



Resultados Institucionais

**Oncominas
2022**

Trabalho pela *Vida.*

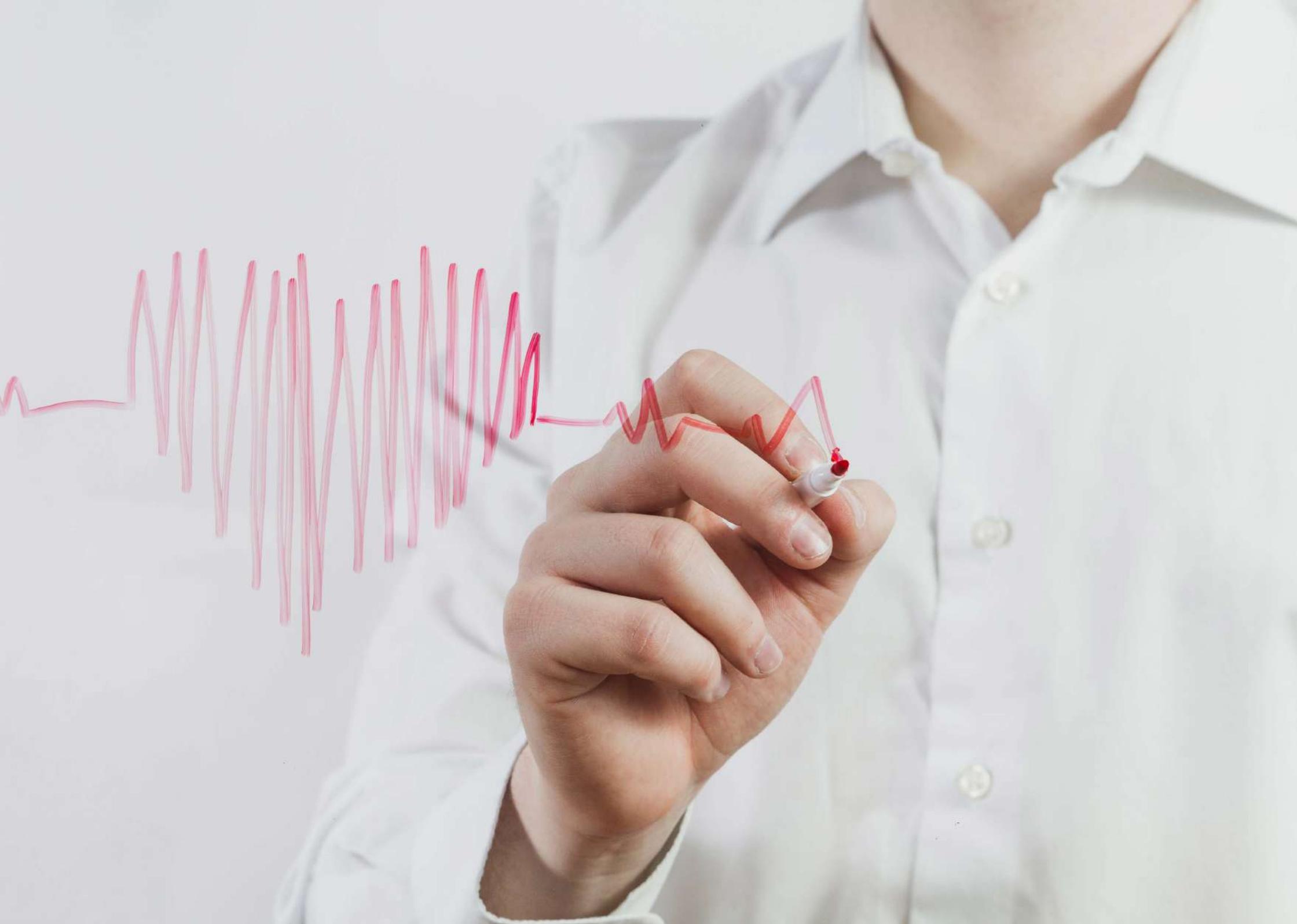


*Resultados
Institucionais
Oncominas - 2022*

Índice

1. História do Sistema de Gestão da Oncominas	4
2. Pilares Estratégicos	7
3. Políticas Institucionais	8
4. Resultados	11







1. História do Sistema de Gestão da Oncominas

O **Grupo Oncominas** atua desde 1993 na região do Sul de Minas, nas cidades de Varginha, Pouso Alegre, Itajubá, Lavras, Três Corações, Extrema, São Lourenço, Santa Rita do Sapucaí e Campo Belo (somente atendimento de consultas).

