

MAIO/2024



# UNIVERSO DE AÇÃO

**UNIDADES ASSISTIDAS POR MODALIDADE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDADE** | **PÚBLICA** | **PRIVADA** | **FILANTRÓPICA** | **TOTAL** |
| **156** | **55** | **11** | **223** |
| **%** | **70,0%** | **25,0%** | **5,0%** |  |



Atende 70% das unidades

**PÚBLICA**

**PRIVADA**

Atende 25% das unidades

**FILANTRÓPICA**



Atende 5% das unidades

1. **DADOS ESTATÍSTICOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **COLETA DE SANGUE DE DOADORES** | **UNIDADE** | **META**  **(7º ao 12º mês)** | **PRODUÇÃO** | **PERCENTUAL DE ALCANCE** |
| Bolsas de Sangue Total Coletadas de Doadores | Bolsas coletadas | **4.268** | 6.053 | **141%** |
| Coleta por Aférese | Bolsas coletadas | **75** | 127 | **169%** |
| Hemocomponentes Produzidos | Produção | **9.816** | 13.948 | **142%** |
|  | | | | |
| **2. ASSISTÊNCIA LABORATORIAL E HEMOTERÁPICA** | **UNIDADE** | **META** | **PRODUÇÃO** | **PERCENTUAL DE ALCANCE** |
| **Exames Imunohematológicos** (Pesquisa de Hemoglobina S; Exames Imunohematológicos em doador de sangue; Fenotipagem de Sistema RH-Hr e Kell; Teste de Fenotipagem K, FYA, JYA, JKB em gel). | Exames | **11.946** | 15.741 | **132%** |
| Identificação de Anticorpos Irregulares. | Exames | **Atender à demanda** | **100% da demanda atendida**  62 | **100%** |
| **Exames Sorológicos** (Sorologia I e II de doadores) | Exames | **5.533** | 7.315 | **132%** |
| **Procedimentos Especiais** (Coleta de sangue para exames de histocompatibilidade [medula óssea]) | Procedimentos | **424** | 626 | **147%** |
| **Procedimentos Especiais** (Deleucotização de Concentrado de Hemácias; Deleucotização de concentrado de plaquetas; Identificação de anticorpos séricos irregulares com painel de hemácias; Irradiação de sangue e componentes destinados à transfusão, Preparo e distribuição de componentes lavados; Preparo e distribuição componentes aliquotados) | Procedimentos | **Atender à demanda** | **100% da demanda atendida**  2.015 | **100%** |
| **Medicina Transfusional – Hospitalar** (Exames Pré-Transfusionais I e II) | Exames | **Atender à demanda** | **100% da demanda atendida**  3.411 | **100%** |
| **Medicina Transfusional – Hospitalar** Distribuição de concentrado de hemácias, concentrado de plaquetas, crioprecipitado, concentrado de plaquetas por aférese, plasma fresco e plasma isento de crioprecipitado; Aférese terapêutica) | Medicina Transfusional hospitar | **Atender à demanda** | **100% da demanda atendida**  7.447 | **100%** |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
| **3. ASSISTÊNCIA AMBULATORIAL (EXAMES, PROCEDIMENTOS E PRODUÇÃO)** | **UNIDADE** | **META** | **PRODUÇÃO** | **PERCENTUAL DE ALCANCE** |
| Clínica Hematológica | (leito dia) | **160** | 143 | **89%** |
| Consultas Médicas Ofertadas Hemocentro Coordenador | Consultas | **600** | 755  **Ofertadas**  619  **Realizadas** | **148%** |
