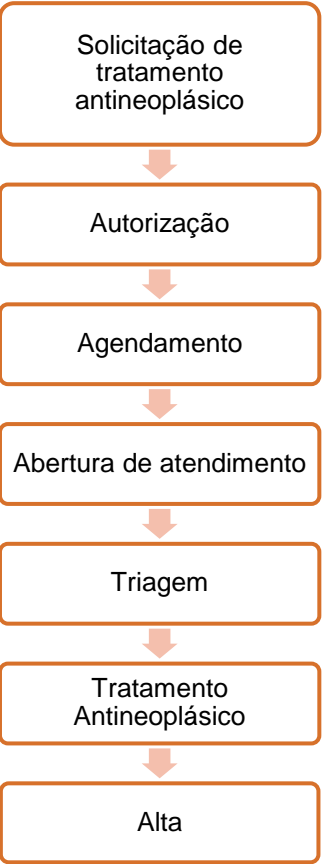


MISSÃO: Oferecer ao paciente oncológico atendimento humanizado e seguro, garantindo um tratamento antineoplásico de qualidade.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Ambulatório de Oncologia, UI, UTI Farmácia CME Laboratório PDD Suprimentos Gestão de Pessoas Tecnologia da Informação Engenharia Clínica SESMT Infraestrutura Higienização Lavanderia SND Gerenciamento de leitos Educação Continuada Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Paciente Mat e Med Materiais Esterilizados Exames Laboratoriais Exames Diagnósticos Insumos Colaboradores Computadores e Rede Equipamentos EPI's Manutenção Predial Ambiente Limpo Rouparia Limpa Refeições/Dietas Treinamentos Assessoria 	 <pre> graph TD A[Solicitação de tratamento antineoplásico] --> B[Autorização] B --> C[Agendamento] C --> D[Abertura de atendimento] D --> E[Triagem] E --> F[Tratamento Antineoplásico] F --> G[Alta] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> Paciente tratado e melhorado Paciente em tratamento 	<ul style="list-style-type: none"> Ambulatório de Oncologia Radioterapia UI UTI Unidade de emergência

INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • ONCO - Total de Primeiros Ciclos - Pacientes Novos • ONCO - Total de Ciclos Atendidos • ONCO - Aumento do Número de Ciclos Atendidos • ONCO - Atraso de Ciclos • ONCO - Total de Atendimentos / Dia | <ul style="list-style-type: none"> • ONCO - Aumento do Número de Primeiros Atendimentos • ONCO - Extravasamento de Quimioterápico • ONCO - Reações Infusionais • ONCO - Net Promoter Score (NPS) - Quimioterapia |
|---|--|

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **FARMÁCIA:** Dispensação de materiais e medicamentos solicitados via sistema e prescrição;
- **RADIOTERAPIA:** Informar via e-mail as datas previstas para início de radioterapia concomitante a TA;
- **SND:** Entregar dieta dos pacientes conforme solicitação nos horários definidos;
- **CME:** Fornecer material de pilotagem segura e/ou necessários para procedimentos realizados no setor conforme solicitação via sistema;
- **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:** Realizar manutenções/serviços nos consultórios, recepção e centro de infusão, quando solicitado em ordem de serviço e via telefone;
- **INFRAESTRUTURA:** Realizar manutenções/serviços na recepção e centro de infusão, quando solicitado em Ordem de serviço e via telefone;
- **ENGENHARIA CLÍNICA:** Realizar manutenções/serviços na recepção e centro de infusão, quando solicitado por Ordem de serviço, e manutenção preventiva nos equipamentos;

CLIENTES

- **FARMÁCIA:** Solicitar e devolver materiais e medicamentos via Tasy.
- **RADIOTERAPIA:** Informar por e-mail a enfermeira de referência da radioterapia pacientes com programação de tratamento concomitante à radioterapia;
- **SND:** Atualizar o mapa de dieta com a relação de pacientes diariamente;
- **CME:** Solicitar material necessário e garantir a devolução do sujo e do vencido;
- **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, INFRAESTRUTURA E ENGENHARIA CLÍNICA:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desses processos;
- **EDUCAÇÃO CONTINUADA:** Garantir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo;
- **ALMOXARIFADO:** Solicitar materiais via requisição no sistema Tasy e retirar no almoxarifado.
- **HIGIENIZAÇÃO:** Garantir conservação após limpeza;
- **UNIDADES DE INTERNAÇÃO E UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA:** Suporte e orientação quanto à instalação e cuidados com os medicamentos pré-quimioterapia e antineoplásicos.

