

	Setor	GESTÃO DA QUALIDADE
	Nome da tarefa	POLÍTICA DA QUALIDADE
	Número	PLI.SGQ.020
	Revisão	Data
	01	28/02/2025

1. Finalidade

Descrever os objetivos e diretrizes da clínica Origen em relação à Qualidade, assegurar que a mesma é apropriada aos propósitos da Origen, satisfaz requisitos estatutários aplicáveis ao negócio, está comprometida com o atendimento aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e com a melhoria contínua de sua gestão. A mesma deverá ser comunicada e entendida por todos os colaboradores, bem como ser analisada criticamente sempre que se fizer necessário, visando à manutenção de sua adequação ao contexto da organização.

2. Conceitos e siglas

Política da Qualidade: é um documento formal que estabelece o compromisso de uma organização em fornecer produtos ou serviços de alta qualidade aos seus clientes. Nesse sentido, ela é uma declaração que define as diretrizes gerais e os objetivos da empresa em relação à qualidade, estabelecendo os padrões que devem ser atendidos e mantidos.

Sistema de Gestão da Qualidade: conjunto de ações voltadas para dirigir e controlar os processos da organização buscando, continuamente, a melhoria da qualidade.

3. Área

Setor de Gestão da Qualidade

4. Abrangência

Todos os setores da clínica.

5. Material necessário

Não se aplica

6. Diretrizes

6.1.1 Política da Qualidade

A Clínica Origen busca manter-se como referência nacional e internacional em reprodução humana assistida, destacando-se pela excelência nos tratamentos, pioneirismo em tecnologia, inovação contínua, qualidade, segurança e, acima de tudo, proporcionando a melhor experiência aos nossos pacientes.

Rev. 01

6.1.2 Missão, visão e valores

MISSÃO

Realizar sonhos e construir famílias através de um atendimento humanizado, compassivo e de excelência, oferecendo soluções completas e personalizadas em reprodução assistida,

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
Fabiana Balezio Gerente de Qualidade	Tatiana Moreira Diretora Executiva	Tatiana Moreira Diretora Executiva

	Setor	GESTÃO DA QUALIDADE
	Nome da tarefa	POLÍTICA DA QUALIDADE
	Número	PLI.SGQ.020
	Revisão	Data
	01	28/02/2025

com tecnologia de ponta e equipe multidisciplinar altamente qualificada. Nosso compromisso é proporcionar bem-estar e segurança em cada etapa do tratamento, guiando nossos pacientes com ética e respeito na jornada da concepção.

VISÃO

Manter-se reconhecida como referência nacional e internacional em reprodução humana, pela excelência em tratamentos, pioneirismo em tecnologia e cuidado integral com nossos pacientes, construindo um futuro onde a infertilidade não seja um obstáculo para a realização do sonho de ter uma família.

Rev 01

VALORES

Ética, credibilidade, excelência, empatia, acolhimento, comprometimento, qualidade e segurança.

6.1.3 Objetivos da Qualidade

Norteados pelos princípios do planejamento estratégico, aprimorando a integração, sincronismo dos processos e mensuração de resultados, são estabelecidos os seguintes objetivos da qualidade:

- Contribuir para a sustentabilidade do negócio;
- Atender as necessidades e expectativas dos pacientes; garantir a satisfação dos pacientes e dos nossos funcionários;
- Estabelecer soluções inovadoras e adequadas ao nosso negócio;
- Promover a melhoria contínua do desempenho dos processos.

6.2 Disposições do sistema de Gestão da Qualidade

É de responsabilidade de todos os funcionários da clínica Origen ter compromisso com o atendimento aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e com a melhoria contínua de sua gestão.

Os gestores e sua equipe devem criar uma cultura sólida para planejar e prestar serviços de forma transparente e humanizada. Além de disponibilizar e acompanhar os indicadores e metas estabelecidas para obter melhorias processuais, atualizar e manter os documentos relativos aos procedimentos das áreas e o desenvolvimento contínuo de todos os colaboradores com relação às premissas desta política.