Nestes 30 anos de jornada, a Oncominas sempre trabalhou com foco em manter excelência no atendimento de forma humanizada e eficiente, com o propósito de **“Ser um Agente de Esperança”** para o paciente durante o seu tratamento.

A Oncominas, desde 2008, atendendo os valores da Instituição, formalizou metodologia de Sistema de Gestão da Qualidade e ferramentas para planejamento estratégico com envolvimento das lideranças na definição de fluxos de atendimento, protocolos clínicos e multidisciplinares, políticas e regras para atuação internas.

Anualmente a Diretoria e os líderes da Oncominas realizam reuniões para planejamento da estratégia e reuniões periódicas para demonstração e análise dos resultados institucionais com foco em gerenciar os riscos dos processos, assistenciais e ocupacionais para planejar melhorias que garantam a assistência segura ao paciente.

A partir do Planejamento Estratégico a Oncominas estabeleceu a sua identidade organizacional através da Missão, Visão e Valores:



Missão:

Prestar assistência especializada na área de oncologia, através de uma equipe multidisciplinar comprometida com a excelência, humanização e os avanços científico-tecnológicos.





Visão:

Fortalecer o reconhecimento no Sul de Minas como grupo de referência para qualidade, eficiência operacional e assistencial no tratamento oncológico.



Valores:

Confiança

Ética

Humanização

Inovação e Tecnologia

Qualidade

Segurança e

Valorização dos Colaboradores.

Para assegurar a assertividade nos processos internos, além das visitas fiscalizatórias dos Órgãos Regulamentadores, a Oncominas investiu em metodologia de certificação com reconhecimento internacional pela Organização Nacional de Acreditação - ONA, desde 2010, sendo avaliada periodicamente por Instituição Acreditadora comprovando a conformidade com os padrões de segurança, gestão integrada e excelência em gestão para a Unidades de Varginha e Pouso Alegre.



2. Pilares Estratégicos

Através do Planejamento Estratégico que possui foco no cuidado centrado, individualizado e seguro ao paciente, a Oncominas estabeleceu 3 pilares que são utilizados na definição e aplicação de toda linha de atendimento:

Humanização

Vivenciada e sentida por todos os que atuam no Grupo Oncominas e deve ser refletida na assistência prestada ao paciente/cliente e à sua família através do acolhimento, respeito, ética, comunicação e esclarecimento a todas as etapas do tratamento.

Excelência no atendimento

Relacionar com o paciente e seu familiar de forma humanizada, considerando suas necessidades para planejamento de uma assistência eficiente e transparente, através de equipe multidisciplinar qualificada.

Eficiência operacional

É a capacidade do Grupo Oncominas em gerenciar os recursos necessários para a estruturação dos seus processos de forma simplificada e segura para que a equipe multidisciplinar possa oferecer o atendimento humanizado e de excelência aos pacientes/clientes.

3. Políticas Institucionais

As Políticas Institucionais são um conjunto de regras da Instituição, considerando os valores da Oncominas, onde são definidas Políticas Corporativas para comunicação e atuação entre todos os envolvidos na linha de atendimento ao paciente. Através destas políticas a Oncominas avalia o cumprimento da Missão para o alcance da Visão.

São elas:

- Política de Comunicação
- Política Financeira
- Política de Gestão Ambiental
- Política de Gestão de Fornecedores de Serviços e Insumos
- Política de Segurança da Informação
- Política de Privacidade de Dados
- Política de Gestão de Pessoas
- Política de Gestão da Qualidade e Gestão de Riscos
- Política de Segurança do Paciente
- Política de Cuidados Paliativos
- Política de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
- Política de Compliance



- Política de Gestão do Corpo Clínico
- Política de Direitos e Deveres de Pacientes e Clientes

Para apoiar a implementação das Políticas Institucionais, a Oncominas conta com Comissões de Apoio à Gestão:

- **Comitê de LGPD:** responsável pela adequação dos processos e gerenciamento das ações relacionadas a Lei geral de proteção de dados.
- **Comissão de Padronização:** responsável pela definição de incorporação de novas tecnologias (materiais, medicamentos, saneantes, equipamentos médico hospitalares e equipamentos de informática).
- **Comissão de Controle de Infecção (CCI):** responsável pela definição de regras para prevenir as infecções; capacitação da equipe, pacientes e familiares; visitas técnicas internas com foco em melhoria dos processos e monitoramento de possíveis eventos infecciosos.

