



MQ-06-TM

Estrutura e Âmbito do SGQ



Objetivo e Âmbito da Atividade

O Manual da Qualidade define os princípios e os meios adotados para assegurar a qualidade adequada aos serviços fornecidos pelo Programa de Telemedicina da ARSA.

O âmbito da atividade é a prestação de serviços de Teleconsulta e Teleformação aos utentes abrangidos no âmbito das competências da ARSA – Administração Regional de Saúde do Alentejo.

O Programa de Telemedicina do Alentejo não exclui do seu Sistema de Gestão da Qualidade qualquer cláusula da NP EN ISO 9001:2008.

A terminologia utilizada foi suportada na Norma NP EN ISO 9000.

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade e sua interação

O Programa de Telemedicina da ARSA identificou três tipos de processos aplicáveis ao seu SGQ – Gestão, Realização e Suporte:

- **Gestão** – Relativos ao funcionamento organizacional;
- **Realização** – Relativos à prestação dos Serviços de Teleconsulta e Teleformação;
- **Suporte** – Relativos às atividades de apoio.

São **PROCESSOS DE GESTÃO**:

- **Gestão Estratégica**

Conjunto de atividades destinadas a estabelecer a estratégia, objetivos, indicadores e demais métodos de controlo da atividade, assim como o planeamento, revisão, validação, monitorização e melhoria contínua do SGQ.

- **Gestão da Qualidade**

Conjunto de atividades destinadas a garantir o cumprimento dos requisitos do SGQ.

São **PROCESSOS DE REALIZAÇÃO**:

- Conjunto de atividades desenvolvidas em cada uma das finalidades de prestação de serviços de Telemedicina, identificadas no âmbito do respetivo Programa da ARSA, designadamente:

- **Teleconsulta**

Prestação de serviços de consultas médicas, em regime programado.

- **Teleformação**

Prestação de serviços de formação técnica/profissional.

Edição 4 Data julho 2014 Página 1/8	Elaborado por:	Revisto por:	Autorizado por:
---	-------------------	--------------	-----------------



MQ-06-TM

Estrutura e Âmbito do SGQ



São **PROCESSOS DE SUPORTE:**

- **Recursos Humanos**

Conjunto de atividades destinadas a garantir a disponibilidade dos meios humanos, com as competências identificadas como necessárias para garantir a eficácia do SGQ.

- **Aprovisionamento**

Conjunto de atividades destinadas a garantir a aquisição de produtos e serviços de acordo com as melhores condições.

- **Instalações, Equipamentos e Sistemas**

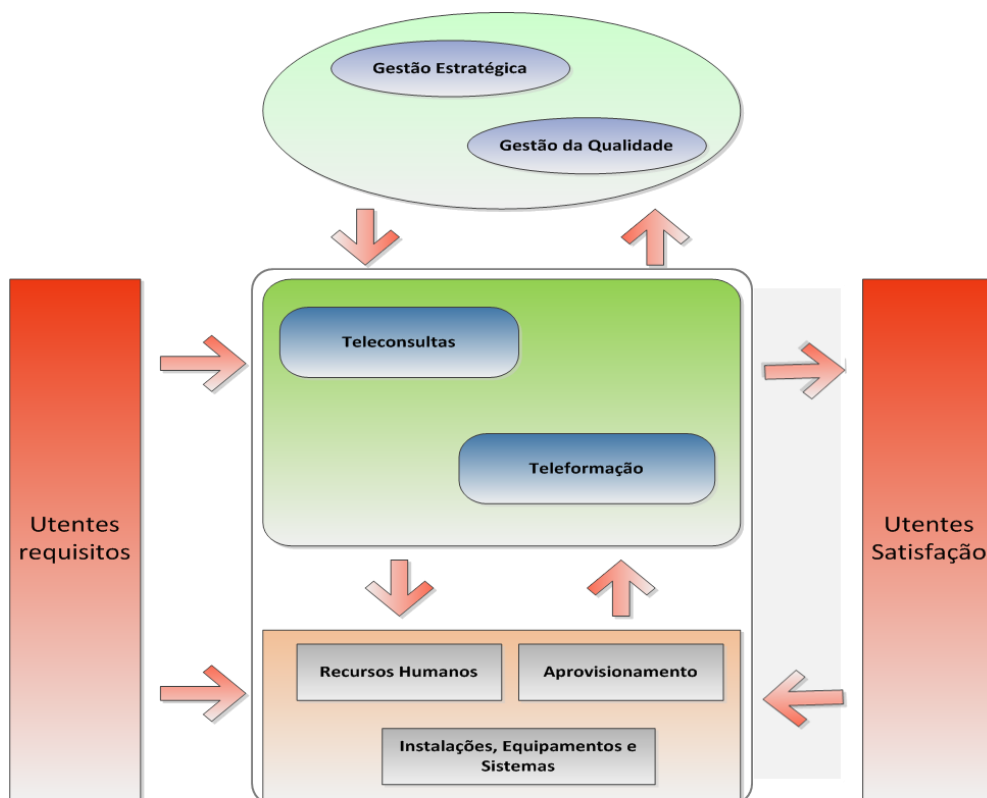
Conjunto de atividades destinadas a garantir a disponibilidade funcional de Instalações, Equipamentos, Hardware e Software informáticos necessários ao funcionamento do SGQ do Programa de Telemedicina.

