



**POLÍTICA DE GOVERNANÇA CLÍNICA
2025-2027**

SUMÁRIO

1. OBJETIVO DA POLÍTICA DE GOVERNANÇA CLÍNICA.....	2
2. DIRETRIZES.....	2
3. PRINCIPIOS	8
4. ESTRUTURA E ESTRÁTEGIA.....	9
5. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	10
6. PROTOCOLOS.....	10
7. TREINAMENTOS	11
7. CONTROLE DE VERSÕES.....	11

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

1. OBJETIVO DA POLÍTICA DE GOVERNANÇA CLÍNICA

Estabelecer diretrizes e responsabilidades para a governança clínica, assegurando a centralidade no cuidado ao paciente, a promoção da qualidade e segurança assistencial, bem como a sustentabilidade dos processos e resultados.

2. DIRETRIZES

A Governança Clínica é um conjunto estruturado de estratégias e processos que tem como objetivo assegurar a qualidade, a segurança e a efetividade dos serviços de saúde prestados pelo Centro Especializado em Oncologia. Essa abordagem busca a melhoria contínua do cuidado, com foco no paciente, na mitigação de riscos e na correção de falhas, promovendo valor em saúde com base em desfechos clínicos relevantes.

Entre seus principais propósitos, destacam-se: a redução de desperdícios por meio da eliminação de intervenções desnecessárias, a promoção de uma melhor relação custo-efetividade, a prevenção de variações injustificadas na prática assistencial e o aumento da consistência e equidade nos cuidados prestados.

A Governança Clínica está fundamentada em cinco pilares, que orientam suas ações e decisões estratégicas.

1. Experiência do Paciente

A Governança Clínica prevê que os processos assistenciais e de apoio sejam estruturados para atender às expectativas dos pacientes, proporcionando uma experiência de cuidado segura, acolhedora e satisfatória.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

No modelo de governança assistencial, o paciente é colocado no centro do atendimento. O relacionamento entre os profissionais de saúde, o paciente e sua família devem ser pautados na empatia e no respeito, complementando as habilidades técnicas com competências interpessoais para garantir um cuidado integral e humanizado.

Dentro do conceito de experiência do paciente, destacam-se os seguintes princípios:

- **Atenção centrada nas necessidades do paciente e de seus familiares:**
Compreender o que as pessoas realmente precisam e valorizam é essencial para oferecer um cuidado efetivo e significativo.
- **Estabelecimento de parcerias com pacientes e seus cuidadores:**
Promover a corresponsabilidade no cuidado permite moldar as ações assistenciais de acordo com as necessidades e valores individuais.
- **Empoderamento do paciente como agente do seu próprio cuidado:**
Envolver o paciente no processo de decisão contribui para alinhar expectativas, fortalecer vínculos e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

No Centro Especializado em Oncologia, a experiência do paciente é avaliada por meio de um formulário específico, que contempla perguntas sobre o período em que o paciente esteve em atendimento na instituição. A pesquisa abrange aspectos relacionados ao cuidado prestado pelo médico assistente e pela equipe multiprofissional, bem como à percepção do paciente quanto à sua segurança, acolhimento e clareza das informações recebidas.

Entre os pontos avaliados, destacam-se:

- Se o paciente se sentiu seguro durante o tratamento;
- Se suas dúvidas foram respondidas de forma clara;
- Se recebeu orientações adequadas;

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

- Como percebeu a comunicação entre os profissionais e o paciente/acompanhante;
- Se foi informado corretamente sobre as próximas etapas do tratamento.

Atualmente, essa pesquisa é aplicada no último dia do ciclo de tratamento. No entanto, o processo está em fase de aprimoramento: em breve, a avaliação passará a ser realizada em dois momentos distintos — após o terceiro ciclo e ao final do tratamento. Essa mudança permitirá um acompanhamento mais próximo da experiência do paciente ao longo de sua jornada, possibilitando intervenções oportunas e melhorias contínuas, com o objetivo de garantir a melhor vivência possível dentro do serviço.