• **Núcleo de Segurança do Paciente (NSP):** responsável pela elaboração de um plano de segurança para os pacientes / clientes atendidos na Oncominas, contemplando protocolos elegíveis ao perfil de pacientes atendidos de acordo com as metas internacionais de segurança do paciente:

- o Meta 1 – Identificação correta do paciente
- o Meta 2 - Melhorar a comunicação entre os profissionais e com o paciente
- o Meta 3 - Melhorar a segurança dos medicamentos
- o Meta 4 - Assegurar procedimentos seguros
- o Meta 5 – Reduzir o risco de infecção associada ao cuidado
- o Meta 6 – Reduzir o risco de danos aos pacientes resultantes de quedas

• **CIPA e Assédio:** responsável pelo gerenciamento das ações de biossegurança com foco em prevenção de acidentes e assédio.

• **Comitê de Experiência do Paciente:** responsável para elaboração de um programa que tem por objetivo monitorar a experiência do



paciente e profissional através de valorização da escuta para entendimento dos pontos importantes para promoção de ações preventivas e/ou corretivas com intuito de agregar valor durante o seu tratamento.

- **Comissão de Revisão de Prontuários:** responsável por identificar e promover a qualidade dos registros assistenciais a partir das informações contidas nos prontuários de cada paciente. Atua na análise, na organização, na adequação e eficiência dos registros médico-hospitalares.

É papel fundamental das Comissões Institucionais a disseminação da cultura de segurança assistencial e ocupacional para todos os envolvidos na linha de atendimento ao paciente.

As Comissões periodicamente realizam treinamentos e/ou campanhas para divulgação das diretrizes e resultados, além de realizarem de forma integrada as auditorias internas para avaliar a adesão às regras e identificar oportunidades de melhorias para os processos.

4. Resultados

Reforçando o compromisso com a excelência do atendimento, a Oncominas monitora o tempo de espera dos pacientes para conseguir a primeira consulta com a equipe médica, nas especialidades de oncologia, hematologia e radioterapia para o público adulto e pediátrico, a fim de avaliar a assertividade do dimensionamento da equipe médica e das regras de agendamento:

Média de 05 dias úteis, ficando abaixo da regra da Resolução Normativa da ANS - RN259/2011 que estabelece prazo de 14 dias úteis.

• **Tempo médio de atraso para consultas médicas:**

Meta 10% de atraso nas consultas

Resultado: 6%

Através deste monitoramento, a Oncominas consegue demonstrar os esforços traçados pela equipe de atendimento na identificação de possibilitar o aprimoramento e o gerenciamento do processo de agendamento.

• Por meio das Comissões de Apoio à Gestão são realizadas auditorias internas e definidos indicadores estratégicos para monitoramento de adesão e efetividade dos protocolos estabelecidos.

• A equipe multidisciplinar também realiza auditorias clínicas para avaliação da efetividade dos protocolos e procedimentos assistenciais.

• O NSP em parceria com a equipe multidisciplinar e membros das Comissões, realizam monitoramento dos eventos adversos com objetivo de identificar oportunidades de melhorias nos processos:

Eventos adversos relacionados à prescrição médica: 0%

Eventos adversos relacionados ao preparo de medicamento: 0%

% de queda de pacientes: 0%.

A partir destes monitoramentos, a Oncominas através dos valores de

confiança, inovação e tecnologia, qualidade e segurança, implementou o Projeto Beira Leito, que é uma tecnologia automatizada servindo como barreira preventiva para evitar falhas de administração dos medicamentos; possibilitando melhor comunicação entre a equipe assistencial e com os pacientes durante o tratamento e garantindo a rastreabilidade de todas as etapas da cadeia medicamentosa.

- Considerando a importância do protocolo de identificação e comunicação com o paciente para planejamento de uma assistência segura, a Oncominas monitora o **% de assertividade de cadastro: 97,5%**.

- Através do Comitê de Experiência do Paciente e pilares estratégicos, a Oncominas estabeleceu os canais de comunicação com o paciente/ cliente/ familiar para manifestações; sendo eles: pesquisas institucionais, formulários disponíveis no ambiente interno, e-mail e telefone institucional, além das entrevistas periódicas do Comitê de Experiência do Paciente.

- A partir destes canais, no ano de 2022 foram identificadas **90% de elogios**, demonstrando o fortalecimento da Marca Oncominas através dos pilares de humanização, excelência no atendimento e eficiência operacional.

- A Oncominas valorizando a voz do paciente trabalha continuamente na avaliação multidisciplinar das manifestações de sugestões e / ou reclamações, com foco em melhoria de processos.

Foram traçadas ações proativas para estreitar a comunicação com os pacientes/ clientes/ familiares sendo possível identificar **manifestações de sugestões 7,5% e reclamações: 2,5%**.

Elogios de

pacientes”

“Gratidão Eterna.

