

## **Comentários da visita ao Centro Integrado da Qualidade do HCFMRP-USP**

1. O Centro Integrado da Qualidade é um setor muito importante para a coordenação dos processos que ocorrem dentro do Hospital das Clínicas. Tem o intuito de se comunicar com todas as atividades e setores que se relacionam com a promoção e inserção da eficiência e qualidade nos processos que ocorrem na unidade de saúde.
2. Ações de processos internos, de todos os setores, desde atividades simples até as mais complexas, mas que de igual maneira, são inspecionadas pelo Centro Integrado de Qualidade, para garantir a qualidade e seu andamento correto em todos os setores.
3. Na visita realizada no CIQ foi mostrado sobre a pesquisa de satisfação do cliente em relação ao atendimento ao paciente, como esta é realizada, de que forma são computadas, a equação, vimos que a grande porcentagem está satisfeita com o atendimento, também foi visto o trabalho de certificação do selo de qualidade, das exigências feitas para o recebimento deste selo e como o CIQ trabalhar dentro do HCFMRP para alcançar seus objetivos
4. A visita ao Centro Integrado da Qualidade foi muito interessante, apesar do tempo limitado foi possível ter uma visão global do trabalho da equipe. Preciso deixar registrada a grande quantidade de trabalho dessa equipe, o CIQ atua administrativamente e também operacionalmente. Fiquei realmente surpresa, especialmente por se tratar de uma equipe pequena. Estão de parabéns.
5. A visita feita ao Centro Integrado da Qualidade do HCFMRP-USP foi muito boa e bastante didática, pois tivemos a oportunidade de observar a prática desenvolvida diariamente neste departamento e diretamente com os profissionais envolvidos. Sendo assim, observamos que o CIC abrange alguns fatores muito importantes que são: Assessoria Técnica, Gerenciamento de Risco, Gerenciamento da Qualidade dos Laboratórios, dentre outros. E prioriza algumas atividades que visam à melhoria no hospital, que são: auditorias, campanhas, campanha de controle, pesquisa de satisfação dos usuários, tanto interno, quanto externo, dentre outros. Com isso ocorre à melhoria da qualidade de produtos e serviços e conseqüentemente a maior satisfação de quem usufrui destes serviços.
6. Achei importante o contato dos alunos com a prática, com a execução dos processos de qualidade. Acrescentou muito também para o serviço, que ao ser questionado sobre alguns processos e resultados, teve a oportunidade de ter novas visões sobre os processos.
7. A visita ao CIQ foi de extrema importância para poder visualizar como um hospital pode gerir a qualidade de uma forma objetiva. Dentre muitas coisas que tentarei levar para a prática do hospital em que trabalho, o indicador de satisfação será uma delas, uma vez que já realizamos questionários de avaliação da internação, mas a análise dos dados não são transformados em um indicador, portanto a fórmula apresentada na visita será muito útil.
8. Visita foi muito importante para entender um pouco mais sobre a qualidade e o seu papel dentro da instituição, foi muito bem didático e toda orientação feita pelos funcionários foi bem colocada.
9. A visita ao CIQ foi de grande esclarecimento para mim, pois me causava grande questionamento como era exercida a Qualidade em um serviço de saúde com a complexidade e tamanho do HCRP. Acredito ser um trabalho bem estruturado e dividido entre os integrantes que executam essa função, porém fiquei abismada com a

quantidade de pessoas para auditar um hospital tão grande. São muitas tarefas para poucos executantes. De uma forma geral, eu adorei, achei muito instrutivo, muito organizado e todos empenhados e apaixonados pelo que fazem.

10. A visita ao Centro Integrado da Qualidade do HC foi excelente. Observar a organização de cada seção que fazem desta unidade hospitalar e sua forma do trabalho, com isso entendo que o nível de saúde no Brasil nos últimos anos tem vindo a aumentar. Nada é deixado ao acaso e pelo contrário se tem uma reengenharia e manejo do processos muito bem estruturado. Estrutura organizacional bem definida e acompanhamento nos processos é a chave para melhorar a cada dia o manejo do pacientes, com uma base de eventos, campanhas e visitas à questão da segurança, que, é o objetivo principal de uma instituição prestadora do serviços de saúde.
11. A visita possibilitou, ao grupo, ter uma visão prática do Gerenciamento de Qualidade e do Gerenciamento da Qualidade dos Laboratórios. Em todas as explicações, percebe-se que toda mudança de processo de gestão interfere na cultura de uma organização, especialmente quando direcionada para o tema da qualidade. Também podemos dizer que a mudança da cultura organizacional envolve todos os processos, meios internos, e a forma como o usuário a vê e se relaciona com ela. Nesta visita, ficou claro que a Acreditação Hospitalar é influenciada pelo nível de motivação e envolvimento dos trabalhadores e que, ao mesmo tempo, influencia de forma significativa o contexto de trabalho dos profissionais da saúde. Foi muito interessante visualizar os documentos, roteiros, utilizados pelos visitantes nas avaliações.