- **EDUCAÇÃO CONTINUADA:** Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe da oncologia;
- **ALMOXARIFADO:** Fornecer materiais de acordo com a demanda do setor, mediante requisição no sistema;
- **HIGIENIZAÇÃO:** Garantir a limpeza do setor;
- **UNIDADES DE INTERNAÇÃO E UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA:** Instalação dos medicamentos pré-quimioterapia e antineoplásicos de forma segura e conforme orientação.
- **LABORATÓRIO:** Realizar coleta no centro de infusão quando solicitado.

- **LABORATÓRIO:** Acionar via ramal quando houver solicitação de exame laboratoriais.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-ONC-POP-02 - Administração de Quimioterápicos Antineoplásicos
- HPD-ONC-POP-04 - Punção e Salinização de Cateter Port-a-Cath
- HPD-ONC-POP-03 - Extravasamento Acidental de Quimioterápicos Antineoplásicos

PROCEDIMENTO GERAL

- HPD-ONC-PG-01 - Serviço de Oncologia

POLÍTICA

- HPD-ONC-PL-01 - Cuidados Paliativos e de Fim de Vida

PROTOCOLO

- HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva
- HPD-AQ-PT-01 - Identificação Segura do Paciente
- HPD-ACCIH-PT-01 - Higienização das Mãos
- HPD-AQ-PT-03 - Prevenção de Queda
- HPD-FARM-PT-01 - Segurança Medicamentosa: Medicamentos de Alta Vigilância

Elaborado por: Roberta Valente Coordenação Químio	Verificado por: Marilia Mafra Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Marcia Ribeiro Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 20/02/2026
--	--	--	---	--------------------------------------

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO				TRATAMENTO DO RISCO						
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
SOLICITAÇÃO DE TRATAMENTO ANTINEOPLÁSICO	ATRASSO OU NÃO SOLICITAÇÃO DO TRATAMENTO ANTINEOPLÁSICO NO SISTEMA	AUSÊNCIA DE CONTROLE OU ESQUECIMENTO DO MÉDICO ASSISTENTE	ATRASSO NO INÍCIO OU CONTINUIDADE DO TRATAMENTO / DETERIORAÇÃO CLÍNICA / INSATISFAÇÃO	FINANCEIRO PRAZO IMAGEM QUALIDADE	4	1	4	BAIXO	CHECK LIST DE SOLICITAÇÃO DE PROTOCOLO POR MÉDICO ASSISTENTE	MÉDICOS	DIÁRIO	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
AUTORIZAÇÃO	ATRASSO NA AUTORIZAÇÃO	DEMORA NA ENTREGA DA SOLICITAÇÃO MÉDICA; DEMORA NO ENVIO PARA A OPERADORA; SOLICITAÇÃO DE LAUDO OU COMPLEMENTO POR PARTE DA OPERADORA	ATRASSO NO INÍCIO OU CONTINUIDADE DO TRATAMENTO / DETERIORAÇÃO CLÍNICA / INSATISFAÇÃO	FINANCEIRO PRAZO IMAGEM QUALIDADE	2	3	6	MÉDIO	- ENVIAR A SOLICITAÇÃO DE TRATAMENTO EM ATÉ 24H APÓS RECEBIMENTO; - MONITORAR PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO.	AUX. ADM	DIÁRIO	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
AGENDAMENTO	NÃO AGENDAMENTO DO PACIENTE NO DIA DA DATA PREVISTA	FALTA DE ESTOQUE / DEMORA NA SOLICITAÇÃO DE COMPRA / NÃO AGENDAR O PACIENTE NO SISTEMA	ATRASSO NO INÍCIO DO TRATAMENTO / DETERIORAÇÃO CLÍNICA / INSATISFAÇÃO	FINANCEIRO PRAZO IMAGEM QUALIDADE	3	3	9	MÉDIO	- ESTOQUE MÍNIMO DOS MEDICAMENTOS MAIS UTILIZADOS; - MONITORAMENTO DA COMPRA CONFORME INTERVALO DE CADA CICLO - PLANILHA PARA CONTROLE E MONITORAMENTO DOS CICLOS DE TRATAMENTO DOS PACIENTES	FARMÁCIA COMPRAS	DIÁRIO	MITIGAR	EM ANDAMENTO	MELHORAR