| Consultas Médicas Ofertadas Hemocentros Regionais (Rio Verde) | Consultas | **65** | 136  **Ofertadas**  67  **Realizada** | **103%** |
| Consultas Multiprofissionais Ofertadas – Hemocentro Coordenador | Consultas | **1.000** | 1.226  **Ofertada**  1.042  **Realizada** | **111%** |
| Consultas Multiprofissionais Ofertadas – Hemocentros Regionais (Rio Verde) | Consultas | **45** | 136  **Ofertada**  66  **Realizada** | **146%** |
| **Assistência Ambulatorial** (Aplicação de pró-coagulantes e medicamentos em pacientes com coagulopatias hereditárias e/ou hemoglobinopatias; Exames pré-transfusioinais I e II; Transfusão de Concentrado de plaquetas, concentrado de hemácias, crioprecipitado e concentrado de plasma fresco; Sangria terapêutica) | Produção | **Atender à demanda** | **100% da demanda atendida**  326 | **100%** |
| **Exames Hematológicos e Coagulação** (Dosagem de fator IX, VIII, fibrinogênio e VIII [inibidor]; Determinação de tempo de determinação de tromboplastinaparcial [TTPA], Determinação de tempo de determinação de protombina [TAP]; Hemograma/ Dosagem de fator IX [inibidor]; Tempo de Trombina; Teste de atividade do Cofator da ristocetina  [VWF:Rca]; Dosagem do fator de von Wilebrand [VWF:a G]). | Exames | **350** | 771 | **201%** |
| **Testes Laboratoriais** (Sorologia para possível doaor de órgãos) Sifilis, Chagas, HbsAg, Anti-HBC (IgM/IgG), Anti-HCV (IgM/IgG), Anti-HIV, Anti-HBS, Citomegalovírus (IgM/IgG), Epistein Barr (IgM/IgG), Toxoplasmose (IgM/IgG). | Exames | **Atender à demanda** | **100% da demanda atendida**  140 | **100%** |
| **Testes Laboratoriais** Imunohematologia para possível doador de órgãos (Determinação direta e reversa do grupo ABO, pesquisa de fator Rh inclui D Fraco) | Exames | **Atender à demanda** | **100% da demanda atendida**  20 | **100%** |
| **5. INDICADORES DE QUALIDADE DOS HEMOCOMPONENTES PRODUZIDOS** | **UNIDADE** | **META** | **PRODUÇÃO** | **PERCENTUAL DE ALCANCE** |
| Qualidade de hemocomponentes – Concentrado de hemácias | Produção | **>90%** | 88% | **98%** |
| Qualidade de hemocomponentes – Concentrado de Hemácias Desleucotizadas | Produção | **>90%** | 90% | **100%** |
| Qualidade de hemocomponentes – Concentrados de Plaquetas Randômicas | Produção | **>90%** | 96% | **107%** |
| Qualidade de hemocomponentes – Concentrados de Plaquetas por Aférese | Produção | **>90%** | 100% | **111%** |
| Qualidade de hemocomponentes – Concentrados de Plasma Fresco Congelado | Produção | **>90%** | 100% | **111%** |
| Qualidade de hemocomponentes – Crioprecipitado | Produção | **>90%** | 100% | **111%** |
|  |  |  |  |  |
| Tempo médio de atendimento ao paciente (tempo médio de espera para realização de consultas e procedimentos) | Atendimento | **<45minutos** | **00:05:26**  **minutos** | **Atendido** |
|  | | | | |