Quero parabenizar e com muito carinho quero expressar minha gratidão a todos os profissionais da Oncominas, desde a recepção, os enfermeiros, a limpeza, a farmácia, a administração, a equipe médica e em especial a minha médica que pela segunda vez salvou a minha vida, pela dedicação, solidariedade, empatia e enfim a humanidade que existe aqui no coração de cada profissional.

Vocês são ANJOS que Deus coloca na vida das pessoas que enfrentam alguma enfermidade. Anjos com muita paciência, zelo e acima de tudo amor. Qualidade estas que nos dá muito otimismo, esperança, muita força para lutar e vencer esta batalha.

Aos anjos que todos os dias dão tudo pela saúde de quem precisa. Gratidão, gratidão, gratidão eterna. Um agradecimento sincero e votos de sucesso nessa batalha que vocês enfrentam todos os dias. Que Deus em sua infinita misericórdia derrame todas as bênçãos do céu e da terra sobre cada um de vocês.”

“Gostaria de, com a devida licença, eu pudesse apresentar meus agradecimentos a Administração da Oncominas! Tenho a declarar que sempre fui bem recebida, bem tratada e com um atendimento de Excelência. A equipe de enfermagem que aplica a terapia de quimio é de uma paciência, atenção e carinho conosco (pacientes) admirável! Meu muito obrigada a vocês.

Gostaria também de agradecer o trabalho carinhoso, atencioso e eficiente que nós, pacientes oncológicos da ONCOMINAS, recebemos da recepção que estão sempre à postos nos receber fazendo as honras da casa! Um trabalho digno de muita admiração.

Apresento também os meus sinceros agradecimentos aos médicos que desde o primeiro momento nos recebem com muita atenção, propriedade e competência.

Cheguei a Oncominas em estado bem debilitado e ele em conjunto com a equipe de enfermagem, conseguiram me reerguer e fizeram a doença regredir. Muito obrigada a todos. Deus abençoe e conduza sempre.”

“Ter saúde perfeita, é desejo plural.

Ter tratamento de saúde perfeito, é desejo igualmente plural.

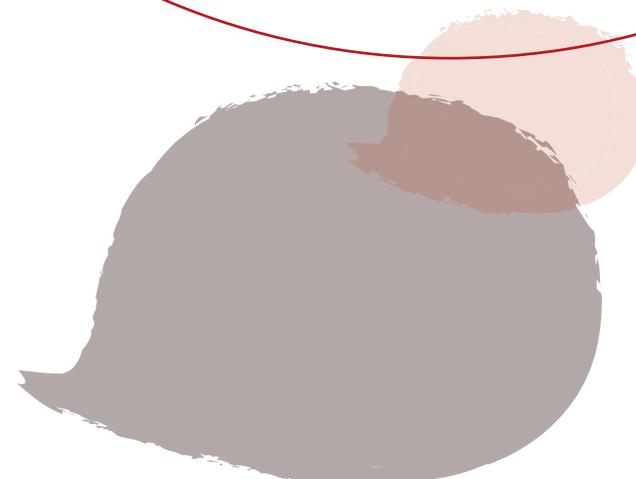
No entanto, voltar a ter saúde, em regra depende do tratamento submetido.

No mais das vezes, o que se busca para recuperar a saúde ainda depara com o amadorismo, em especial quando entregue em mãos inábeis, ou pouco interessada no resultado daquilo que se busca tratar. Felizmente, há profissionais cujo trabalho é personalíssimo, ainda que treinados para trabalho em equipe.

Isso pude encontrar enquanto busquei recuperar-me, e fui entregue nas mãos da ONCOMINAS com a equipe que possui.

Parabéns, à todos sem exceção que se dedicam a cuidar dos pacientes que em razão do medo da doença que os leva até vocês, chegam sempre cabisbaixo, e preocupados, mas saem com esperança renovada e felizes por terem sido bem tratados.

Deus os ilumine para que todos àqueles que estiverem sob o cuidado de vocês possam voltar para casa com sentimento de dignidade respeitada.”



“

Elogios de *colaboradores*

“ Sensacional esse Programa de Experiência do Paciente!

