



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE QUALIDADE

Este documento é parte integrante e indissociável da Política Institucional da Associação CHC, sendo aplicável a todos os colaboradores, prestadores de serviço, associados, conselheiros, dirigentes ou terceiros de qualquer natureza que possuam relação contratual com a entidade.

Itajaí, 13 de janeiro de 2026.

1. OBJETIVO

Estabelecer os princípios e diretrizes que orientam a Associação CHC na prestação de serviços com excelência, segurança e foco na satisfação dos pacientes, clientes e demais públicos de interesse, promovendo a melhoria contínua de processos e resultados.

2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Não se aplica.

3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

- Não se aplica.

4. DIRETRIZES GERAIS

A política da qualidade na Associação CHC desenvolve e opera um sistema voltado para a qualidade de sua estrutura, processos e resultados, objetivando assim prover serviços de qualidade por meio de sua infraestrutura, profissionais capacitados, recursos tecnológicos, sustentabilidade, humanização e atendimento às legislações federais, estaduais e municipais.

Desde o início de suas atividades, estrutura seus processos com base em uma gestão pautada nos requisitos descritos no contrato de gestão, plano de trabalho firmado entre a Associação CHC e Órgãos governamentais, no atendimento de seu propósito, objetivo, princípios e valores institucionais.

Para consolidar e operacionalizar esta política temos como premissas:

- Implantar e utilizar indicadores de desempenho, auditorias internas e externas, e sistemas de feedback para monitorar a eficácia da Política de Qualidade e garantir sua atualização constante.
- Implementar ferramentas da Qualidade associados aos monitoramentos e acompanhamentos dos processos de melhorias;
- Padronizar todos os tipos de documentos assegurando assim a gestão dos mesmos de forma institucional;
- Monitorar a evolução dos processos por meio de indicadores e matrizes que formalizam o sistema de gestão e evolução dos processos;

- Assegurar por meio de monitoramento e indicadores a gestão dos protocolos de segurança e clínicos;
- Assegurar a implementação da gestão de riscos, considerando a notificação e tratativa de incidentes institucionais;
- Mapear todos os processos existentes para assegurar a gestão por processos;
- Assegurar conforme estratégia institucional reconhecimentos externos, como premiações e certificações que garantam os níveis de qualidade e segurança hospitalar e educacional de forma pública e reconhecidas nacional e internacionalmente.
- Incentivar a inovação em processos, tecnologias e metodologias, visando aprimorar continuamente a experiência de pacientes, clientes e colaboradores, consolidando-se como referência em qualidade e excelência.

5. POLÍTICA DE QUALIDADE EM UNIDADES CLÍNICAS

A Política de Qualidade em Unidades Clínicas da Associação CHC aplica-se a todas as unidades assistenciais sob sua gestão, sejam elas de saúde humana ou de saúde veterinária, próprias ou conveniadas, e orienta a organização, a execução e a avaliação das atividades clínicas, ambulatoriais, hospitalares, diagnósticas, cirúrgicas e de apoio assistencial.

As unidades clínicas da Associação CHC devem operar em conformidade com padrões técnicos, científicos, éticos e legais, assegurando:

- Segurança do paciente humano e do paciente animal, com adoção de protocolos assistenciais, clínicos e operacionais compatíveis com a natureza dos serviços prestados;
- Qualidade da assistência, baseada em evidências científicas, boas práticas reconhecidas e diretrizes técnicas aplicáveis às áreas médica, multiprofissional e médico-veterinária;
- Humanização e respeito, considerando a dignidade do paciente, o bem-estar animal, o acolhimento de familiares e tutores, e a comunicação clara e ética com os usuários dos serviços;
- Gestão eficiente dos processos clínicos, incluindo fluxos assistenciais, prontuários, registros técnicos, controle de insumos, medicamentos, materiais e equipamentos;

- Conformidade regulatória, observando as normas expedidas pelos órgãos competentes, conselhos profissionais, vigilâncias sanitárias e demais autoridades reguladoras, conforme o perfil da unidade;
- Gestão de riscos assistenciais, com identificação, notificação, análise e tratamento de eventos adversos, incidentes e não conformidades relacionadas à prática clínica;
- Capacitação contínua das equipes assistenciais, promovendo atualização técnica, desenvolvimento profissional e alinhamento aos valores institucionais da Associação CHC;
- Monitoramento permanente do desempenho clínico, por meio de indicadores assistenciais, auditorias, avaliações internas e externas, visando à melhoria contínua da qualidade e dos resultados em saúde.

A Política de Qualidade em Unidades Clínicas integra o Sistema de Gestão da Qualidade da Associação CHC e deve ser observada por todos os profissionais, colaboradores, prestadores de serviço e parceiros que atuem nas unidades assistenciais, independentemente do vínculo jurídico ou da área de atuação.

6. RESPONSABILIDADE E CONSEQUÊNCIAS

O descumprimento desta Política pode resultar em medidas disciplinares, de acordo com a gravidade da infração, incluindo advertência, suspensão ou outras ações cabíveis, preservando a integridade e a reputação da Instituição.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente Política de Qualidade constitui instrumento normativo fundamental da Associação CHC, integrando-se de forma indissociável a todos os contratos, termos, ajustes, convênios, parcerias e demais instrumentos jurídicos celebrados pela Instituição, independentemente de menção expressa. Sua observância é obrigatória por todas as partes que mantenham ou venham a manter qualquer vínculo com a Associação CHC, obrigando-se ao integral cumprimento de seus princípios, diretrizes e regras de conduta. O descumprimento das disposições aqui estabelecidas sujeitará os responsáveis às medidas cabíveis, nos termos deste Código, das normas internas da Instituição e da legislação aplicável.

Itajaí, 13 de janeiro de 2026.

Assinado eletronicamente por:
PAULO HENRIQUE DA CRUZ
CPF: ***.879.909-**
Data: 13/01/2026 11:37:04 -03:00



Paulo Henrique da Cruz

Presidente

Associação CHC



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: FGVBL-U255A-JQMY8-7Z6GY

Tipo de assinatura: Avançada

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

✓ PAULO HENRIQUE DA CRUZ (CPF ***.879.909-**) em 13/01/2026 11:37 -
Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
149.19.166.156	Não disponível
Autenticação	pre*****@chcsaude.org (Verificado)
Login	
cL47dpfTd1/bXCxPRbZA/PIQtmCcgSZHDo22DYgB7t0=	
SHA-256	

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://app.ideiasigner.com.br/validate/FGVBL-U255A-JQMY8-7Z6GY>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://app.ideiasigner.com.br/validate>