**3. INDICADORES DE DESEMPENHO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores de Desempenho** | **Descrição** | **Memória de**  **Cálculo** | **Meta** | **%** |
| Solicitações externas de Hemocomponentes | Representa a proporção (%) de solicitações externas de hemocomponentes atendidas. | (Nº total de solicitações externas de hemocomponentes atendidos / Nº total de solicitações externas de hemocomponentes) x 100 | >= 95% | **95%** |
| Percentual de cumprimentos de visitas técnico-administrativas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas pelo parceiro privado | Consiste na realização de visitas técnicas/administrativas com intuito de verificar a conformidade de procedimentos e uso adequado dos hemocompoentes nos serviços assistidos pelas unidades, para as quais são fornecidos hemocomponentes. | (Nº total de visitas realizadas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas para os quais fornecem hemocomponentes / Nº total de visitas programas mês para atender cronograma anual) x 100. | >90% | **100%** |
| Taxa de Inaptidão Clínica | Representa o percentual de candidatos a doação de sangue considerados inptos na triagem Clinica em relação ao total de candidatos à doação de sangue. | (Nº de candidatos à doação de sangue inaptos na triagem Clinica / Nº total de candidatos à doação de sangue no período) x 100 | <19% | **12%** |
| Taxa de doações espontâneas | Representa o percentual de doações feitas por pessoas motivadas para manter o estoque de sangue do serviço de hemoterapia, decorrente de um ato de altruísmo, sem identificação do nome do possível receptor. | (Nº de doadores de sangue espontâneos / Nº Total de doadores de sangue no período) x 100. | >70% | **96%** |
| Taxa de doador de repetição | Representa o percentual de doadores que realizaram duas ou mais doações de sangue em 12 meses. | (Nº de doadores de sangue de repetição/ Nº Total de doadores de sangue no período) x 100 | >46% | **30%** |
| Taxa de Doadores de 1ª vez | Representa o percentual de doadores de sangue que doaram pela primeira vez no serviço de hemoterapia no período avaliado. | (Nº de doadores de sangue de 1ª vez / Nº Total de doadores de sangue no período) x 100 | >35% | **35%** |
| Tempo médio do processo de doação de sangue | Representa o tempo médio para que o doador complete todo o processo de doação de sangue total, desde o cadastro na recepção até a liberação da sala de coleta. | (Tempo total de atendimentos aos doadores no período / Nº total doadores atendidos no período) x 100. | <60min | **00:48:48** |
| Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia | Representa o percentual de amostras de sangue de doadores descartadas por lipemia no período avaliado. | (Nº de doações que tiveram amostras de sangue descartadas por lipemia / Nº total de doações de sangue no período) x 100. | <1,5% | **0,56%** |
| Percentual de satisfação de doadores de sangue | Representa o percentual de doadores de sangue que se declararam satisfeitos com o serviço recebido. | (Nº de doadores de sangue que assinalaram nota de “ótimo” ou “bom” / Nº total de doadores de sangue que participaram da pesquisa) x 100. | >95% | **99,70%** |
| Índice de Produção de Hemocomponentes | Mensura a relação entre os quantitativos de Hemocomponentes produzidos e as bolsas de sangue total coletadas no período. | (Nº de hemocomponentes produzidos / Nº total de bolsas de sangue total coletadas no período) x 100. | 2,3 | **2,3** |
| Estoque adequado de Concentrado de Hemácias CH | Representa o quantitativo de concentrados de Hemácias liberados e em estoque suficientes para atender a demanda por tipo de CH por um período de 07 dias | ( Nº Total de bolsas de CH distribuídas nos últimos 6 meses / 180 (6 meses) este resultado x 7 (dias). | **Estoque adequado** | **Estoque seguro para 17 dias** |
| Percentual de Perdas de Concentrado de Hemácias por validade | Representa o percentual de perdas/descarte de concentrados de hemácias em relação ao total de concentrados de hemacias produzidas no período. | (Quantitativo de Concentrado de Hemácias descartadas por expiração do prazo de validade/ Nº total de concentrados de hamácia produzidos no período) x 100 | <8% | **7,5%** |
| Percentual de execução do Plano de educação permanente | Representa o percentual de execução das ações de treinamento e educação permanente aos profissionais das unidades. | (Ações do plano de educação permanente das unidades totalmente executadas / Total de ações propostas no plano de educação permanente das unidades) x 100. | >95% | **100%** |
| Percentual de Manutenções preventivas realizadas | Representa a proporção de manutenções preventivas realizadas nos equipamentos das unidades, conforme cronograma de manutenções definido em conformidade com as boas práticas e legislação vigente. | (Total de manutenções preventivas realizadas / Nº total de manutenções preventivas programadas no período) x 100. | >95% | **100%** |
| Percentual de Calibrações de Equipamentos realizadas | Representa a proporção de calibrações realizadas nos equipamentos das unidades, conforme cronograma definido em conformidade com as boas práticas e legislação vigente. | (Total de calibrações de equipamentos realizados / Nº total de manutenções calibrações de equipamentos programadas no período) x 100. | >95% | **98%** |
| Percentual de qualificações térmicas realizadas | Representa a proporção de qualificações térmicas realizadas nos equipamentos das unidades, conforme cronograma definido em conformidade com as boas práticas e legislação vigente. | (Total de qualificações térmicas realizados / Nº total de qualificações térmicas programadas no período) x 100. | >95% | **100%** |
| Qualidade de Hemocomponentes Produzidos | Consiste em apresentar um indicador para o controlde de Qualidade geral dos hemocomponentes. | Percentual de hemocomponentes avaliados x 100/pela meta | >90% | **98,7%** |
|  | | | | |

