

RELATÓRIO **GERENCIAL**

MAIO/2024

1. 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

PRIVADA

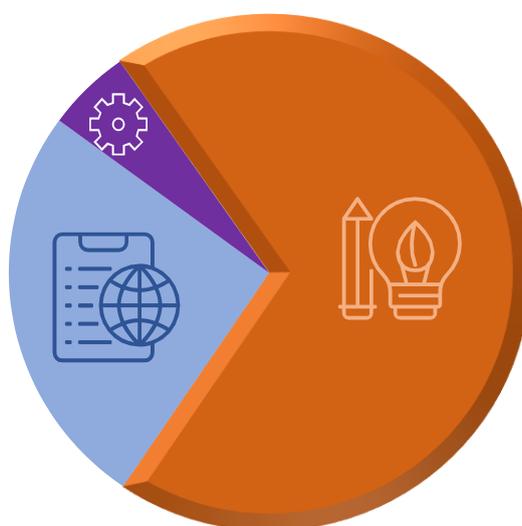


Atende 25% das unidades



FILANTRÓPIC A

Atende 5% das unidades



2. 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,	Exames	11.946	15.741	132%

JKB em gel).				
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-Transfusionalis 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 hospitalar	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	146%

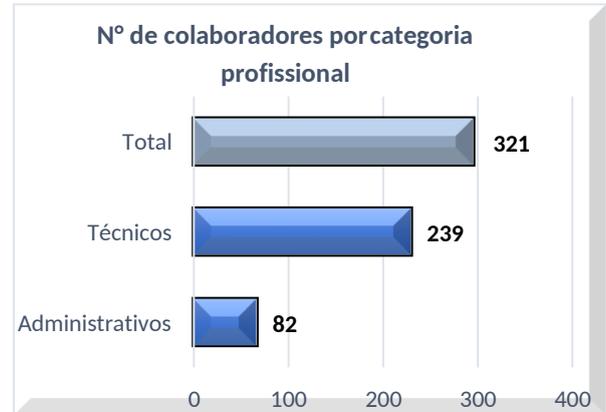
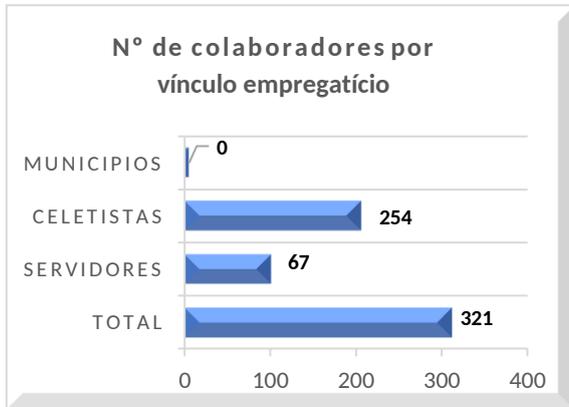
			Realizada	
Assistência Ambulatorial (Aplicação de pró-coagulantes e medicamentos em pacientes com coagulopatias hereditárias e/ou hemoglobinopatias; Exames pré-transfusioinais I e II; Transfusão de Concentrado de plaquetas, concentrado de hemácias, crioprecipitado e concentrado de plasma fresco; Sangria 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 doador de órgãos) Sífilis, Chagas, HbsAg, Anti-HBC (IgM/IgG), Anti-HCV (IgM/IgG), Anti-HIV, Anti-HBS, Citomegalovírus (IgM/IgG), Epstein 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.	$(\text{N}^\circ \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes atendidos} / \text{N}^\circ \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes}) \times 100$	$\geq 95\%$	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 hemocomponentes nos serviços assistidos pelas unidades, para as quais são fornecidos hemocomponentes.	$(\text{N}^\circ \text{ total de visitas realizadas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas para os quais fornecem hemocomponentes} / \text{N}^\circ \text{ total de visitas programas mês para atender cronograma anual}) \times 100.$	$>90\%$	100%
Taxa de Inaptidão Clínica	Representa o percentual de candidatos a doação de sangue considerados inptos na triagem Clínica em relação ao total de candidatos à doação de sangue.	$(\text{N}^\circ \text{ de candidatos à doação de sangue inaptos na triagem Clínica} / \text{N}^\circ \text{ total de candidatos à doação de sangue no período}) \times 100$	$<19\%$	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.	$(\text{N}^\circ \text{ de doadores de sangue espontâneos} / \text{N}^\circ \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100.$	$>70\%$	96%
Taxa de doador de repetição	Representa o percentual de doadores que realizaram duas ou mais doações de sangue em 12 meses.	$(\text{N}^\circ \text{ de doadores de sangue de repetição} / \text{N}^\circ \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100$	$>46\%$	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.	$(\text{N}^\circ \text{ de doadores de sangue de 1ª vez} / \text{N}^\circ \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100$	$>35\%$	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.	$(\text{Tempo total de atendimentos aos doadores no período} / \text{N}^\circ \text{ total doadores atendidos no período}) \times 100.$	$<60\text{min}$	00:48:48

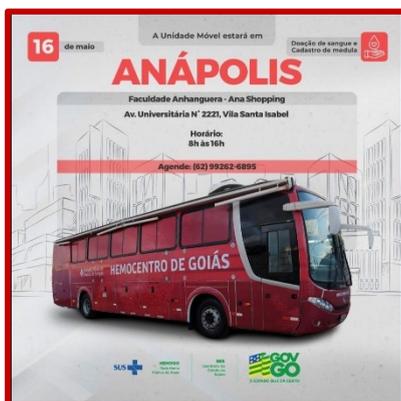
Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia	Representa o percentual de amostras de sangue de doadores descartadas por lipemia no período avaliado.	(Nº de doações que tiveram amostras de sangue descartadas por lipemia / Nº total de doações de sangue no período) x 100.	<1,5%	0,56%
Percentual de 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 hemácias produzidas no período.	(Quantitativo de Concentrado de Hemácias descartadas por expiração do prazo de validade/ Nº total de concentrados de hemácia 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 técnicas realizadas	Representa a proporção de qualificações técnicas realizadas nos equipamentos das unidades, conforme cronograma definido em conformidade com as boas práticas e legislação vigente.	(Total de qualificações técnicas realizados / Nº total de qualificações técnicas programadas no período) x 100.	>95%	100%
Qualidade de Hemocomponentes Produzidos	Consiste em apresentar um indicador para o controle de Qualidade geral dos hemocomponentes.	Percentual de hemocomponentes avaliados x 100/pela meta	>90%	98,7%

5. RECURSOS HUMANOS



6. 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



7. 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 solucionar-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 Crítica : 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 Crítica : 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.

8. 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.



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.



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.



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.



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.


Henrique Torres
Diretor Administrativo


Ana Cristina Novais Mendes
Diretora Técnica
Hemocentro de Goiás


Denyse Silva Goulart
Diretora Geral
HEMOGO



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