2. Gestão de risco

A gestão de risco consiste na aplicação sistêmica e contínua de políticas, procedimentos, condutas e recursos voltados à identificação, análise, avaliação, comunicação e controle de riscos e eventos adversos que possam comprometer a segurança do paciente, a saúde humana, a integridade dos profissionais, o meio ambiente e a imagem institucional.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (WHO, 2009), “segurança do paciente é a redução, a um nível mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário associado ao cuidado em saúde.”

No Centro Especializado em Oncologia (CEO), as práticas de gestão de risco são implementadas e disseminadas de forma transversal em todos os setores da instituição, reforçando o compromisso com a segurança assistencial e a melhoria contínua dos processos.

3. Auditoria Clínica

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

A auditoria clínica é uma ferramenta de avaliação sistemática da prática assistencial, voltada para a análise da execução dos processos com foco na melhoria contínua da qualidade e da eficiência dos cuidados prestados. Seu objetivo principal é promover o aperfeiçoamento dos resultados assistenciais, garantindo que a prática clínica esteja alinhada com as melhores evidências disponíveis.

Objetivos da auditoria clínica:

- Aprimorar a prática clínica, incentivando a adoção de condutas baseadas em evidências;
- Comparar a prática assistencial cotidiana com padrões de desempenho desejados, identificando oportunidades de melhoria;
- Medir a qualidade do atendimento prestado, confrontando os resultados obtidos com os protocolos, diretrizes e recomendações baseadas em evidências científicas.

No Centro Especializado em Oncologia, a auditoria clínica foi iniciada com foco na análise do plano terapêutico estabelecido pelo médico oncologista. Como ponto de partida, utilizamos as informações registradas no prontuário eletrônico para verificar:

- Se o plano terapêutico proposto está sendo devidamente seguido pela equipe assistencial;
- Se as condutas adotadas estão em conformidade com os *guidelines* nacionais e internacionais vigentes, como aqueles preconizados pela Sociedade Brasileira de Oncologia Clínica (SBOC), NCCN (National *Comprehensive Cancer Network*), entre outros.

Essa abordagem permite avaliar a adesão às diretrizes clínicas, promover a padronização das condutas e, principalmente, garantir a segurança e a efetividade do tratamento oncológico oferecido aos pacientes.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

4. Efetividade e eficiência clínica

A efetividade clínica refere-se aos resultados obtidos a partir da assistência prestada ao paciente, ou seja, aos desfechos clínicos alcançados após o atendimento. Já a eficiência está relacionada à utilização adequada dos recursos disponíveis, considerando a relação entre os benefícios gerados pela assistência e os custos envolvidos. Esse pilar é fundamental para o fortalecimento e a sustentabilidade da Governança Clínica, pois permite avaliar continuamente os modelos assistenciais e promover melhorias na qualidade do cuidado.

No Centro Especializado em Oncologia (CEO), a efetividade e a eficiência clínica são promovidas por meio da padronização de protocolos oncológicos baseados em diretrizes nacionais e internacionais, da validação das prescrições de quimioterapia pela equipe de enfermagem e farmácia e do monitoramento de protocolos de alergia e reações prévias. A instituição acompanha indicadores assistenciais relevantes, como dor, reações alérgicas, extravasamento e infecção relacionada a cateter, além de avaliar a resposta ao tratamento por meio de exames, marcadores laboratoriais e registro em prontuário.

Também são adotados processos estruturados de gestão de eventos adversos, revisão e auditoria clínica, reuniões periódicas com a equipe multiprofissional e planejamento do fluxo assistencial, incluindo o agendamento dos ciclos de tratamento por enfermeira da equipe. O CEO investe ainda na capacitação contínua dos profissionais e na promoção do cuidado centrado no paciente,

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

com orientação aos pacientes e familiares, atendimento humanizado e comunicação contínua durante todo o processo de tratamento.