1. **RECURSOS HUMANOS**



**N° de colaboradores por categoria**

**profissional**

Total

**321**

Técnicos

**239**

Administrativos

**82**

0

100

200

300

400



**Nº de colaboradores por**

**vínculo empregatício**

M U N I C I P I O S

**0**

C E L E T I S T A S

**254**

S E R V I D O R E S

T O T A L

0

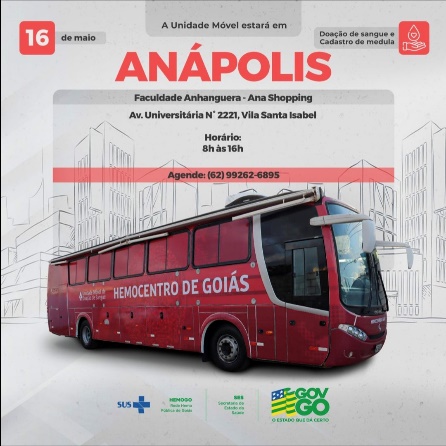
100 200 300 400

**67**

**321**

1. **CAMPANHAS EXTERNAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Campanhas Externas – maio de 2024  Coleta externa representou 23% das coletas no total da Rede HEMO** | | | | |
| **Nº de campanhas mês: 13 Coletas realizadas** | **Nº de Cadastro** | **Nº de Bolsas** | **Nº de Inaptos** | **Nº Cadastro de Medula** |
| **TOTAL GERAL** | **1.057** | **852** | **205** | **145** |
|  | | | | |



1. **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIO**

Os indicadores relacionados a Ouvidoria e Pesquisa de Satisfação estão dentre as metas de atenção ao usuário no qual a pesquisa de satisfação destina-se á avaliação da percepção de qualidade de serviço pelos doadores, pacientes ou acompanhantes e a resolução de queixas o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de soluciona-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Perfil** | **Meta** | **Maio** |
| Resolução de queixas (ouvidoria) | **80%** | **50%** |
| Pesquisa de satisfação dos usuários (doadores e pacientes) | **95%** | **98,74%** |
|  | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Demandas da Ouvidoria**  **Resolução** | | | | |
| **Maio/2024** | | | | |
| **USUÁRIOS** | **SUGESTÕES** | **SOLICITAÇÕES** | **QUEIXAS** | **% Resolução** |
| Pacientes doadores | 0 | 1 | 0 | 50% |
| **Total** | **0** | **1** | **0** | **50%** |

**Análise Critica :** Recebemos 01 (uma) manifestação de solicitação de informação em Maio/2024, relacionada a dúvidas quanto a inaptidão de doadores portadores de Hipotireoidismo de Hashimoto, no processo de triagem hematologica. Finalizado pendência de Março/2024, referente a restituição de valores de transporte ida/volta ao Hemocentro para doação de sangue.

|  |  |
| --- | --- |
| **Maio/2024** | |
| **Avaliações** | **Pesquisa nos Tablets/TOTEN** |
| Quantidade de respostas da pesquisa | 4.928 |
| Avaliação Geral Clientes no quesito  Satisfeitos | 98,74% |
| Avaliação Geral Clientes no quesito  Insatisfeitos. | 0,43% |
| Avaliação Geral Clientes no quesito  Não opinaram. | 0,82% |
|  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Maio/2024** | |
| **Avaliações** | **Rede Sociais** |
| Quantidade de Interações nas redes sociais | 52 |
| Avaliação no quesito elogios | 0 |
| Avaliação no quesito reclamações | 1 |
| Avaliação no quesito dúvidas | 44 |
| Quesito outros (informações diversas) | 7 |
| **Maio/2024** | |
| **Avaliações** | **Rede Sociais** |
| Número de Doadores que se declararam satisfeitos | 4.414 |
| Número de Doadores que responderam a pesquisa | 4.427 |
| Porcentagem de Doadores Satisfeitos | 99,70% |

**Análise Critica :** A pesquisa compreende todas as unidades da Rede HEMO, no total participaram 4.427 doadores, cerca de 138 participantes a menos, se comparado com o período anterior, alcançando a satisfação de 99,70%. Foram registradas 85 manifestações dos usuários nos tablets da Rede HEMO, com mensagens contendo elogios, sugestões e solicitações de melhorias. Os elogios representam 67% das manifestações e foram distribuídas entre o atendimento, estrutura física e lanche, as sugestões representam 16% e foram direcionados a melhoria e incremento do lanche, incentivo ao doador com brindes, aumento salário da equipe de enfermagem, disponibilização dos resultados de exames laboratoriais pela internet, alteração do paisagismo externo. As Solicitações de melhorias representam 16% das manifestações, foram direcionadas para o tempo de permanência do doador agendado, alteração do cardápio, disponibilizar curativos com estampas, melhoria do uniforme dos colaboradores e temperatura da sala de coleta. As devidas devolutivas foram realizadas e serão consideradas para a melhoria dos serviços ofertados.

