

MISSÃO: Oferecer atendimento de qualidade, humanizado e seguro para os pacientes oncológicos.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Operadoras de saúde • Farmácia • Suprimentos • Gestão de Pessoas • Tecnologia da Informação • Engenharia Clínica • Infraestrutura • Higienização • Educação Continuada 	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente • Mat/Med • Insumos • Colaboradores • Computadores e Rede • Equipamentos • Manutenção Predial • Ambiente limpo • Rouparia limpa • Treinamento 	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Atendimento na recepção</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Consulta Médica</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Desfechos: Solicitação de tratamento (quimioterapia ou cirurgia) ou encaminhamento para radioterapia; Solicitação de exames complementares e consulta de retorno; Encaminhamento para outra especialidade; Alta.</p> </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente atendido e diagnosticado 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambulatório de Quimioterapia • Bloco Cirúrgico • Instituições de Saúde Externa



INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- ONCO - Total de Primeiras Consultas
- ONCO - Total de Consultas
- ONCO - Aumento do número de consultas
- ONCO - Total de Interconsultas
- ONCO - Consulta com solicitação de exames
- ONCO - Exames solicitados x Exames realizados
- ONCO - Total de Consultas de outras especialidades oncológicas
- ONCO - Net Promoter Score (NPS) - Consultórios Oncológicos

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **CALL CENTER:** Agendamento de consultas; remarcação de consultas com aviso prévio de 48h; abertura e fechamento de agenda.
- **FARMÁCIA:** Dispensação de materiais e medicamentos solicitados via sistema Tasy;
- **TECNOLOGIA DA INFORMÁTICA, ENGENHARIA CLÍNICA, INFRAESTRUTURA:** Realizar serviços quando solicitado em ordem de serviço e via telefone;
- **SND:** Fornecer dieta para pacientes conforme mapa atualizado pela Oncologia;
- **EDUCAÇÃO CONTINUADA:** Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe;
- **SUPRIMENTOS:** Fornecer materiais de acordo com a demanda do setor, mediante requisição no sistema;
- **HIGIENIZAÇÃO:** Garantir a limpeza do setor.

CLIENTES

- **CALL CENTER:** enviar e-mail comunicando remarcação de consultas com aviso prévio de 48 e para abertura e fechamento de agenda.
- **FARMÁCIA:** Solicitar materiais e medicamentos e buscar na farmácia; devolver material e medicações não utilizadas;
- **TECNOLOGIA DA INFORMÁTICA, INFRAESTRUTURA E ENGENHARIA CLÍNICA:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desses processos;
- **SND:** Atualizar o mapa de dieta com a relação de pacientes;
- **EDUCAÇÃO CONTINUADA:** Garantir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo;
- **SUPRIMENTOS:** Solicitar materiais via requisição no sistema Tasy e retirar no almoxarifado;
- **HIGIENIZAÇÃO:** Garantir conservação após limpeza.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	PROTOCOLOS
<ul style="list-style-type: none"> HPD-ONC-PL-01 - Política institucional de Cuidados Paliativos, doenças crônicas progressivas e finitude HPD-GE-POP-07 - Acionamento do Time de Resposta Rápida - TRR. 	<ul style="list-style-type: none"> HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva HPD-AQ-PT-01 - Identificação Segura do Paciente HPD-AQ-PT-03 - Prevenção de Queda HPD-ACCIH-PT-01 - Higienização das Mãos

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração	Data de Revisão
Enf. ^a Loreane Correa Coordenação Oncologia	Assessoria de Qualidade	Diretoria Técnica Hospitalar	19 / 01 / 2018	20 / 01 / 2025

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
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO	NÃO REALIZAR ATENDIMENTO CONFORME PROTOCOLO INSTITUCIONAL	FALTA DE TREINAMENTO; FALTA DE ATENÇÃO; FALTA DE CORDIALIDADE.	INSATISFAÇÃO DO CLIENTE; CADASTRO INCOMPLETO.	FINANCEIRO IMAGEM QUALIDADE	3	2	6	MÉDIO	SEGUIR PAT PARA GARANTIR QUE TODOS OS PROTOCOLOS INSTITUCIONAIS SEJAM CONHECIDOS E SEGUIDOS	LOREANE	ANUAL	PREVENIR	EM ANDAMENTO	MANTER

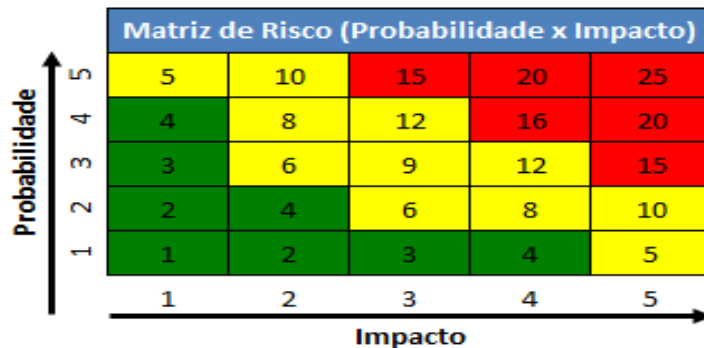
CONSULTA MÉDICA	NÃO REALIZAR A CONSULTA MÉDICA	AUSÊNCIA DO MÉDICO/ DESISTÊNCIA	INSATISFAÇÃO DO CLIENTE;	FINANCEIRO, IMAGEM, PRAZO, QUALIDADE	3	3	9	MÉDIO	REALIZAR CONFIRMAÇÃO DIÁRIA COM OS MÉDICOS DA AGENDA	RECEPÇÃO	DIÁRIO	PREVENIR	EM ANDAMNTO	MELHORAR
ENVIO PARA CONTAS MÉDICAS	NÃO ENVIAR AUTORIZAÇÃO SE PRONTUÁRIOS PARA AS CONTAS MÉDICAS	FALTA DE ORGANIZAÇÃO	INSATISFAÇÃO MÉDICA / DEMORA NO FATURAMENTO	FINANCEIRO, PRAZO,	3	1	3	BAIXO	SEGUIR POP DE PRE FATURAMENTO	RECEPÇÃO	DIÁRIO	PREVENIR	EM ANDAMNTO	MANTER
DESFECHO	NÃO ORIENTAR O PACIENTE CORRETAMENTE SOBRE A PROXIMAS ETAPAS	LINGUAGEM NÃO ACESSÍVEL; PRESSA NAS INFORMAÇÕES.	NÃO SEGUIR COM O PLANEJAMENTO MÉDICO/ DEMORA NO RETORNO / FALTA DE AVALIAÇÃO DO ESPECIALISTA	FINANCEIRO, IMAGEM, PRAZO, QUALIDADE	4	2	8	MÉDIO	USAR LINGUAGEM ACESSÍVEL E CONFIRMAR SE O PACINTE ENTENDEU AS INFORMAÇÕES	MÉDICOS	DIÁRIO	PREVENIR	EM ANDAMNTO	MELHORAR

Elaborado por: Enf. ^a Loreane Correa Coordenação Oncologia	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 20 / 01 / 2025
--	---	--	---	--

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