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
Fabiana Balezio Gerente de Qualidade	Tatiana Moreira Diretora Executiva	Tatiana Moreira Diretora Executiva

	Setor	GESTÃO DA QUALIDADE
	Nome da tarefa	POLÍTICA DA QUALIDADE
	Número	PLI.SGQ.020
	Revisão	Data
	01	28/02/2025

a) Gestão de documentos

A gestão de documentos foi implementada com o objetivo de padronizar, normatizar, planejar e proteger a documentação organizacional, garantindo a evidência dos processos realizados. Além disso, assegura a sistemática de elaboração, verificação, aprovação, disponibilização, controle, rastreabilidade e revisão de todos os procedimentos descritos. A organização utiliza um sistema de documentação eletrônica para facilitar esse controle.

b) Gestão de indicadores

O setor de Qualidade assegura que, semestralmente, os indicadores operacionais sejam reavaliados pela liderança do setor e pela Direção na ACAD. Este trabalho é realizado de forma colaborativa para garantir o alinhamento com o Planejamento Estratégico e as normas regulatórias. A gestão dos indicadores é de responsabilidade das lideranças, que devem inserir os resultados e realizar a análise crítica no sistema Result.

c) Ferramentas da qualidade

A Clínica Origen assegura a aplicação das ferramentas de qualidade com o objetivo de definir, mensurar, analisar e monitorar ocorrências, falhas e resultados. Isso promove a eficácia na tomada de decisões e garante evidências de ciclos de melhoria contínua. As ferramentas utilizadas incluem: Diagrama de Causa e Efeito (Ishikawa), 5 Porquês, Fluxograma de Processos e Checklists preestabelecidos.

d) Gestão de processos

O gerenciamento de processos da Clínica Origen permite a identificação, definição, execução, documentação, mensuração, monitoramento, controle e aprimoramento dos processos de negócios por meio do mapeamento de processos e da cadeia cliente-fornecedor. Essa abordagem visa alcançar resultados consistentes e alinhados com as metas estratégicas da organização.

e) Geração de valores para os pacientes

A clínica Origen busca continuamente atender aos requisitos e superar as expectativas dos pacientes, promovendo acesso a serviços de qualidade, seguros, confiáveis e tangíveis com um modelo cooperativo de gestão, com equipes capacitadas e competentes, oferecendo serviços eficientes e eficazes.

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
Fabiana Balezio Gerente de Qualidade	Tatiana Moreira Diretora Executiva	Tatiana Moreira Diretora Executiva

	Setor	GESTÃO DA QUALIDADE
	Nome da tarefa	POLÍTICA DA QUALIDADE
	Número	PLI.SGQ.020
	Revisão	Data
	01	28/02/2025

f) Segurança do paciente

A clínica Origen adota a prática de ações preventivas, boas práticas de saúde e, quando necessário, corretivas com a finalidade de proporcionar segurança aos nossos pacientes e colaboradores.

Periodicamente, o setor de Gestão da Qualidade, realiza verificações e análises para identificar melhorias a fim de eliminar riscos de assistência à saúde.

g) Gestão de riscos assistenciais e organizacionais

O gerenciamento de riscos é realizado em ciclos contínuos para identificação, avaliação, priorização, mitigação e tratamento dos riscos, abrangendo os processos de trabalho, sistemas informatizados, gestão de pessoas e legislação, com vistas a reduzir os eventos de riscos negativos.

h) Gestão de protocolos

A gestão de protocolos da Clínica Origen tem como objetivo garantir a padronização, segurança e eficiência dos serviços oferecidos. Isso abrange:

