



***Resultados
Institucionais***
2023



*Resultados
Institucionais
Oncominas - 2023*

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, Três Corações, Extrema, São Lourenço, Santa Rita do Sapucaí e Campo Belo (somente atendimento de consultas).

Nestes mais de 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: 8%

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 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 servin-

do 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: 96%**.

- 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 2023 foram identificadas **89,5% 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.

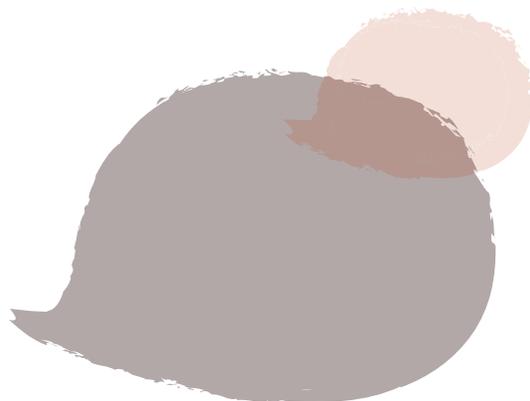
Foram traçadas ações proativas para estreitar a comunicação com os pacientes/ clientes/ familiares sendo possível identificar **manifestações de sugestões 5% e reclamações: 5,5%**.

Elogios de *pacientes*”

“Gostaria de agradecer o cuidado e atenção recebido por todos vocês... Sei que sou abençoado por Deus por ele me proporcionar pessoas tão especiais e abençoadas cuidando de mim, me refiro a todos recepção, enfermeiras, médico, pessoal do administrativo, serviços gerais, enfim a todos da Oncominas que me acolheu tão bem, com certeza fez Diferença no meu tratamento e faz a todos que por aí passam.

Peço a Deus todos os dias que continue abençoando todos vocês para que possam continuar fazendo um trabalho de excelência em muitas vidas...

Gratidão”



“Parabéns Oncominas, vocês são esperança e vida para aqueles que procuram por vocês.

Deus foi muito bom comigo quando me deu a oportunidade de fazer meu tratamento aqui, minha esperança voltou e eu voltei a me cuidar e tudo isso tem feito a diferença na minha vida.

Que Deus possa retribuir tudo que vocês tem feito por mim, que seja através de saúde e muitas bênçãos.

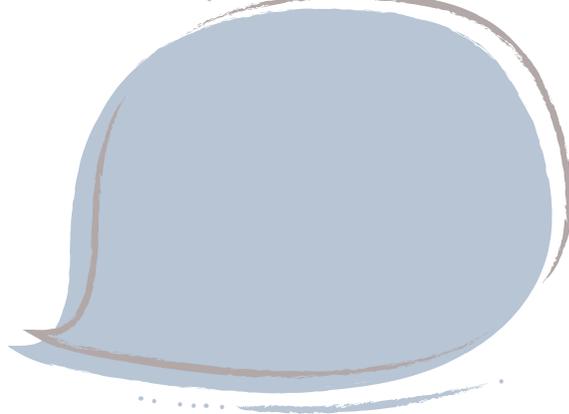
Fiz a minha radioterapia, e a equipe que me acompanhou é simplesmente maravilhosa, os profissionais têm um cuidado e carinho com todos os pacientes e mais uma vez parabéns.

Desejo a todos um ano abençoado e que seja muito melhor que ano passado.

Fiquem todos com DEUS.”

“

Elogios de *colaboradores*



“A Oncominas é um sonho de trabalho para muitas pessoas fora da clínica, temos aqui médicos e proprietários da empresa que não tem diferença no tratamento dos seus colaboradores, onde a qualidade de vida começa aqui, as pessoas tem o prazer em trabalhar e os dias pesados se tornam mais leves e os colaboradores sentem motivados a dar o seu melhor.”

“Tenho muito orgulho de trabalhar na Oncominas. Aumenta ainda mais quando o reconhecimento da excelência em qualidade vem através dos pacientes, o foco principal.”

“Acho que a palavra orgulho já define bem o que sinto. Estar cercado de profissionais humanos e acolhedores te faz querer ser alguém que acolhe também.”

“Minha percepção inicial enquanto tratar-se de uma empresa diferenciada, não só considerando o atendimento humanizado com os clientes / pacientes, mas também no tocante ao cuidado diário com o bem estar dos colaboradores, se solidifica a cada dia vivido aqui.”

