Santa Casa de Ouro Preto: Gestão da qualidade em busca da excelência

A gestão da qualidade dentro das organizações e instituições é de suma importância para aqueles que querem aumentar o nível de organização interna, o aprimoramento da administração e a produtividade. Além disso, traz os benefícios diretos de redução de custos e do número de erros e melhora a credibilidade junto aos clientes. Tendo em vista essas melhorias que em 2007 a Santa Casa da Misericórdia de Ouro Preto (SCMOP) implantou o setor da Qualidade. O setor vem desde então realizando o trabalho de padronização das rotinas, como elaboração de procedimentos operacionais, registros e outros, dentro do Hospital.

Para tratar desse tema, convidamos a Gestora da Qualidade, Juliana Santos, que coordena o setor da Qualidade na SCMOP há cerca de 3 anos. Juliana conta que a qualidade hospitalar é alcançada através da constante aplicação atualizada das legislações referentes a cada tipo de serviço prestado. “Aqui na Santa Casa estamos padronizando os processos com orientação da Norma ISO 9001:2008 de forma a alcançarmos uma certificação através da organização da estrutura de todos os processos. Como trabalhamos em uma empresa com foco nos serviços de saúde, também desejamos alcançar a Acreditação ONA, que estabelece critérios para alcançar a Qualidade Hospitalar.” afirma a gestora da qualidade.

Juliana reforça a importância da busca pela acreditação ressaltando que uma instituição acreditada é aquela que valoriza seu cliente, oferecendo um melhor atendimento, com segurança, equipe capacitada e onde todas as pessoas estão envolvidas nessa busca por um serviço de excelência. “A instituição acreditada é uma instituição que comprova a credibilidade que possui através da qualidade do atendimento prestado, sempre pensando na melhoria contínua.” Afirma Juliana.

O processo traz benefícios para o colaborador que são traduzidos no aumento da produtividade, a redução de custos, a melhoria da imagem e dos processos da instituição, assim como o reconhecimento moral e financeiro, já o cliente percebe o diferencial de um hospital acreditado com a melhoria da qualidade da assistência, a satisfação e confiança nos serviços prestados, atendimento humanizado e a garantia que a instituição está sempre em constante melhoria para atendê-lo bem

Juliana Santos – Gestora da Qualidade
Juliana Magna dos Santos é técnica em instrumentação e controle de processos pelo IFMG de Ouro Preto e conclui este ano (2012) o curso de tecnólogo em Gestão da Qualidade. Trabalha como coordenadora da Qualidade na SCMOP há cerca de 3 anos.