



Resultados Organizacionais

2024



Índice



Clique no tópico para acessar o conteúdo.

 Palavra da Direção	03
 História do Sistema de Gestão do Grupo Oncominas	04
 Pilares Estratégicos	06
 Regras / Políticas Institucionais	07
 Resultados	10



Palavra da Direção

É com grande satisfação que apresentamos os resultados institucionais de 2024, um ano de importantes conquistas e avanços para a Oncominas. Ao longo de nossa trajetória de mais de 30 anos, sempre priorizamos a excelência no atendimento, buscando constantemente a segurança do paciente e a qualidade dos serviços prestados.

Graças ao trabalho dedicado e comprometido de nossa equipe, alcançamos importantes metas, refletindo nosso contínuo esforço em oferecer um cuidado seguro, acolhedor e humanizado. Cada profissional tem sido fundamental na organização e condução dos processos, com empenho em atender às necessidades individuais de pacientes, sempre alinhados aos valores que norteiam nosso propósito: **“Ser um Agente de Esperança”**.

Agradecemos a todos que, com dedicação, contribuíram para o nosso sucesso e garantiram que nossa instituição continuasse a ser um espaço de confiança e excelência no cuidado à saúde. Seguiremos investindo em inovação e capacitação contínua, para oferecer aos nossos pacientes e profissionais um ambiente cada vez mais seguro, eficiente e humanizado.



*Atenciosamente,
Diretores da Oncominas*

História do Sistema de Gestão do Grupo Oncominas

O **Grupo Oncominas** estabelecido desde 1993 na região do Sul de Minas, representa mais de três décadas de dedicação à oncologia, com uma forte ênfase em atendimento humanizado e eficiente.

Desde o início de suas atividades, a instituição destacou-se pela implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, com foco na segurança e no bem-estar dos pacientes. Esse compromisso resultou na obtenção das certificações ONA para as unidades de Varginha e Pouso Alegre, concedidas desde 2010.

Por meio de avaliações periódicas realizadas pela Instituição Acreditadora, ambas as unidades comprovaram sua conformidade com os padrões de segurança, gestão integrada e excelência em gestão, conquistando, assim, a certificação “Acreditado com Excelência” — o mais alto nível concedido pela ONA.

Nestes mais de 30 anos de jornada, o Grupo 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 trajetória do Grupo Oncominas é marcada por um legado de inovação, qualidade e compaixão, evidenciando seu papel vital na transformação do cuidado oncológico na região e na vida dos pacientes que atende.

Anualmente, a Diretoria e os líderes do Grupo Oncominas realizam reuniões de planejamento estratégico, além de encontros periódicos voltados à apresentação e análise dos resultados institucionais. Esses encontros têm como objetivo principal o gerenciamento dos riscos assistenciais, ocupacionais e de processos, visando à implementação de melhorias que assegurem uma assistência segura e de qualidade ao paciente.

A partir desse processo de planejamento, o Grupo Oncominas consolidou sua identidade organizacional, definindo claramente sua Missão, Visão e Valores.



Missão

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



Visão

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



Valores

- Confiança
- Ética
- Humanização
- Inovação e Tecnologia
- Qualidade
- Segurança
- Valorização dos Colaboradores



Pilares Estratégicos

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

Humanização

É 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.



Regras / Políticas Institucionais

As Políticas Institucionais do Grupo Oncominas representam um conjunto de diretrizes que refletem os valores da instituição e orientam a comunicação e a atuação de todos os envolvidos na linha de cuidado ao paciente.

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**

Por meio dessas políticas, o Grupo Oncominas monitora o alinhamento das ações institucionais com sua Missão, visando o alcance da Visão organizacional. E 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 estratégias que possibilitem a inclusão e exclusão de medicamentos, materiais médico-hospitalares, saneantes, protocolos clínicos, equipamentos médicos hospitalares e novas tecnologias, visando a padronização entre as Unidades do Grupo Oncominas. Promover a educação permanente dos profissionais.

• **Comissão de Controle de Infecção (CCIRAS):** responsável por desenvolver, acompanhar e garantir o cumprimento das ações do Programa de Controle de Infecção, garantindo a qualidade da assistência e a segurança do paciente.

