Hospitalares.

1.3 Infraestrutura da Qualidade

Para a realização efetiva do Plano serão estabelecidas as seguintes estruturas:

1. **Responsáveis e/ou comissões para gerir a qualidade.**

Em cada Unidade Hospitalar existirá um responsável de qualidade para desenvolver as ações incluídas neste Plano. Será da responsabilidade da Comissão de Operacionalização a sua aprovação e acompanhamento.

2. **Ferramentas de compromisso.**

No Plano serão especificados os mecanismos de incentivos para o cumprimento dos diferentes objetivos, assim como as medidas corretivas.

3. **Plano de Ação.**

Será incluído um capítulo no qual se estabelecem as diferentes linhas de atuação com os seus objetivos, indicadores e cronograma definidos para cada um deles.

4. **Relatório Anual.**

Será elaborado um relatório anual com toda a informação sobre qualidade, que será aprovado pela Comissão de Operacionalização. Dever-se-ão estabelecer as fontes de informação, os dados gerados e a periodicidades dos indicadores apresentados no relatório.

1.4 Avaliação e Acompanhamento

O Plano de Qualidade contará com um item específico no qual se incluirá:

1. **Objetivos anuais.** Deverão ser incluídos os objetivos a serem cumpridos anualmente, com o seu mecanismo de cálculo e nível de cumprimento.
2. **Auditorias e sistemas de avaliação interna e externa.** Serão especificados os mecanismos periódicos de avaliação e acompanhamento dos objetivos estabelecidos no Plano. De forma específica, se incluirão as possíveis auditorias internas, as externas, assim como um procedimento para estabelecer e avaliar as possíveis medidas corretivas.
3. **Comunicação do Plano de Qualidade.** A Concessionária realizará um relatório anual do desenvolvimento e cumprimento do Plano de Qualidade.