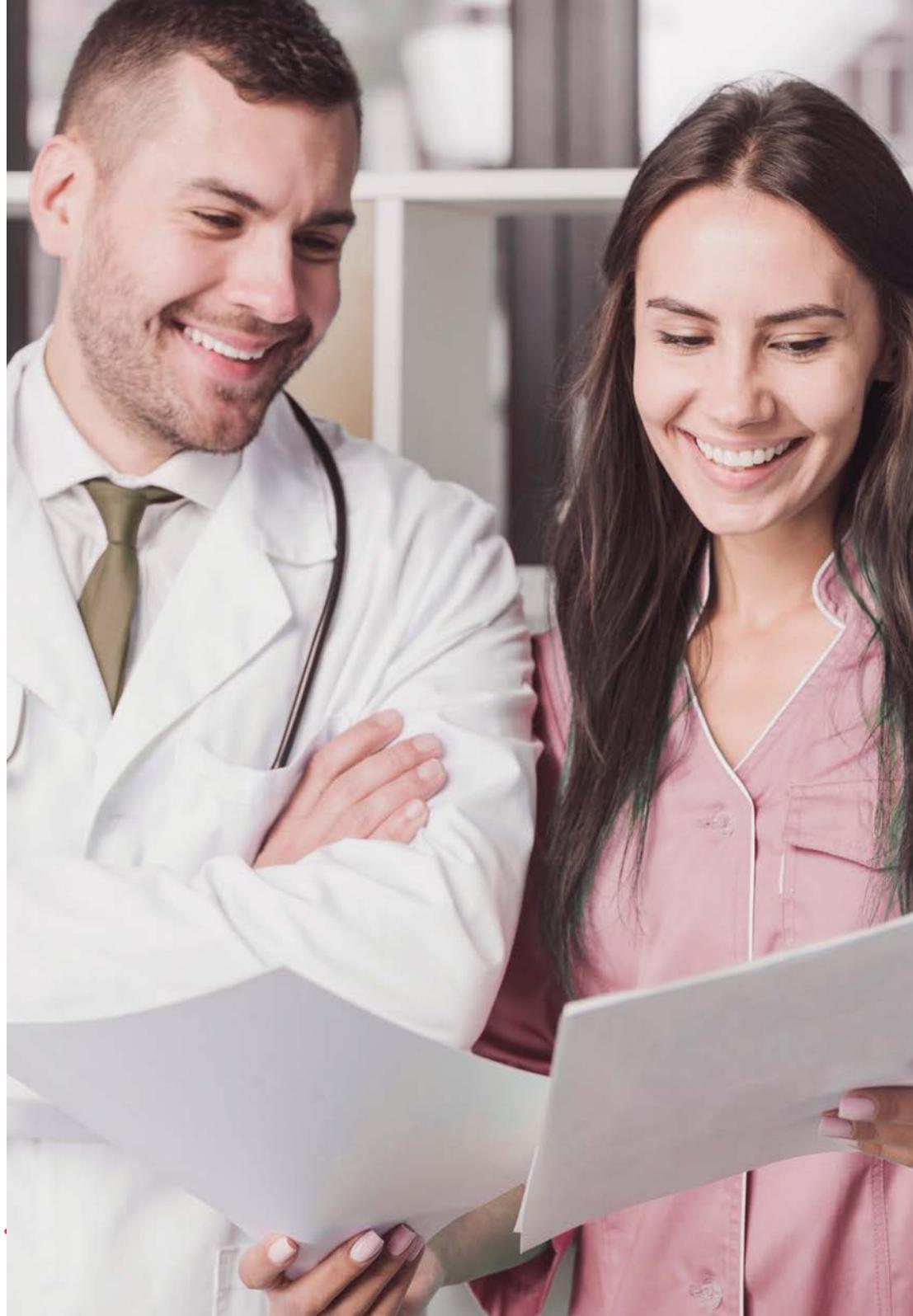
“Nós colaboradores passamos as ideias e a empresa com todo carinho e dentro da medida do possível analisa para implantação gesto que nos faz sentir valorizados enquanto funcionário.”

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 2023 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



"É com grande satisfação que apresentamos os resultados Institucionais de 2023, onde é possível demonstrar um pouco do Sistema de Gestão da Oncominas.

Nestes 30 anos, a Oncominas sempre trabalhou com foco em manter excelência no atendimento por uma assistência segura, respeitando e atendendo sempre às necessidades individualizadas de cada paciente e colaborador.

Agradeço a todos os profissionais pelo envolvimento, dedicação e habilidade na condução e organização dos processos com foco na segurança assistencial e satisfação dos clientes/pacientes alinhados ao propósito do Grupo Oncominas que é 'Ser um Agente de Esperança'."

Dr. Armando de Mattos Netto

Diretor Administrativo Oncominas Varginha



"Aqui estamos mais um ano para compartilhar com todos vocês os resultados Institucionais da Oncominas, dados estes que possuem como foco principal a segurança do paciente e a qualidade dos serviços prestados.

Graças ao comprometimento incansável de nossa equipe, alcançamos metas significativas que refletem em nosso compromisso de melhoria contínua, bem como inovação e eficiência operacional. Quero expressar minha gratidão a cada membro desta equipe, que com empenho e a dedicação desempenharam um papel fundamental para atingimento dos resultados obtidos.

Continuaremos trabalhando constantemente para aprimorar ainda mais nossos processos, garantindo assim a todos pacientes, bem como colaboradores, um ambiente seguro, acolhedor e humanizado."

Dr. Dirceu Eurilio Silva

Diretor Administrativo Oncominas Pouso Alegre







www.oncominas.med.br

Pouso Alegre: Rua Dr. Benedito Valdetaro e Silva, 80
Fátima I · (35) 3429 7000 [Opção 1]

Extrema: R. União Soviética, 307
Ponte Alta · (35) 3429 7000 [Opção 02]
(35) 99758 8612 📞

Itajubá: Av. Cesário Alvim, 632
Centro · (35) 3429 7000 [Opção 03]
(35) 99893 5927 📞

Varginha: Av. Presidente Castelo Branco, 222
Jd. Petrópolis · (35) 3219 4500 [Opção 1]

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