

Plano de Saúde recebe certificação ISO 9001:2008



O ano de 2009 foi concluído com mais uma meta efetivada. Em dezembro, o Plano de Saúde São Cristóvão foi recomendado à ISO 9001:2008, recebendo a certificação oficial em janeiro de 2010.

A **ISO** (*International Organization for Standardization* - Organização Internacional para Normalização) é um conjunto de normas que visa padronizar e melhorar a qualidade das empresas, tornando-as mais modernas, práticas, dinâmicas e integradas através da sistemática de gestão, além de obterem uma visão estratégica através da abordagem de processos, permitindo melhor nível de controle e melhoria contínua. Sua manutenção é realizada de seis em seis meses e a renovação é feita a cada três anos.

Atualmente, mais de 100 países fazem parte da ISO, sendo no Brasil representada pela ABNT- *Associação Brasileira de Normas Técnicas*. O principal objetivo da certificação no Plano de Saúde é deixá-lo mais ágil, qualificado e preparado para o mercado, adquirindo conseqüentemente, o crescimento organizacional por meio da busca de objetivos e fidelização dos clientes.



Presidente do Conselho Deliberativo anuncia declaração feita pelo SGS sobre recomendação do Plano de Saúde São Cristóvão à ISO 9001:2008

Segundo o Presidente do Conselho Deliberativo da ABFSC, Valdir Pereira Ventura, esta certificação é o reconhecimento de uma Organização credenciada pelo INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) e conclui: “Iniciar 2010 com três conquistas é gratificante para a Família São Cristóvão. A sequência das aquisições que envolvem CQH, ONA - Nível 1 e ISO 9001:2008 ratificam a certeza de que caminhamos com profissionais cada vez mais competentes e preparados”.

A ferramenta de processo utilizada foi o “PDCA”, em português “Planejamento, Execução, Verificação e Ação”. A busca pela ISO 9001 estabeleceu quatro etapas que envolveram: Reconhecimento (Fase 1), Implementação (Fase 2), Verificação (Fase 3) e Certificação (Fase 4). No Plano de Saúde São Cristóvão, o processo ocorreu em 14 meses, sendo aplicada a metodologia de implementação da ISO desenvolvida pela *Planner Consultores Associados*. Durante o andamento, os setores envolvidos alinharam suas ações, estabeleceram descritivo e fluxograma dos departamentos e passaram por alguns processos de auditoria interna ajustando, quando encontradas, as não-conformidades. Já o *Comitê de Comunicação* foi o responsável por divulgar as ações e acontecimentos que envolviam o processo rumo à certificação.

Em novembro, foi realizada uma pré-auditoria nos setores indicados pela Alta Direção e nos dias 10 e 11 de dezembro, a auditoria final. Esta tarefa foi desempenhada pelo Organismo SGS, tendo como suas representantes: Vânia Regina Gomes da Silva, Cleuza Matos e Rosana Franco, que anunciaram a recomendação do Plano de Saúde à ISO 9001, recebendo no mês seguinte, a certificação oficial.

A Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão parabeniza a Unidade Plano de Saúde e todos os responsáveis pela certificação!