O Programa de Telemedicina da ARSA estabeleceu os seus processos de realização e metodologias para assegurar que a prestação dos serviços é realizada de acordo com os requisitos aplicáveis.


O desempenho dos processos é verificado pelo cumprimento dos objetivos planeando-se ações para o seu acompanhamento e melhoria.

Edição 4 Data julho 2014 Página 2/8	Elaborado por:	Revisto por:	Autorizado por:
---	-------------------	--------------	-----------------

Modelo Conceptual dos Processos:



Legenda:

 Fluxo de Informação



MQ-06-TM

Estrutura e Âmbito do SGQ



Processos de Gestão:

GESTÃO ESTRATÉGICA		
Objetivo: Estabelecer a estratégia, objetivos, indicadores e demais métodos de controlo da atividade, assim como o planeamento, revisão, validação, monitorização e melhoria contínua do SGQ.		
Responsável: Conselho Diretivo / Coordenador do Programa de TM		
Dados de Entrada: Requisitos dos utentes, requisitos legais e normativos, requisitos das unidades, necessidades dos colaboradores, níveis de satisfação dos utentes, relatórios de desempenho do Programa de TM.		
Dados de Saída: Planeamento anual das atividades		
Atividades	Documento	Responsável
Princípios Estratégicos	MQ-TM	CD
Revisão pela Gestão	PQ-05-TM	CDP
Indicadores/Objetivos	Mapa de Indicadores	CDP
Monitorização de Indicadores	Mapa de Indicadores	CDP

GESTÃO DA QUALIDADE		
Objetivo: Garantir o cumprimento dos requisitos do SGQ		
Responsável: Gestor da Qualidade		
Dados de Entrada: Requisitos legais e normativos, requisitos das unidades, níveis de satisfação utentes.		
Dados de Saída: Planeamento das atividades, monitorização do desempenho do SGQ		
Atividades	Documento	Responsável
Auditorias Internas	PQ-02-TM	GQ
Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas	PQ-03-TM	GQ
Controlo dos Documentos e Registos	PQ-01-TM	GQ
Planeamento da Realização de Atividades	PQ-04-TM	GQ

Edição 4 Data julho 2014 Página 4/8	Elaborado por:	Revisto por:	Autorizado por:
---	----------------	--------------	-----------------



MQ-06-TM
Estrutura e Âmbito do SGQ



Processos de Realização:

PROCESSO DE TELECONSULTAS		
Objetivo: Prestação de serviços de consultas médicas em regime programado		
Responsável: Médico		
Dados de Entrada: Requisitos dos utentes, regulamentares e inscritos no pedido		
Dados de Saída: Diagnóstico e Terapêutica inscritos no relatório		
Atividades	Documento	Responsável
Admissão / Marcação	PQ-06-TM	Administrativo
Consulta	PQ-06-TM	Médico
Encaminhamento	PQ-06-TM	Administrativo

PROCESSO DE TELEFORMAÇÃO		
Objetivo: Prestação de serviços de formação técnico/profissional		
Responsável: Responsável da Teleformação		
Dados de Entrada: Requisitos legais e normativos, necessidades de formação		
Dados de Saída: Planeamento, realização e avaliação da eficácia das formações		
Atividades	Documento	Responsável
Levantamento das Necessidades de Formação	PQ-09-TM	RF
Elaboração do Plano de Formação	PQ-09-TM	RF
Divulgar, Organizar, Coordenar e Realizar as Ações de Formação	PQ-09-TM	RF
Avaliação da Eficácia da Formação	PQ-09-TM	RF

Processos de Suporte:

RECURSOS HUMANOS		
Objetivo: Disponibilizar os meios humanos necessários ao funcionamento do SGQ.		
Responsável: Coordenador do Programa de TM		
Dados de Entrada: Requisitos legais e normativos, planeamento das atividades, necessidades de recursos humanos das unidades		
Dados de Saída: Disponibilidade dos recursos necessários ao funcionamento da TM		
Atividades	Documento	Responsável
Planeamento das Necessidades de RH	PQ-10-TM	CDP
Recrutamento, e Seleção	PQ-10-TM	RH
Acolhimento	PQ-10-TM	GQ
Avaliação de Desempenho	PQ-10-TM	CDP