1. Melhora na Qualidade do Atendimento: Garantir que todos os profissionais sigam práticas baseadas em evidências, resultando em um atendimento mais seguro e eficaz aos pacientes.
2. Redução de Riscos: Minimizar a ocorrência de erros médicos e complicações através de diretrizes claras e sistemáticas.
3. Eficiência Operacional: Otimizar processos e recursos, permitindo um fluxo de trabalho mais ágil e organizado.
4. Treinamento e Capacitação: Facilitar a formação contínua da equipe de saúde, assegurando que todos estejam atualizados com as melhores práticas.
5. Acompanhamento e Avaliação: Permitir a monitorização e análise dos resultados dos protocolos, promovendo melhorias contínuas nos serviços de saúde.
6. Conformidade Regulatória: Assegurar que os procedimentos estejam em conformidade com as normas e regulamentações de saúde vigentes.

i) Melhoria contínua

A clínica Origen empenha-se diariamente na busca pela melhoria contínua dos seus processo e resultados, realizando sistematicamente o monitoramento da estratégia, a medição dos processos, a análise dos resultados obtidos, o gerenciamento de riscos e conta com a análise crítica da alta direção.

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
Fabiana Balezio Gerente de Qualidade	Tatiana Moreira Diretora Executiva	Tatiana Moreira Diretora Executiva

	Setor	GESTÃO DA QUALIDADE
	Nome da tarefa	POLÍTICA DA QUALIDADE
	Número	PLI.SGQ.020
	Revisão	Data
	01	28/02/2025

j) Comprometimento com o resultado

As certificações e creditações a serem implantadas e sustentadas visam assegurar a eficiência operacional e estratégica da empresa, refletida na melhoria dos processos e dos serviços com padrões de alta performance em qualidade, segurança, confiabilidade e eficiência assistencial. Além de garantir acesso a um excelente atendimento, em tempo ágil atendendo as expectativas dos pacientes.

Os padrões de excelência trabalhados pelas certificações e creditações atuam como instrumentos estratégicos para busca pela excelência, além de serem promotores da convergência tecnológica e fornecedores de procedimentos e ferramentas eficientes, agregando valor a todas as partes interessadas.

k) Auditorias da qualidade

As auditorias internas e externas, no decorrer dos processos de acreditação e certificação são guiadas e acompanhadas pelo setor de Gestão da Qualidade e, posteriormente, são realizadas reuniões de análise crítica com as Gerências e Diretoria Executiva.

7 Pontos Críticos/Riscos

O não cumprimento desta política pode acarretar na insatisfação do paciente e a ineficiência dos processos.

8 Registros

Não se aplica.

9 Referências Bibliográficas

Não se aplica

10 Controle de Alteração

Data	Alterações	Revisão						
23/12/2024	Elaboração	00						
28/02/2025	- Rodapé: exclusão da Revisão pela Kellen Matos; - Alteração do sobrenome da Tatiana para Moreira; - Inclusão da Tatiana como Revisão.	01						
<table border="1"> <tr> <td>ELABORAÇÃO</td><td>REVISÃO</td><td>APROVAÇÃO</td></tr> <tr> <td>Fabiana Balezio Gerente de Qualidade</td><td>Tatiana Moreira Diretora Executiva</td><td>Tatiana Moreira Diretora Executiva</td></tr> </table>			ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO	Fabiana Balezio Gerente de Qualidade	Tatiana Moreira Diretora Executiva	Tatiana Moreira Diretora Executiva
ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO						
Fabiana Balezio Gerente de Qualidade	Tatiana Moreira Diretora Executiva	Tatiana Moreira Diretora Executiva						

	Setor	GESTÃO DA QUALIDADE
	Nome da tarefa	POLÍTICA DA QUALIDADE
	Número	PLI.SGQ.020
	Revisão	Data
	01	28/02/2025

	• Cabeçalho: alteração do número de identificação de PS para PLI. • Revisão geral do texto. • Item 6.1.1 Revisão da política da qualidade	
--	---	--

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
Fabiana Balezio Gerente de Qualidade	Tatiana Moreira Diretora Executiva	Tatiana Moreira Diretora Executiva