



Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim		Código: POL.INST.QA.CEGISS.005.		
Data da Emissão: 03/06/2025		Data da Emissão: 03/06/2030		Versão: 001
<b>POLÍTICA DA QUALIDADE CEJAM - VERSÃO DIRECIONADA AOS CONTRATO SES - SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO</b>				
Aprovação	Nome	Departamento	Data	Assinatura
	Floriza de Jesus Mendes	Diretoria Executiva	03/06/2025	

## POLÍTICA DA QUALIDADE CEJAM

### 1. DIRETRIZES INSTITUCIONAIS

O CEJAM adota um modelo de gestão voltado para a excelência na assistência, fundamentado nos princípios do SUS e nas boas práticas em saúde. A qualidade, a humanização e a segurança do paciente são compromissos institucionais traduzidos em diretrizes que garantem a continuidade do cuidado, a resolutividade e o fortalecimento de uma cultura organizacional pautada na ética, equidade, escuta ativa e corresponsabilidade.

### 2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E GESTÃO INTEGRADA

O Planejamento Estratégico CEJAM 2021–2026 define 16 objetivos estratégicos, organizados nos eixos do Balanced Scorecard: Perspectivas Financeira, Mercado e Clientes, Processos Internos e Aprendizado. Cada unidade gerenciada realiza desdobramentos locais com base nesses objetivos, conforme 07 fases de desdobramentos definidas mantendo alinhamento institucional.

A governança do Planejamento Estratégico é conduzida pela Diretoria Executiva, que assegura sua efetividade por meio de monitoramento contínuo, análise periódica de resultados, priorização de projetos estratégicos, revisão de riscos e estímulo à disseminação de boas práticas entre as unidades. Essa atuação garante o alinhamento institucional e a integração das diretrizes estratégicas em todos os níveis de gestão.

### 3. HUMANIZAÇÃO E MODELO ASSISTENCIAL

Motivados pelo cumprimento da missão institucional, valores e pilares estratégicos, onde o core é a HUMANIZAÇÃO, o CEJAM apresenta modelo assistencial contemplando ações de acolhimento em todos os níveis de atenção e na formação dos ecossistemas em saúde.

“Humanizar, acolher e proporcionar o melhor cuidado e experiência ao paciente nos levam a transformar a vida das pessoas!”. É ofertar atendimento e tratamento digno, solidário e acolhedor, levando em consideração os atributos básicos da comunicação, autonomia e integralidade do ser.

O modelo assistencial Humanizado, baseia-se na implementação de três dimensões: acolhimento, cuidado seguro e alta segura/linhas de cuidado.



Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim		Código: POL.INST.QA.CEGISS.005.		
Data da Emissão: 03/06/2025		Data da Emissão: 03/06/2030		Versão: 001
<b>POLÍTICA DA QUALIDADE CEJAM - VERSÃO DIRECIONADA AOS CONTRATO SES - SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO</b>				
Aprovação	Nome	Departamento	Data	Assinatura
	Floriza de Jesus Mendes	Diretoria Executiva	03/06/2025	

Na dimensão acolhida, são previstas ações como: o acolhimento e escuta qualificada, presença de profissional destacado no acesso das unidades, denominado líder da humanização, com a missão de “iluminar a trilha de atendimento do paciente”. Para esta dimensão são previstas a implementação de sala de escuta e scripts padronizados e centrados na pessoa.

Na dimensão de cuidado seguro, mantém-se a continuidade dos scripts de atendimento e fortalecimento da política de segurança do paciente, com o desdobramento das metas de segurança da OMS (Organização Mundial de Saúde). Na dimensão alta segura são previstas as ações do cuidado singular no processo de desospitalização e continuidade do cuidado. Em todas as dimensões são previstas a longitudinalidade do cuidado e integralidade do ser.

Vale reforçar que, os planos terapêuticos individualizados contemplam as metas assistenciais e ações de apoio emocional, espiritual, cuidado centrado na pessoa, família e comunidade, além da avaliação sobre a experiência do paciente, para demonstrar a efetividade das ações, fortalecidas por propostas coerentes ao perfil epidemiológico da população atendida.

#### 4. SEGURANÇA DO PACIENTE

A Segurança do Paciente é um dos pilares estruturantes da gestão nos serviços de saúde gerenciados pelo CEJAM. As diretrizes adotadas seguem integralmente a Política Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) e orientam a implementação de processos sistematizados, que abrangem todas as dimensões do tema. As unidades mantêm sistemas estruturados para a gerenciamento dos riscos, com foco em ações de prevenção, revisão de processos e ações corretivas. São adotadas ações e barreiras de segurança, que permeiam os protocolos institucionais, onde são contemplados os principais riscos assistenciais. Protocolos institucionais relacionados às Metas Internacionais de Segurança do Paciente, bem como relacionados às temáticas de Prevenção de Infecções, Vigilâncias em Saúde, Manuais de análise e tratativa de incidentes de eventos adversos possuem destaque na promoção destas práticas seguras e de aprendizado contínuo. Como instância de apoio e fomento a essas diretrizes, o Grupo de Trabalho de Segurança do Paciente atua de forma permanente, promovendo capacitações, acompanhando os indicadores e reforçando o compromisso institucional com a qualidade e a segurança assistencial.

