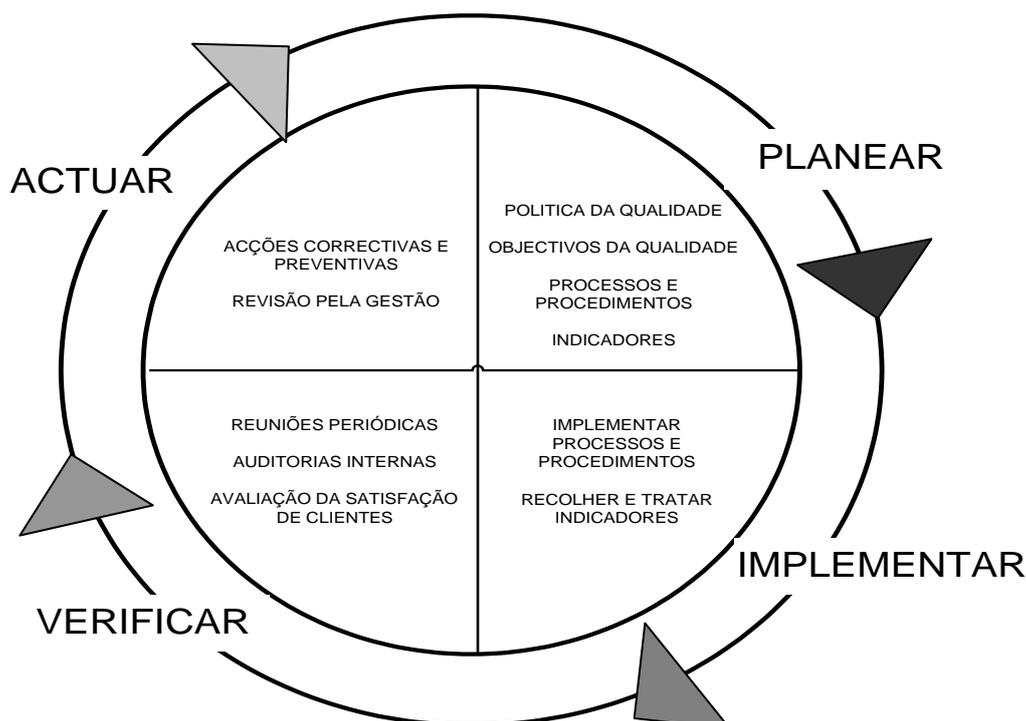


Gestão da Melhoria

O Sistema de Gestão da Qualidade do Programa de Telemedicina da ARSA baseia as suas actividades de gestão da melhoria no ciclo PDCA (P-Plan/Planear, D- Do/Fazer, C-Check/Verificar e A-Act/Actuar):



Política da Qualidade

A Política da Qualidade é definida pelo Conselho Directivo da ARSA e reflecte o seu compromisso para com a Qualidade e Satisfação dos Utentes, assim como define as linhas de orientação pelas quais os seus colaboradores e o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) se regem no dia a dia.

Melhoria Contínua

A melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade implementado no Programa de Telemedicina da ARSA é alcançada através da utilização da política da qualidade, dos objectivos da qualidade estabelecidos, do resultados das auditorias, da

Edição 2 Data Janeiro 2012 Página 1/2	Elaborado por:	Revisto por:	Autorizado por:
---	----------------	--------------	-----------------



MQ-07-TM

Gestão da Melhoria



análise de dados, das acções correctivas e preventivas e da revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

Objectivos da Qualidade

Os Objectivos da Qualidade coerentes com a Política da Qualidade têm como principais pressupostos:

- Estratégia global da ARSA definida pelo Conselho Directivo;
- Estratégia da Telemedicina definida pelo Conselho Directivo;
- Resultados globais da actividade da Telemedicina;
- Avaliação do grau de Satisfação dos Utentes, dos Clientes Internos, Externos e dos Colaboradores;
- Desempenho dos processos

Após identificação dos objectivos, estes são desdobrados ao nível dos processos e são definidos indicadores e formas de monitorização dos mesmos.

Satisfação dos Clientes

O Programa de Telemedicina da ARSA monitoriza a informação relativa à satisfação dos seus Clientes, utilizando, para o efeito, inquéritos de satisfação, reclamações e sugestões recebidas.

No que respeita aos inquéritos de satisfação, o Gestor da Qualidade define anualmente o período em que se procede à sua realização.

É solicitado aos Utentes, Clientes Internos e Externos a avaliação do Grau de Satisfação.

Os resultados obtidos são alvo de tratamento estatístico e resumidos num relatório que é analisado na reunião de Revisão do SGQ. As sugestões apresentadas, são alvo de análise quanto à sua relevância e aplicabilidade e, se aceites, dão origem à identificação e implementação de Acções Correctivas ou Preventivas.

IDENTIFICAÇÃO DAS ALTERAÇÕES

Edição	Ponto Alterado	Descrição
1	--	Edição Inicial
2	Diversos	Revisão geral do conteúdo

Edição 2 Data Janeiro 2012 Página 2/2	Elaborado por:	Revisto por:	Autorizado por:
---	----------------	--------------	-----------------