



HOSPITAL ESTADUAL
INFANTIL E MATERNIDADE
ALZIR BERNARDINO ALVES

INSTITUTO
GNOSIS

Relatório Mensal
Escritório de Qualidade
HIMABA
Julho / 2020

Espírito Santo
2020

Carolina Benedito
Gerente de Qualidade
INSTITUTO
GNOSIS
Entendimento
sem barreiras de comunicação

RELATÓRIO ESCRITÓRIO DE QUALIDADE - HIMABA
JULHO / 2020

A OSS Instituto Gnosis se destina à prestação de serviços de saúde, incluída a assistência médica, hospitalar e de serviços de auxiliares de diagnóstico e terapia, sempre pautada na excelência da atuação, através de da aplicação das melhores práticas de gestão em saúde. No mês de julho foram realizadas as seguintes ações na unidade pelo escritório de qualidade:

Qualidade	<p>Prestação de contas mensal dos indicadores quantitativos e qualitativos assistenciais.</p> <p>Análise crítica dos indicadores: índice de satisfação do usuário e manifestações dos usuários, elaboração do relatório mensal.</p> <p>Análise de indicadores assistenciais.</p> <p>Participação do</p> <p>Participação reunião EPIMED, analise de indicadores;</p> <p>Participação das comissões de Segurança do Paciente, Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Grupo de Trabalho de Humanização, assim como participação ativa nas atividades relacionadas as comissões.</p> <p>Elaboração de formulários e documentos institucionais, disponíveis em: Pasta publico (\\10.189.40.4) (Z:) e Intranet.</p> <p>Participação da elaboração dos fluxos internos.</p> <p>Cobrança dos procedimentos operacionais padrões de todos os setores da instituição e serviços terceirizados.</p> <p>Elaboração de fluxogramas de processos assistenciais e administrativos.</p> <p>Validação de procedimentos operacionais padrões dos setores assistenciais e administrativos.</p> <p>Validação de documentos, formulários e fluxos.</p> <p>Homologação de protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas.</p>
-----------	---

	<p>Participação de reuniões institucionais.</p> <p>Implantação do quadro de gestão à vista.</p> <p>Visita junto ao Grupo de melhoria 5S.</p> <p>Participação do fluxos de testes rápidos realizado na unidade.</p>
Ouvidoria	<p>Realização das pesquisas de satisfação do usuário através de chamada telefônica, registros das manifestações e atendimentos da ouvidoria por meio presencial, e-mail e chamada telefônica.</p> <p>Análise das manifestações junto a Gerente de qualidade</p> <p>Direcionamento das manifestações aos responsáveis pela devolutiva da demanda registrada, acompanhamento e cobrança das respostas às manifestações, registro dos documentos e formulários de controle das manifestações e pesquisas de satisfação do usuário.</p> <p>Levantamento de indicadores do índice de satisfação do usuário e manifestações dos usuários.</p> <p>Rodízio entre as servidoras da ouvidoria, afim de evitar aglomerações.</p>

Carolina Benedito
Gerente de Qualidade
INSTITUTO GOIANO DE
DESENVOLVIMENTO DA SAÚDE

Escritório de Qualidade