5. Educação e Desenvolvimento Profissional

A Educação e Desenvolvimento Profissional é um dos pilares da Governança Clínica e tem como objetivo promover a qualificação contínua dos profissionais de saúde, assegurando que a assistência esteja alinhada às melhores evidências científicas e às práticas de segurança do paciente.

No Centro Especializado em Oncologia (CEO), a educação continuada é realizada por meio de treinamentos periódicos sobre protocolos oncológicos, administração segura de quimioterapia, manejo de efeitos adversos e cuidados com acesso venoso, além de estudos semanais da equipe de enfermagem que atua com antineoplásicos. A instituição também incentiva a participação em congressos, cursos e eventos científicos, promovendo o compartilhamento do conhecimento com a equipe.

Adicionalmente, são realizados treinamentos obrigatórios anuais, reuniões mensais para discussão de casos clínicos no Tumor Board e processos estruturados de integração para novos colaboradores, garantindo alinhamento às rotinas assistenciais, protocolos institucionais e práticas de segurança do paciente.

3. PRINCÍPIOS

A Governança Clínica é orientada por princípios que garantem a qualidade, a segurança e a efetividade da assistência em saúde. São eles:

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

- Segurança do paciente em primeiro lugar: Priorizar a proteção contra riscos e danos evitáveis em todas as etapas do cuidado.
- Prática baseada em evidências científicas: Tomar decisões clínicas fundamentadas nas melhores evidências disponíveis, com foco na efetividade e na excelência dos resultados.
- Atuação multiprofissional e colaborativa: Estimular o trabalho integrado entre as diversas áreas e especialidades, promovendo o cuidado centrado no paciente.
- Transparência e comunicação efetiva: Garantir que informações claras, precisas e acessíveis circulem entre equipes, pacientes e familiares, favorecendo o engajamento e a confiança.
- Responsabilidade e prestação de contas: Assumir o compromisso ético e técnico com os resultados assistenciais, promovendo uma cultura de responsabilidade compartilhada.
- Melhoria contínua dos processos e resultados: Buscar constantemente o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços por meio de avaliação crítica e implementação de boas práticas.

Para viabilizar e sustentar os princípios da Governança Clínica, o Centro Especializado em Oncologia (CEO) estruturou sua atuação com base no Programa de Acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), conforme os critérios estabelecidos no Manual Brasileiro de Acreditação. Esse programa contempla diretrizes rigorosas voltadas à qualidade assistencial, segurança do paciente e gestão eficiente dos recursos.

Em reconhecimento ao comprometimento com a excelência, o CEO conquistou a Acreditação ONA Nível 1, com todo o processo conduzido pelos próprios colaboradores da instituição, refletindo o engajamento e a dedicação das equipes multidisciplinares.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

Como resultado do aprimoramento contínuo dos processos, da cultura de segurança e da gestão integrada, desde o final de 2024 o CEO é acreditado pela ONA Nível 2 – Acreditado Pleno, demonstrando o compromisso institucional com a melhoria contínua, a eficácia dos processos assistenciais e a centralidade no cuidado ao paciente.

4. ESTRUTURA E ESTRATÉGIA

Para cada estratégia definida, foram propostas ações específicas que serão implementadas conforme o cronograma estabelecido no plano de ação, dentro do sistema de gestão da qualidade.