Edição 4 Data julho 2014 Página 5/8	Elaborado por:	Revisto por:	Autorizado por:
---	----------------	--------------	-----------------



MQ-06-TM

Estrutura e Âmbito do SGQ



APROVISIONAMENTO		
Objetivo: Garantir a aquisição de produtos e serviços necessários ao funcionamento do SGQ, de acordo com as melhores condições		
Responsável: CDP		
Dados de Entrada: Requisitos legais e normativos, necessidades das unidades, planeamento das atividades		
Dados de Saída: Aquisição de produtos e serviços, avaliação dos fornecimentos		
Atividades	Documento	Responsável
Identificação das Necessidades	PQ-11-TM	CDP
Seleção, Avaliação e Reavaliação de Fornecedores	PQ-11-TM	Aprovisionamento / CDP
Aquisição de Equipamentos, Produtos e Serviços	PQ-11-TM	Aprovisionamento
Receção de Equipamentos, Produtos e Serviços	PQ-11-TM	Aprovisionamento / CDP

INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E SISTEMAS		
Objetivo: Garantir a disponibilidade funcional de Instalações, Equipamentos, Hardware e Software informáticos necessários ao funcionamento do SGQ		
Responsável: Coordenador do Programa de TM		
Dados de Entrada: Requisitos legais e normativos, Planeamento das atividades, necessidades das unidades, infraestrutura		
Dados de Saída: Planeamento das atividades, identificação das infraestruturas, realização das manutenções		
Atividades	Documento	Responsável
Identificação da Infraestrutura	PQ-12-TM	CDP
Manutenção das Instalações	PQ-12-TM	CDP
Manutenção dos Equipamentos	PQ-12-TM	CDP

Edição 4 Data julho 2014 Página 6/8	Elaborado por:	Revisto por:	Autorizado por:
---	----------------	--------------	-----------------

Requisitos da Documentação

A documentação do SGQ do Programa de Telemedicina da ARSA é constituída por:

Manual da Qualidade

Documento que descreve o SGQ em conformidade com as cláusulas da norma NP EN ISO 9001:2008.

Procedimento da Qualidade

Documento que descreve o modo de realizar, as responsabilidades e os registos gerados para assegurar a qualidade da(s) atividade(s).

Instrução de Trabalho

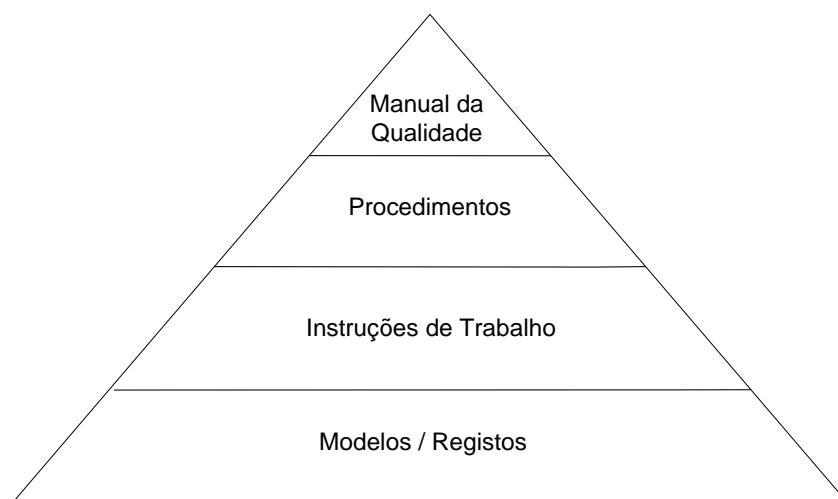
Documento de trabalho detalhado que orienta a realização de determinada(s) tarefa(s).

Modelo

Documento de apoio para a realização e/ou registo de determinada(s) tarefa(s), com um formato definido.

Registo

Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência de atividades realizadas.



Edição 4 Data julho 2014 Página 7/8	Elaborado por:	Revisto por:	Autorizado por:
---	-------------------	--------------	-----------------



MQ-06-TM
Estrutura e Âmbito do SGQ



IDENTIFICAÇÃO DAS ALTERAÇÕES

Edição	Ponto Alterado	Descrição
1		Edição inicial
2	Diversos	Revisão geral do conteúdo
3	Objetivo e Âmbito da Atividade	Foi retirada a referência à exclusão do 7.3, substituída por endosso de não exclusão de qualquer cláusula da ISO 9001:2008
4	Diversos	Retirar a referência aos processos de Teleimagiologia, Telepatologia e Teleassistência no Domicílio. Alteração do âmbito do SGQ. Revisão Geral do Conteúdo.

Edição 4 Data julho 2014 Página 8/8	Elaborado por:	Revisto por:	Autorizado por:
---	----------------	--------------	-----------------