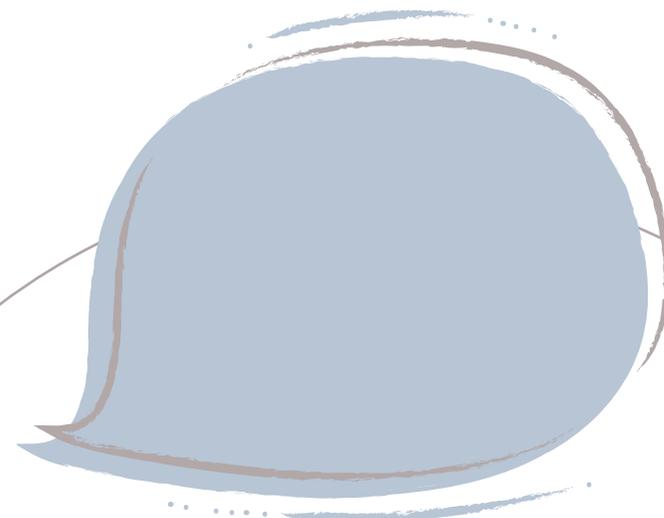
Eu me sinto muito importante e especial quando sou ouvida, quando existe essa abertura para sugerir, comentar, opinar, relatar experiência, então acredito que esse programa aumenta o nível de satisfação dos pacientes da Oncominas.

Saber que o local onde você frequenta interessa pelo que pensa e sente é algo muito especial.

Muito bacana também a preocupação em disponibilizar diversos meios de comunicação para os pacientes se manifestarem! A escuta da qualidade é o diferencial, pois querendo ou não tem uma força maior, alguém sentar frente a frente, olhar nos olhos e falar, torna mais humanizado essa exteriorização.

Parabéns pela iniciativa de divulgação deste programa que é maravilhoso, com toda equipe!”

“O programa ficou fantástico. Como profissional e integrante do comitê sinto a minha evolução com olhar diferenciado para a experiência do paciente em minha opinião esse desdobramento foi fundamental para consolidar nossos valores e objetivos quanto profissionais com ligação direto com o paciente.”



A gestão de pessoas do Grupo Oncominas tem como principal propósito a valorização dos profissionais para proporcionar um clima organizacional que favoreça a qualidade no ambiente de trabalho.

No ano de 2022 foram realizados uma média **21 treinamentos/mês** para a equipe de profissionais focados em temas essenciais para manter o atendimento de excelência, humanizado e eficiente.

Outro diferencial é o **Programa de Desenvolvimento de Lideranças** que tem foco em desenvolvimento dos gestores em habilidades técnicas, comportamentais e gerenciais para padronização das diretrizes institucionais.

Anualmente a Oncominas aplica **pesquisa de Clima Organizacional** para avaliar a satisfação e as expectativas dos profissionais tendo a oportunidade de aprimorar o processo de gestão de pessoas.



Palavra da Direção



"Um dos pilares da Oncominas é o atendimento com excelência. O sistema de Gestão da Qualidade e Certificação, comprova a qualidade da assistência prestada pelo Grupo através da atuação e comprometimento dos profissionais, buscando uma assistência segura, respeitando e atendendo às necessidades de cada paciente e colaborador. A Oncominas Unidade Varginha é certificada ONA nível III (Excelência em Gestão) desde 2018. Agradeço toda equipe Oncominas pela cooperação e dedicação."

Dr. Armando de Mattos Netto

Diretor Administrativo Oncominas Varginha



“Para a Oncominas, a qualidade na Prestação de serviço sempre foi prioridade. No ano de 2022, a Unidade Pouso Alegre conquistou a certificação ONA III (Excelência em Gestão).

Essa conquista é a conclusão e o reconhecimento de um projeto que iniciou há mais de 15 anos, com a padronização dos processos e desenvolvimento da equipe. Exigindo de nossos colaboradores o compromisso com a melhoria contínua dos processos, com educação continuada e aprimoramento no gerenciamento da nossa instituição, sempre com objetivo de prestar serviços com qualidade aos nossos pacientes. Outro diferencial da Oncominas é a Humanização, a instituição está sempre preocupada em atender as expectativas do ser humano, com ética, profissionalismo e individualismo, tanto dos nossos pacientes, como dos nossos colaboradores.”

Dr. Dirceu Eurílio Silva

Diretor Administrativo Oncominas Pouso Alegre





  @oncominasmed

  oncominas

www.oncominas.med.br

Varginha: Av. Presidente Castelo Branco, 222
Jd. Petrópolis · (35) 3219 4500

Pouso Alegre: R. Benedito Valdetário e Silva, 80
Fátima I · (35) 3429 7000

Itajubá: Av. Cesário Alvim, 632
Centro · (35) 3622 8654 / (35) 99893 5927

Extrema: R. União Soviética, 307
Ponte Alta · (35) 3100 9595 / (35) 99758 8612

Lavras: Av. Dra. Dâmina Zakhia, 28
Centro · (35) 3822 7803

Três Corações: R. Tenente Clóvis Neder, 333
Alto Perú · (35) 3219 4500 - Opção 2