A seguir, apresenta-se a correlação entre as ações estratégicas e os pilares da Governança Clínica:

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

Pilar	Estratégia	Ação
GESTÃO DE RISCO	<p>Segurança Assistencial: Prevenção de riscos e proteção do paciente.</p> <p>Gerenciamento da Informação: Uso eficiente de dados para decisões e continuidade do cuidado.</p> <p>Gestão de Tecnologias: Uso adequado e seguro de equipamentos.</p> <p>Conformidade Legal: Cumprimento de leis, normas e regulamentações.</p>	<p>Núcleo de Segurança do Paciente: Coordena ações de segurança e prevenção de riscos.</p> <p>Matriz de Risco: Identifica e monitora riscos assistenciais.</p> <p>Plano de Segurança do Paciente: Foco na prevenção de infecções.</p> <p>LGPD: Protege dados sensíveis dos pacientes.</p> <p>Registros Clínicos: Prescrições e evoluções padronizadas.</p> <p>Prontuário: Documentação completa e estruturada.</p> <p>Biossegurança: Medidas contra riscos biológicos.</p>
AUDITÓRIA CLÍNICA	<p>Levantamento, análise e refinamento de dados assistenciais;</p> <p>Identificação e divulgação de indicadores e resultados relevantes;</p> <p>Deteção de fragilidades nos processos de cuidado, visando melhorias contínuas.</p>	<p>Perfil epidemiológico estabelecido</p> <p>Auditoria de prontuário</p> <p>Registro de eventos adversos</p> <p>Acompanhamento do plano terapêutico</p>
EXPERIÊNCIA DO PACIENTE	<p>Jornada do Paciente: Acompanhamento completo e integrado da trajetória do paciente no serviço.</p> <p>Humanização e Acolhimento: Atendimento empático, respeitoso e centrado na pessoa.</p> <p>Comunicação Efetiva: Diálogo claro e acessível entre equipe, paciente e família.</p> <p>Continuidade da Assistência: Integração entre etapas e profissionais do cuidado.</p>	<p>Admissão, evolução estruturada e alta.</p> <p>Ouvidoria, caixa de sugestões, pesquisa de satisfação.</p> <p>Padronização da assistência.</p> <p>Ampliação da oferta da pesquisa de experiência para os 02 momentos.</p>

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

	Diversidade e Inclusão: Respeito às diferenças, com atendimento equitativo e sem discriminação.	
<p>EFETIVIDADE E EFICIÊNCIA CLÍNICA EM ONCOLOGIA</p>	Padronização dos protocolos oncológicos	Protocolos baseados nos guidelines nacionais e internacionais
	Segurança na prescrição e administração de quimioterapia	Validação da prescrição após recebimento pelo médico prescritos pela enfermagem, farmácia antes da data do ciclo;
	Monitoramento de indicadores assistenciais	Monitoramento dos protocolos de alergia na admissão dos pacientes; Checagem de reações prévias.
	Avaliação da resposta ao tratamento	Indicadores de grande relevância como dor, reação alergia, extravasamento e infecção de cateter.
	Gestão de eventos adversos	Monitoramento através de exames de imagem e marcadores, documentação em prontuário e avaliação do status do plano terapêutico.
	Revisão e auditoria clínica	Sistema de notificação interna e externa, reuniões para discussão e mitigação de novos eventos, implementação de barreiras.
	Integração da equipe multidisciplinar	Revisão de prontuários, avaliação de prescrições, documentação em prontuário das não conformidades encontradas nas prescrições.
	Otimização do fluxo assistencial	Reuniões mensais com a equipe multiprofissional.
	Capacitação da equipe assistencial	Agendamento dos ciclos realizado por uma enfermeira da equipe, considerando o protocolo terapêutico e as condições clínicas do paciente, garantindo maior segurança no planejamento do tratamento.
Cuidado centrado no paciente	Alinhamento da consulta médica e quimioterapia no mesmo dia, sempre que possível, otimizando o fluxo assistencial e reduzindo deslocamentos desnecessários, especialmente para pacientes de outras cidades.	
		Atendimento telefônico humanizado, realizado pela equipe de forma acolhedora e individualizada, considerando as particularidades de cada paciente e contribuindo para uma melhor comunicação e experiência durante o tratamento.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