1. **ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**



# 

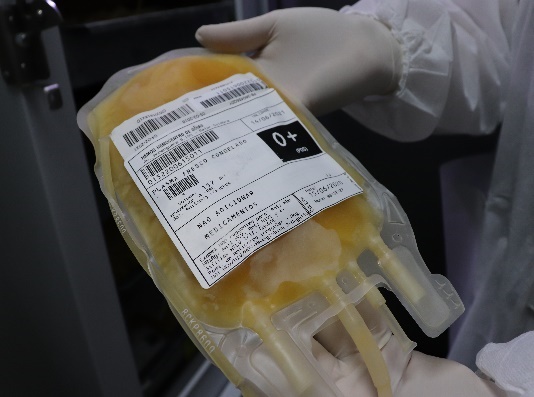
No Dia Internacional da Talassemia, os atendimentos aos Usuários do Sistema Único de Saúde dispõem do atendimento e tratamento da enfermidade no Hemocentro Coordenador e na Rede Hemo.

Todas as unidades da Rede Hemo, atingiram 100% na avaliação do controle externo do PNCQ, que avalia a qualidade e desempenho das Unidades Hemoterápicas do país.



Durante a campanha de doação de sangue Corrente Sob Pressão a Rede Hemo foi destaque durante a entrega do Prêmio TOP 10 Ranking de Transparência dos Contratos de Gestão, a o evento foi apresentado como case de sucesso em relação à divulgação e engajamento de boas ações.

O Governo de Goiás inaugurou a Estação Hemocentro. A entrega da revitalização da Estação Hemocentro, localizada na via exclusiva do Eixo Anhanguera, contou com a presença do vice-governador do Estado, Daniel Vilela, representando o governador Ronaldo Caiado e do prefeito de Goiânia, Rogério Cruz.



O Hemocentro Coordenador, enviou à Hemobrás, 10.802 bolsas de plasma para a produção de medicamentos. O último envio, que marcou um ano desta parceria, foi realizado dia, 15 de maio. Na ocasião, foram destinadas 768 bolsas do hemocomponente que serão entregues à indústria farmacêutica.

No dia 13 de maio, os palestrantes Túlio Veiga Jardim e Diogo Telho ministraram o treinamento "Ética, Prevenção à Corrupção e Normas do Idtech" para os colaboradores do Idtech, HGG e Rede Hemo. O evento ocorreu de forma presencial no Hemocentro Coordenador e de forma remota para as unidades do interior da Rede Hemo.



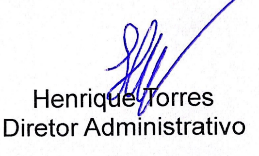
Os alunos de 07 a 10 anos da Escola Evangélica Lago dos Cisnes, localizada em Aparecida de Goiânia, foram protagonistas do projeto Doador do Futuro tem como propósito principal formar futuros doadores engajados com a causa da solidariedade.

O Banco Santander promoveu uma ação de voluntariado em Goiânia. 15 colaboradores se uniram no Hemocentro Coordenador em uma nobre missão: salvar vidas por meio da doação de sangue.



A Rede Hemo promoveu uma capacitação sobre hepatites virais para os membros do Núcleo Epidemiológico. O treinamento foi ministrado presencialmente pela médica hematologista Erika C. Assis no Hemocentro Coordenador e remotamente para os profissionais das outras unidades da Rede Hemo.

No dia 25 de maio a Unidade Móvel da Rede Hemo recebeu os interessados em doar sangue, no estacionamento da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás, durante a edição de maio do Balanço Geral, da TV Record, nos Bairros.







Relatório elaborado pela Diretoria da Rede HEMO e aprovado pelo Conselho de Administração em \_\_\_/ /

Zanyr da Paixão Chaud e Sá Abreu

Presidente do Conselho de Administração do Idtech