• **Núcleo de Segurança do Paciente (NSP):** responsável pela elaboração do Plano de Segurança do Paciente, que tem por objetivo geral contribuir para a qualificação do cuidado em saúde em todos os pacientes assistidos na ONCOMINAS através de definição de ações para a promoção da segurança do paciente e a melhoria da qualidade nos serviços através dos seguintes protocolos implementados de acordo com as metas internacionais de segurança do paciente:

1. Protocolo **de Identificação do Paciente**
2. Protocolo **de Comunicação Assertiva**
3. Protocolo **de Prevenção e Controle de Infecção (Protocolo de Higienização das Mãos)**
4. Protocolo **na Segurança da Prescrição, Uso e Administração Segura de Medicamentos**
5. Protocolo **de Prevenção de Queda**
6. Protocolo **de Uso Seguro de Equipamentos e de Materiais Médico Hospitalares**
7. **Gestão de Incidentes e Eventos Adversos**
8. Protocolo **de Procedimento Seguro** - *Protocolo adaptado da cirurgia segura.*

• **CIPA e Assédio:** responsável pela prevenção de acidentes, preservação da integridade física e emocional dos colaboradores e doenças decorrentes do trabalho, através de ações que minimizem situações de riscos por meio de identificação, avaliação e controle dos mesmos, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

• **Comitê de Experiência do Paciente (CEXP):** responsável pela 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.



Resultados

Tempo para início do tratamento e Tempo médio de atraso para consultas médicas

Reforçando o compromisso com a excelência no atendimento, o Grupo Oncominas realiza o monitoramento contínuo do tempo de espera para a primeira consulta com a equipe médica nas especialidades de oncologia, hematologia e radioterapia, tanto para o público adulto quanto pediátrico. Esse acompanhamento tem como objetivo avaliar a efetividade do dimensionamento da equipe médica e a eficiência das regras de agendamento.

Atualmente, a média registrada é de **5 dias úteis** para a realização da primeira consulta, ficando significativamente abaixo do prazo estabelecido pela Resolução Normativa ANS nº 259/2011, que determina o limite de 14 dias úteis.

Além disso, o Grupo Oncominas também monitora o tempo médio de atraso nas consultas médicas, com a meta de manter o índice de atrasos em até 10%. No período avaliado, foi registrado um resultado de **3%**, demonstrando a efetividade dos esforços realizados.

Por meio desse monitoramento constante, o Grupo Oncominas reforça seu compromisso com a qualidade, a agilidade no atendimento e a melhoria contínua dos processos de agendamento, buscando sempre proporcionar a melhor experiência para seus clientes e pacientes.

Eventos Adversos

O Grupo Oncominas por meio 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 os pacientes durante o tratamento e garantindo a rastreabilidade de todas as etapas da cadeia medicamentosa.

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: 0,03%.**

O protocolo de prevenção de quedas do Grupo Oncominas visa identificar pacientes com risco, levando em consideração suas condições clínicas, os medicamentos prescritos e os tratamentos, para adotar medidas preventivas.

A avaliação de risco é realizada de forma diária, desde a admissão, com base nas condições clínicas e nas necessidades específicas de cada paciente.

Todos os pacientes recebem orientação sobre os riscos de quedas e as medidas preventivas adotadas. Além disso, o ambiente do Grupo Oncominas é cuidadosamente planejado para reduzir o risco de quedas, levando em conta a estrutura física e o mobiliário.

Com o compromisso de eliminar quedas com consequências graves, o protocolo de prevenção é continuamente revisado e aprimorado, preservando a segurança dos pacientes, sempre alinhados às melhores práticas assistenciais.



Até o momento, não foram identificados indicadores internacionais ou nacionais que permitam a comparação com o perfil de atendimento do Grupo Oncominas.

Identificação e Comunicação assertiva

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



Até o momento, não foram identificados indicadores internacionais ou nacionais que permitam a comparação com o perfil de atendimento do Grupo Oncominas.

Satisfação de Clientes e Pacientes

Através do Comitê de Experiência do Paciente e pilares estratégicos, o Grupo Oncominas estabeleceu os canais de comunicação com os pacientes, clientes e familiares para manifestações, sendo eles: pesquisas institucionais, formulários disponíveis no ambiente interno, e-mail, telefone institucional, além das entrevistas periódicas do Comitê de Experiência do Paciente.

