



# ***Divulgação Resultados Institucionais***

***Oncominas  
2021***

*Trabalho pela Vida.*



*Divulgação Resultados  
Institucionais  
Oncominas - 2021*

# Índice

1. História do Sistema de Gestão da Oncominas	4
2. Pilares Estratégicos	7
3. Regras / Políticas Institucionais	8
4. Divulgação de 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 e São Lourenço (somente atendimento de consultas).

Nestes 28 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. Regras / Políticas Institucionais

Considerando os valores da Oncominas, são definidas Políticas Corporativas para comunicação e atuação entre todos os envolvidos na linha de atendimento ao paciente:

- Política de Comunicação
- Política de Custos
- Política de Gestão Ambiental
- Política de Gestão de Fornecedores de Serviços e Insumos
- Política de Gestão da Informação alinhada à Lei Geral de Proteção 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 Governança Clínica

Através destas regras /políticas a Oncominas avalia o cumprimento da Missão para o alcance da Visão.



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

- **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:** responsável pelo gerenciamento das ações de biossegurança com foco em prevenção de acidentes.

- **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.



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. Divulgação de Resultados

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

- **Tempo médio para consultas de primeira vez: 04 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 nas consultas médicas:**

Meta 10% de atraso nas consultas

Resultado 2º sem/20: 12%

Resultado 1º sem/21: 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:

- **Auditoria Interna das Comissões: 88,5% de conformidade.**

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: Média 99%.**

Através do Comitê de Experiência do Paciente e pilares estratégicos, a Oncominas estabeleceu os canais de comunicação com o pacien-

te/ cliente/ familiar para manifestações; sendo eles: redes sociais, pesquisas institucionais, formulários disponíveis no ambiente interno, e-mail e telefone institucional, além das entrevistas periódicas da equipe de qualidade.

- A partir destes canais, **no 1º sem/21 foram identificadas 85% 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 8% e reclamações: 7%.**

## Elogios de *pacientes*”

“Fui muito bem atendido por todos. Todas muito educadas e animadas. Fui muito bem tratado. Somente elogios. Por ser um momento difícil para todos que passam, vocês fazem com que esse tempo passe mais rápido e muito mais **confortável**.

Obrigado por tudo e continuem sendo essas pessoas maravilhosas.”

“Estamos vivendo em dias difíceis, pois além dos problemas que já tínhamos, ainda estamos lidando com a pandemia. Esta mensagem confirma o apreço que tenho pelo **valeroso** serviço de vocês. **Eu sempre confiei** plenamente na capacidade profissional de vocês e apesar de muito preocupada com meu problema de saúde deixei este assunto inteiramente nas mãos de Deus e na **habilidade desta equipe**. Também estava certa da consideração, **empatia e atenção de vocês e da equipe médica**. Tudo se confirmou e agora expresso meu sincero agradecimento por todo profissionalismo que demonstraram. Mais uma vez estão de parabéns!”

“Quero agradecer imensamente pelo **excelente atendimento** recebido, a maneira com que a minha mãe foi tratada fez toda diferença para chegarmos a esta etapa de hoje. Muito Obrigado!!”

“Parabéns Oncominas! O trabalho de vocês é diferenciado e de **qualidade**. Fiz radioterapia já há dois anos aí, saí do tratamento apaixonada por vocês! Gratidão... sucesso.”

“

## Elogios de *colaboradores*

*“ Sensacional esse Programa de Experiência do Paciente!*

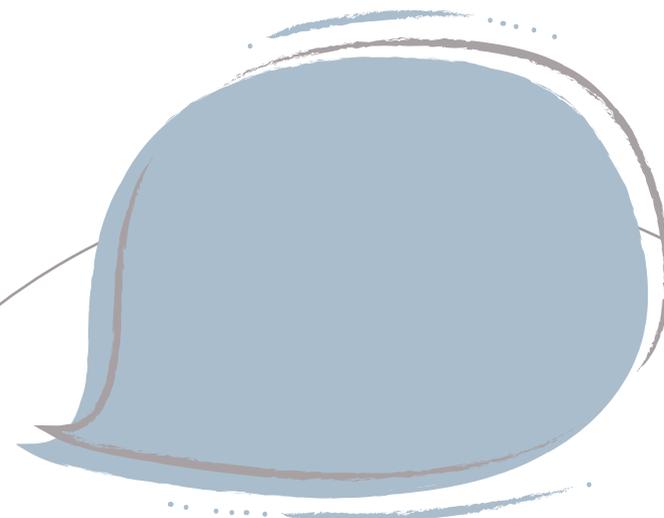
*Eu me sinto muito importante e especial quando sou ouvida, quando existe essa abertura para sugerir, comentar, opinar, relatar experiência, então acredito que esse programa aumenta o nível de satisfação dos pacientes da Oncominas.*

*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.

• **Entre agosto/20 a agosto/21 foram realizados uma média de 41 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



*“A Oncominas iniciou há mais de 10 anos a implantação do sistema de gestão da qualidade, foi decisão difícil na época, pois poucas pessoas tinham conhecimento sobre qualidade. Foram muitos desafios, que fomos vencendo com a união de toda a equipe Oncominas, e neste momento estamos vivenciando mais uma etapa com a expectativa de manter a ONA II, e com a ousadia da ONA III. Sabemos o quanto a equipe está comprometida e com um “friozinho” na barriga, isto tudo faz parte do processo de qualidade. A Gestão da Qualidade, para a Oncominas, significa em dar apoio a toda a nossa equipe de colaboradores, a prestar uma melhor assistência aos nossos pacientes com humanização e segurança e ser reconhecida como uma das melhores clínicas de Oncologia de Minas Gerais. Agradeço imensamente a dedicação e comprometimento de toda a equipe Oncominas.”*

**Dr. Dirceu Eurílio Silva**

Diretor Administrativo Oncominas Pouso Alegre





  @oncominasmed

  oncominas

[www.oncominas.med.br](http://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:** *R. Miguel Viana, 420  
Morro Chic · [35] 3622 8654*

**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*