1. **GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA ASSISTENCIAL**

A Gestão da Qualidade e Segurança Assistencial é responsável pela orientação e acompanhamento de ações direcionadas à melhoria dos processos e à consolidação da cultura de segurança dos pacientes e colaboradores da instituição, favorecendo um ambiente seguro e tranquilo.

A gestão da qualidade e segurança assistencial busca melhoria do cuidado prestado, através do mapeamento dos processos, identificação de perigos, implantação de barreiras, acompanhamento e análise de resultados e ciclos de melhoria. Utiliza como referências teóricas o Planejamento Estratégico da Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina/SPDM, o Planejamento Estratégico do HMMDOLC, o Contrato de Gestão entre a SPDM e Secretária Municipal de Saúde de Uberlândia, o Manual de Organização Nacional de Acreditação/ONA, ferramentas de gestão validadas nacionalmente e internacionalmente e as normas ISO 9000:2015, ISO 14000:2015 e ISO 45000:2018.

Além disso, a gestão da qualidade e segurança assistencial identifica fragilidades e incidentes, por meio de métodos prospectivos e reativos de perigos e riscos, com foco no aprendizado individual e institucional, a partir da investigação e análise de incidentes. Busca reduzir a frequência e gravidade dos eventos adversos e tem por objetivo garantir a segurança da assistência ao paciente, como também a segurança dos profissionais, do meio ambiente e da própria instituição.

Em 2012 a Gestão de Qualidade e Segurança Assistencial inseriu o HMMDOLC no programa de acreditação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), culminando com a acreditação do Nível I. A partir daí, um produtivo trajeto de aprendizado e amadurecimento trouxe em 2014 o Nível II de acreditação ONA – Pleno e em 2021 o Nível III de acreditação ONA - Excelência. O HMMDOLC, iniciou-se em 2018 uma jornada para adequação às normas do Sistema de Gestão Integrado ISO, resultando em 2020, também, com as certificações ABNT NBR ISO 9001:2015 , ABNT NBR ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, enquadrando a Instituição ao reconhecimento internacional de qualidade. Além disso, em 2023 o HMMDOLC filia-se ao Programa Qmentum, na busca do selo internacional de acreditação hospitalar.

Em parceria com os setores e processos assistenciais, de apoio e administrativos a gestão da qualidade e segurança assistencial alcançou resultados expressivos em melhorias, como avanços na assistência materno-infantil, no cuidado a pacientes críticos adultos e envolvimento dos profissionais da operação na gestão das melhorias institucionais, por meio da participação em grandes projetos nacionais, como os Projetos PROADI-SUS ‘’Saúde em nossas mãos’’, ‘’Parto Adequado’’ e “Reconectar”. Os indicadores de qualidade na assistência cirúrgica e SADT, com oferta de exames complementares de alta complexidade, também apresentam resultados impressionantes, mesmo quando comparados a instituições de referência.

Algumas atividades são realizadas pela Gestão de Qualidade e Segurança Assistencial como forma de consolidar a cultura de segurança, tais como:

* Semana do Cuidado Seguro;
* Capacitação de gestores em temas da qualidade e segurança;
* Projetos de formação de lideranças; e
* Pesquisa anual de avaliação de cultura de segurança.

Os eventos são desenvolvidos por meio de protocolos institucionais, nos quais são padronizadas ações que permitem melhorar a qualidade da assistência. O plano é consolidar um modelo de gestão, gerenciar a qualidade e os riscos hospitalares, de forma que se assegure a implantação das linhas de cuidados, através do envolvimento de pessoas, visando ser modelo de excelência em serviços de saúde e gestão hospitalar.

O HMMDOLC conta com o Núcleo de Segurança do Paciente atuante, composto por representantes de setores assistenciais, de apoio e administrativos que, em reuniões periódicas, define ações de segurança baseadas nas notificações de incidentes recebidas pela Gestão da Qualidade e Segurança Assistencial.