A partir destes canais, no ano de 2024 foram identificadas **87%** de manifestações de elogios, demonstrando o fortalecimento da Marca Oncominas através dos pilares de humanização, excelência no atendimento e eficiência operacional.

Neste ano a pesquisa de satisfação de clientes e pacientes foi reestruturada para se tornar mais assertiva, considerando a jornada de consulta e tratamento, além da percepção de segurança. O NPS (*Net Promoter Score*) é um monitoramento que está sendo utilizado para medir a lealdade e satisfação, baseado na probabilidade de recomendação da instituição.

Os resultados foram:

- **Pesquisa satisfação clientes - Jornada Consulta: 96%**

A pesquisa apresentou um NPS (*Net Promoter Score*) de 97,5%, resultado extremamente positivo, indicando que a maioria dos clientes e acompanhantes estão dispostos a recomendar o Grupo Oncominas a amigos e familiares.

- **Pesquisa satisfação pacientes - Jornada Tratamento: 94%**

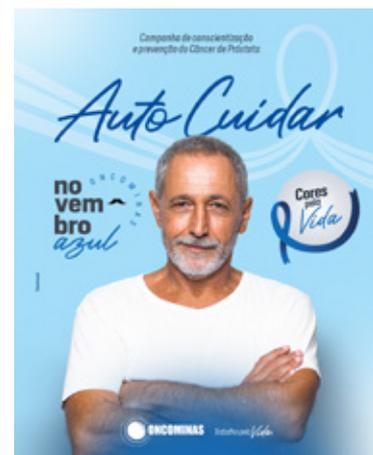
A pesquisa apresentou um NPS (Net Promoter Score) de 96,5%, resultado extremamente positivo, indicando que a maioria dos pacientes e acompanhantes estão dispostos a recomendar o Grupo Oncominas a amigos e familiares.

- **Pesquisa percepção de segurança: 97,5%**

O resultado mostra que os pacientes, sentem-se seguros e confiantes nos protocolos de segurança adotados pelo Grupo Oncominas.

Responsabilidade Socioambiental

O Grupo Oncominas desempenha um papel fundamental não apenas no tratamento de pacientes, mas também na promoção de uma abordagem integral à saúde, que inclui a prevenção, a conscientização e o apoio emocional. Portanto, desenvolver ações voltadas à saúde e bem-estar da comunidade é essencial para reforçar esses valores e engajar a comunidade de forma positiva.



Posts do Instagram das campanhas de Prevenção nos meses coloridos

Projeto Social – Ginástica Artística*
 parte do imposto ISSQN revertido para o
 projeto



Campanha Lacre do Bem
 Entrega das doações pela CIPA e Assédio da
 Unidade de Varginha



Campanha de Inverno
Entrega das doações pelas CIPA e Assédio das Unidades de Pouso Alegre e Varginha



Campanha Natal Solidário
Realizada pela CIPA e Assédio da Unidade de Varginha

Projeto Música pela Vida
Unidade de Pouso Alegre



*Caminhada e Corrida
pela Vida
Edição 2024 - Varginha*

Gestão de Pessoas

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 2024 foram realizados uma média **24 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, o Grupo 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.





A voz do paciente

“Gratidão eterna a toda equipe... Vocês são anjos sem asas... sempre me recebendo com sorriso, nos chamando pelo nome... e nos fazendo sentir importantes... quero parabenizar toda equipe e também minha médica, que sempre dedicada e comprometida me acompanhou durante todo processo... parece uma jovem ainda, mas sua jovialidade não deixa transparecer tantos anos de experiência... e desde a recepção até a equipe de enfermeiros que acompanharam meu tratamento e o pessoal da limpeza que faz tudo com um sorriso no rosto... acho que Deus juntou vocês no céu e disse... irão todos se unirem na Oncominas porque vocês serão Luz para as pessoas que passarem por seu caminho... gratidão eterna!”

A voz dos colaboradores

“Gosto de trabalhar na Oncominas porque me identifico com os valores da empresa e seus processos bem-organizados. Gosto de contribuir para o sucesso e crescimento da clínica. Sou muito realizada trabalhando aqui e isso também reflete na minha vida fora do círculo profissional, me fazendo uma pessoa melhor e mais sensível com o próximo.””





Trabalho pela *Vida.*



www.oncominas.med.br