#### 5. AUDITORIA CLÍNICA

O CEJAM tem as auditorias clínicas como estratégia de monitoramento e garantia da conformidade dos cuidados prestados em seus serviços. Por meio de dados e evidências que fundamentam as ações de Governança Clínica, promove o monitoramento do desempenho da efetividade clínica e

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim		Código: POL.INST.QA.CEGISS.005.		
Data da Emissão: 03/06/2025		Data da Emissão: 03/06/2030		Versão: 001
<b>POLÍTICA DA QUALIDADE CEJAM - VERSÃO DIRECIONADA AOS CONTRATO SES - SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO</b>				
Aprovação	Nome	Departamento	Data	Assinatura
	Floriza de Jesus Mendes	Diretoria Executiva	03/06/2025	

terapêutica, revisando práticas, propondo ações para a melhoria da qualidade e segurança do cuidado, com base nas evidências clínicas.

## 6. PROTOCOLOS CLÍNICOS ASSISTENCIAIS

Os Protocolos Clínicos orientam o diagnóstico, tratamento e acompanhamento de condições de saúde com base em evidências científicas e critérios de segurança, efetividade e custo-efetividade. Promovem decisões compartilhadas, comunicação entre equipes e educação em saúde. As unidades do CEJAM são responsáveis pela operacionalização e gestão dos protocolos, incluindo os de segurança do paciente. Entre os principais protocolos implementados estão: Sepse, Atendimento ao Trauma, Acidente Vascular Cerebral (AVC), e Dor Torácica/IAM.

## 7. AUDITORIA INTERNA

A Auditoria Interna atua como um mecanismo independente e sistemático de avaliação, focado na verificação da conformidade dos processos, na eficácia dos controles internos e no apoio à melhoria contínua da gestão. Sua atuação é transversal, abrangendo todos os níveis organizacionais — da Diretoria Executiva às unidades de saúde — e considerando tanto os processos administrativos quanto os assistenciais. Ao promover a transparência e a integridade institucional, a auditoria interna contribui para a mitigação de riscos e o fortalecimento da governança organizacional.

## 8. GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos é um componente essencial para a sustentabilidade e segurança dos serviços prestados, envolvendo a identificação, análise, monitoramento e mitigação de riscos em todas as áreas da organização. Esse processo é conduzido de forma integrada, desde a Diretoria Executiva até as unidades de saúde, contemplando os processos administrativos e assistenciais. A instituição adota diretrizes claras para o mapeamento e controle dos riscos, promovendo uma cultura preventiva e a tomada de decisões baseadas em evidências, garantindo a continuidade das operações e a conformidade com normas regulatórias.

## 9. COMISSÕES, COMITÊS E AUDITORIA

As comissões obrigatórias e comitês institucionais são responsáveis pela sustentação técnica das diretrizes de qualidade, humanização e segurança. Atuam na definição de protocolos, análise de indicadores, educação permanente e integração com as equipes. Mantêm documentação



Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim		Código: POL.INST.QA.CEGISS.005.		
Data da Emissão: 03/06/2025	Data da Emissão: 03/06/2030	Versão: 001		
POLÍTICA DA QUALIDADE CEJAM - VERSÃO DIRECIONADA AOS CONTRATO SES - SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO				
Aprovação	Nome	Departamento	Data	Assinatura
	Floriza de Jesus Mendes	Diretoria Executiva	03/06/2025	

institucional sistematizada (regulamentos, atas, cronogramas, relatórios) e articulam-se com os núcleos locais e a Diretoria Técnica.

Para garantir a governança e a melhoria contínua, o CEJAM conta com uma estrutura robusta de comissões e comitês nas unidades e na sede. Entre as principais:

- Comissão de Gerenciamento de Riscos
- Comissão de Revisão de Prontuários
- Comissão de Óbito
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

Essas estruturas atuam com caráter deliberativo e técnico, promovendo análise de indicadores, revisões periódicas de protocolos, implantação de ações corretivas e interface com instâncias superiores da gestão.

## 10. CERTIFICAÇÕES E SELOS DE QUALIDADE

Com base no Modelo de Gestão do CEJAM e na estrutura do Sistema de Gestão da Qualidade, os processos de gestão e operacionais encontram-se alinhados às principais metodologias de certificação em saúde e qualidade. A instituição possui unidades certificadas por modelos reconhecidos, como ONA e CARF, além de desenvolver soluções internas que impulsionam a melhoria contínua, como o Selo de Humanização CEJAM e a Trilha de Acreditação. Essas iniciativas fortalecem a maturidade institucional, promovem o protagonismo das equipes e contribuem para a confiança dos usuários, refletindo o compromisso com a excelência assistencial, a segurança e a efetividade dos serviços.

## 11. REFERÊNCIA

1. Versão completa "POL.INST.QA.CEGISS.002.003 - POLÍTICA DA QUALIDADE CEJAM". São Paulo, 2025.
2. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Qualidade. Sistemas de gestão da qualidade –Requisitos: NBR ISO 9001. Rio de Janeiro, 2015.
3. 7 PMBOK . BPM CBOK. Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio – Corpo Comum de Conhecimento. ABPMP CBOK V7.2021.
4. Manual para organizações prestadoras de serviços de saúde- OPSS: Versão 2022-2026.-- São Paulo : Organização Nacional de Acreditação, 2021.-- (Coleção manual brasileiro de acreditação). Vários colaboradores. ISBN 978-65-991430-4-5. 1. Serviços de Saúde - Administração - Brasil I
5. Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais [editado por] Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde – Rio de Janeiro: CBA: 7a edição, janeiro, 2021.