		<p>Treinamentos periódicos sobre protocolos oncológicos, manejo de toxicidades, segurança na administração de quimioterapia e humanização do cuidado.</p> <p>Participação em congressos, encontros científicos e eventos da área de oncologia.</p> <p>Orientação a família e paciente sobre os possíveis eventos adversos durante todo o período de permanência na Clínica.</p> <p>Envio de orientações via mensagem de texto.</p> <p>Arredondamento de dose dentro do permitido</p> <p>Agrupamento de drogas (drug batching)</p> <p>Uso do overfill</p> <p>Análise de viabilidade individual da rentabilidade dos protocolos.</p> <p>Membro do grupo ONCOH, contribuindo para a transformação e o fortalecimento da assistência oncológica.</p>
<p>EDUCAÇÃO CONTINUADA DA EQUIPE</p>	<p>Educação continuada da equipe Atualização científica da equipe Capacitação em segurança do paciente Discussão de casos clínicos Integração de novos colaboradores</p>	<p>Treinamentos periódicos sobre protocolos oncológicos, administração segura de quimioterapia, manejo de efeitos adversos e cuidados com acesso venoso.</p> <p>Estudos semanais da equipe da enfermagem de antineoplásicos.</p> <p>Incentivo a participação em congressos, simpósios, cursos e eventos da área de oncologia, promovendo compartilhamento do aprendizado com a equipe nas reuniões multiprofissionais.</p> <p>Treinamento obrigatório anual.</p> <p>Reuniões mensais do Tumor Board</p> <p>Integração e treinamento inicial para novos profissionais, abordando rotinas assistenciais e protocolos institucionais.</p>

5. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O monitoramento e a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela clínica são realizados por meio de indicadores de desempenho clínico. Esses

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

indicadores permitem acompanhar a efetividade das práticas assistenciais e identificar oportunidades de melhoria contínua. São eles:

- Efetividade na aplicação dos protocolos de controle da dor e prevenção de reações infusionais
- Taxa de satisfação dos clientes
- Taxa de infecção relacionada ao uso de cateter
- Taxa de flebite
- Avaliação de deterioração clínica
- Identificação das principais reações adversas conforme o perfil assistencial, medicações utilizadas e protocolos adotados
- Cumprimento do plano terapêutico
- Auditoria de prontuários
- Adesão aos protocolos assistenciais
- Taxa de óbito
- Eficácia do protocolo de mucosite

Além desses, outros indicadores poderão ser definidos conforme as especificidades e demandas de cada setor.

A equipe de Governança Clínica é responsável pela condução de auditorias e revisões periódicas, com o objetivo de monitorar a conformidade com os protocolos e diretrizes institucionais, garantindo, assim, a segurança e a qualidade do cuidado prestado.

6. PROTOCOLOS

Prevenção de Flebite

Manuseio seguro de antineoplásicos

Mensuração da dor

Prevenção e tratamento da mucosite

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025

Deterioração clínica

Punção/manutenção de cateter

Higienização das mãos

Reação alérgicas e anafilaxia com quimioterápicos

Ordem de Infusão dos quimioterápicos

Efeitos colaterais relacionados ao tratamento oncológico e principais intervenções

Neutropenia febril

7. TREINAMENTOS

Serão promovidos treinamentos e capacitações voltados aos profissionais de saúde, com o objetivo de mantê-los constantemente atualizados em relação aos protocolos, diretrizes e melhores práticas clínicas, considerando os perfis epidemiológicos atendidos.

A instituição valoriza a educação continuada como uma estratégia essencial para o aprimoramento contínuo dos conhecimentos e habilidades da equipe assistencial.

O cronograma de treinamentos será formalizado e operacionalizado por meio do setor de Qualidade.

8. CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Motivo	Data da Revisão
01/2025	Criação	-
10/2025	Inclusão de 2 pilares	10/2025

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	10/2025
Revisado por:	Joseany Oliveira Souza	10/2025
Aprovado por:	Luís Onofre Rezende Carvalho	10/2025