ABERTURA DE ATENDIMENTO	NÃO ABRIR ATENDIMENTO NO SISTEMA TASY	FALTA DE ORIENTAÇÃO DO PACIENTE QUANTO A ROTINA	ATRASONO ATENDIMENTO / INSATISFAÇÃO	PRAZO IMAGEM	1	1	1	BAIXO	ORIENTAÇÃO DO PACIENTE ANTES DO INÍCIO DO TRATAMENO	ENFERMEIRA		PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
TRIAGEM	NÃO REALIZAR E/OU REALIZAR DE FORMA INADEQUADA TRIAGEM	NÃO AVALIAR O PACIENTE ANTES DO INÍCIO DO TRATAMENTO / NÃO COMUNICAR MÉDICO ASSISTENTE SOBRE ALTERAÇÃO EXAMES LABORATORIAIS, PESO, SINAIS	PIORA DO QUADRO CLÍNICO DEVIDO REAÇÕES ADVERSAS	FINANCEIRO IMAGEM QUALIDADE	4	1	4	BAIXO	- CRIAR NO SISTEMA CHECK LIST PARA TRIAGEM PELA ENF DE REFERÊNCIA DE TODOS OS PACIENTES - ENFERMEIRA REALIZAR CONFERÊNCIA DOS RESULTADOS DOS SINAIS VITAIS - CRIAR NO SISTEMA UMA ABA PARA LIBERAÇÃO MÉDICA	ENFERMEIRA	DIÁRIO	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
TRATAMENTO ANTINEOPLÁSICO	NÃO MUDAR O STATUS DO PACIENTE NO SISTEMA ("APTO")	ESQUECIMENTO	ATRASO NA MANIPULAÇÃO E INSTALAÇÃO DO ANTINEOPLÁSICO	PRAZO IMAGEM	1	2	2	BAIXO	CONFERÊNCIA OS PACIENTES APTOS PELAS ENFEMRRIRAS	ENFERMEIRA	DIÁRIO	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
TRATAMENTO ANTINEOPLÁSICO	MANIPULAÇÃO INADEQUADA DO MEDICAMENTO	FALTA DE ATENÇÃO / NÃO VALIDAÇÃO DA PRESCRIÇÃO / ALTERAÇÃO DE PESO	EVENTOS ADVERSOS / DETERIORAÇÃO CLÍNICA/ INSATISFEITO / PERDA FINANCEIRA (PERDA DA MEDICAÇÃO)	FINANCEIRO PRAZO IMAGEM QUALIDADE	4	1	4	BAIXO	MANIPULAR MEDICAMENTOS SEMPRE DENTRO DA CAPELA; VALIDAR PRESCRIÇÃO MÉDICA ANTES DE MANIPULAR; ATUALIZAÇÃO DE PESO	FARMÁCIA	DIÁRIO	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER
TRATAMENTO ANTINEOPLÁSICO	NÃO INSTALAR E/OU INSTALAÇÃO INADEQUADA DA MEDICAÇÃO	NÃO CUMPRIMENTO DAS METAS DE SEGURANÇA	EVENTOS ADVERSOS / DETERIORAÇÃO CLÍNICA/ INSATISFEITO / PERDA	FINANCEIRO PRAZO IMAGEM QUALIDADE	5	2	10	MÉDIO	REALIZAR IDENTIFICAÇÃO CORRETA DO PACIENTE (PULSEIRA COM NOME COMPLETO E DATA DE NASCIMENTO);	ENFERMAGEM	DIÁRIO	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MELHORAR

			FINANCEIRA (PERDA DA MEDICAÇÃO)											
TRATAMENTO ANTINEOPLÁSICO	NÃO REGISTRAR ATENDIMENTO EM PRONTUÁRIO	FALTA DE ATENÇÃO	PERDA DE INFORMAÇÕES / PERDA FINANCEIRA	FINANCEIRO PRAZO	3	1	3	BAIXO	REALIZAR AUDITORIA DE PRONTUÁRIOS.	ENFERMAGEM PRÉ-FATURAMENTO	DIÁRIO	PREVENIR	EM-ANDAMENTO	MANTER
TRATAMENTO ANTINEOPLÁSICO	NÃO CHECAR ADEP	FALTA DE ATENÇÃO	PERDA FINANCEIRA	FINANCEIRO PRAZO	3	1	3	BAIXO	REALIZAR AUDITORIA DE PRONTUÁRIOS.	ENFERMAGEM PRÉ-FATURAMENTO	DIÁRIO	PREVENIR	EM-ANDAMENTO	MANTER
TRATAMENTO ANTINEOPLÁSICO	NÃO ANEXAR INVÓLUCROS	FALTA DE ATENÇÃO	PERDA FINANCEIRA	FINANCEIRO PRAZO	3	1	3	BAIXO	REALIZAR AUDITORIA DE PRONTUÁRIOS.	ENFERMAGEM PRÉ-FATURAMENTO	DIÁRIO	PREVENIR	EM-ANDAMENTO	MANTER
ALTA	NÃO DAR ALTA NO SISTEMA	FALTA DE ATENÇÃO	PERDA FINANCEIRA / ATRASO NO FATURAMENTO	FINANCEIRO PRAZO	3	1	3	BAIXO	REALIZAR AUDITORIA DE PRONTUÁRIOS	ENFERMAGEM PRÉ-	DIÁRIO	PREVENIR	EM-ANDAMENTO	MANTER

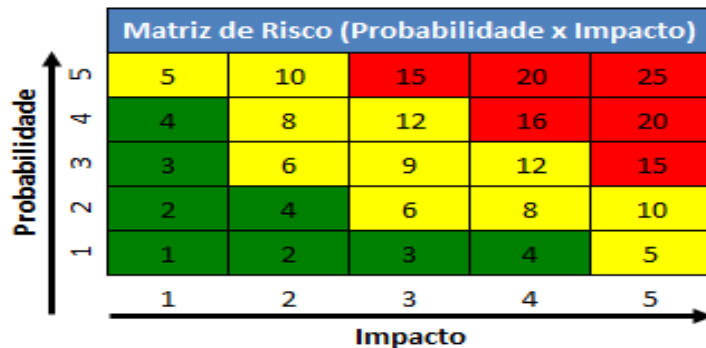
Elaborado por: Roberta Valente Coordenação Químio	Verificado por: Marilia Mafra Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Marcia Ribeiro Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 20/02/2026
--	--	--	---	--------------------------------------



LEGENDAS PARA CLASSIFICAÇÃO DO RISCO

FATOR IMPACTADO		Voltar
Principais fatores do processo analisado, no qual será impactado caso o risco ocorra		
Fatores	Descrição	
Financeiro	o risco impacta no custo da atividade	
Imagem	o risco impacta na imagem da instituição	
Prazo	o risco impacta no tempo de entrega da atividade	
Qualidade	o risco impacta na qualidade e desempenho da atividade	

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO		Voltar
Classificação	Descrição	
Baixo	Realizar análises periódicas e gerencie por procedimentos de rotina	
Médio	Ponto de atenção, requer ações pontuais	
Alto	Ponto crítico, implementar ações imediatamente	



ESTRATÉGICA (RESPOSTA AO RISCO)		Voltar
Classificação	Descrição	
Aceitar	Aceitar os impactos e não realizar nenhuma ação	
Mitigar	Reduzir o impacto ou a probabilidade do risco	
Prevenir	Prevenir e, se possível, eliminar o risco	
Transferir	Transferir o impacto para terceiros	

GRAVIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Os riscos possuem danos pouco significativos	1
Baixo	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, com custos pouco significativos	2
Médio	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, impactos significativos, porém recuperáveis, custos baixos	3
Alto	Os riscos possuem danos com custos altos, impactos de reversão difícil	4
Muito Alto	Os riscos possuem danos que impactam fortemente inclusive em outros processos, gerando custos economicamente inviáveis.	5

PROBABILIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixa	Eventos extraordinários. Embora possa assumir dimensão estratégica para a manutenção do processo, não há histórico de sua ocorrência.	1
Baixa	Evento casual, inesperado. Muito embora raro, há histórico conhecido de sua ocorrência por parte dos gestores.	2
Média	Evento esperado, que se reproduz com frequência reduzida, porém constante. Seu histórico é conhecido da maioria dos gestores.	3
Alta	Evento usual, corriqueiro. Devido sua ocorrência habitual ou conhecida um uma dezena ou mais de casos, aproximadamente, seu histórico é amplamente conhecido por parte dos gestores	4
Muito Alta	Evento se reproduz muitas vezes, se repete seguidamente, de maneira assídua, numerosa. Interfere no ritmo das atividades, sendo evidente para os que conhecem o processo.	5