

RELATÓRIO **GERENCIAL**

JUNHO/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

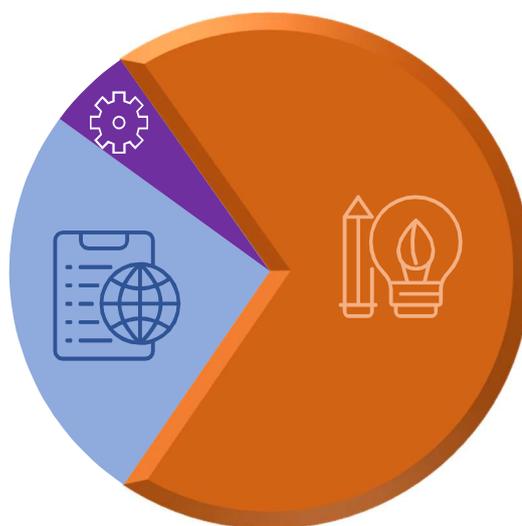


Atende 25% das unidades



FILANTRÓPICA

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	5.664	133%
Coleta por Aférese	Bolsas coletadas	75	116	155%
Hemocomponentes Produzidos	Produção	9.816	13.237	135%
2. ASSISTÊNCIA LABORATORIAL E HEMOTERÁPICA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Exames Imunoematológicos (Pesquisa de Hemoglobina S; Exames Imunoematológicos em doador de sangue; Fenotipagem de Sistema RH-Hr e Kell; Teste de Fenotipagem K, FYA, JYA, JKB em gel).	Exames	11.946	15.801	132%

Identificação de Anticorpos Irregulares.	Exames	Atender à demanda	100% da demanda atendida 64	100%
Exames Sorológicos (Sorologia I e II de doadores)	Exames	5.533	7.288	132%
Procedimentos Especiais (Coleta de sangue para exames de histocompatibilidade [medula óssea])	Procedimentos	424	515	121%
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 alíquotados)	Procedimentos	Atender à demanda	100% da demanda atendida 1.837	100%
Medicina Transfusional – Hospitalar (Exames Pré-Transfusionalis I e II)	Exames	Atender à demanda	100% da demanda atendida 3124	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 6.806	100%
3. ASSISTÊNCIA AMBULATORIAL (EXAMES, PROCEDIMENTOS E PRODUÇÃO)				
	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Clínica Hematológica	(leito dia)	160	130	81%
Consultas Médicas Ofertadas Hemocentro Coordenador	Consultas	600	856 Ofertadas 602 Realizadas	143%
Consultas Médicas Ofertadas Hemocentros Regionais (Rio Verde)	Consultas	65	136 Ofertadas 72 Realizada	209%
Consultas Multiprofissionais Ofertadas – Hemocentro Coordenador	Consultas	1.000	1.240 Ofertada 1.068 Realizada	124%
Consultas Multiprofissionais Ofertadas – Hemocentros Regionais (Rio Verde)	Consultas	45	136 Ofertada 71 Realizada	302%

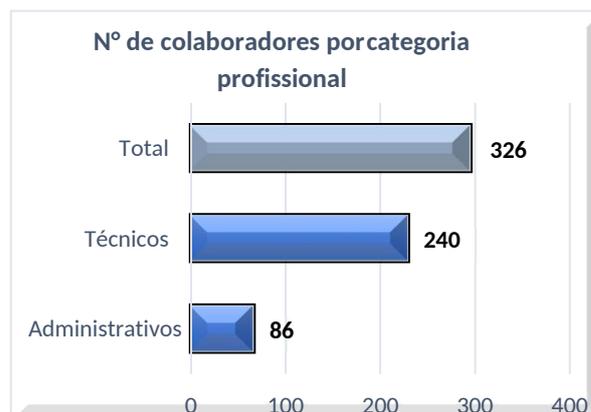
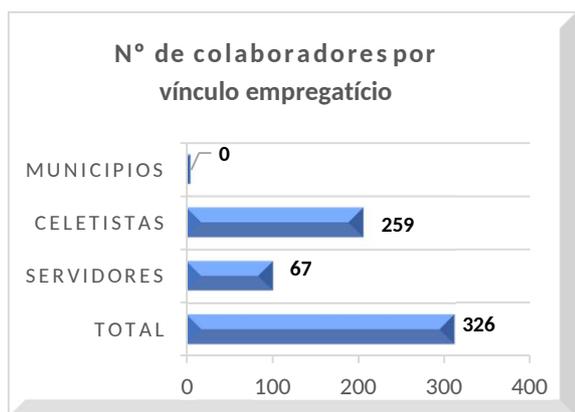
Assistência Ambulatorial (Aplicação de pró-coagulantes e medicamentos em pacientes com coagulopatias hereditárias e/ou hemoglobinopatias; Exames pré-transfusioinais I e II; Transfusão de Concentrado de plaquetas, concentrado de hemácias, crioprecipitado e concentrado de plasma fresco; Sangria terapêutica)	Produção	Atender à demanda	100% da demanda atendida 282	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	697	199%
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%	97%	108%
Qualidade de hemocomponentes – Concentrado de Hemácias Desleucotizadas	Produção	>90%	90%	100%
Qualidade de hemocomponentes – Concentrados de Plaquetas Randômicas	Produção	>90%	99%	110%
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	00:06:15 minutos	100% 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.	$(N^{\circ} \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes atendidos} / N^{\circ} \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes}) \times 100$	$\geq 95\%$	96%
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.	$(N^{\circ} \text{ total de visitas realizadas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas para os quais fornecem hemocomponentes} / N^{\circ} \text{ total de visitas programas mês para atender cronograma anual}) \times 100.$	$>90\%$	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.	$(N^{\circ} \text{ de candidatos à doação de sangue inaptos na triagem Clínica} / N^{\circ} \text{ total de candidatos à doação de sangue no período}) \times 100$	$<19\%$	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.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue espontâneos} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100.$	$>70\%$	95%
Taxa de doador de repetição	Representa o percentual de doadores que realizaram duas ou mais doações de sangue em 12 meses.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue de repetição} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100$	$>46\%$	35%
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.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue de 1ª vez} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100$	$>35\%$	32%
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.	$(\text{Tempo total de atendimentos aos doadores no período} / N^{\circ} \text{ total doadores atendidos no período}) \times 100.$	$<60\text{min}$	00:50:47
Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia	Representa o percentual de amostras de sangue de doadores descartadas por lipemia no período avaliado.	$(N^{\circ} \text{ de doações que tiveram amostras de sangue descartadas por lipemia} / N^{\circ} \text{ total de doações de sangue no período}) \times 100.$	$<1,5\%$	0,65%

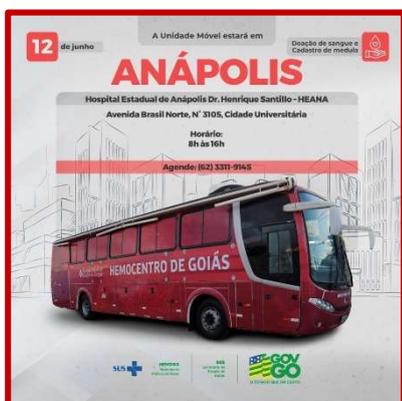
Percentual de satisfação de doadores de sangue	Representa o percentual de doadores de sangue que se declararam satisfeitos com o serviço recebido.	(Nº de doadores de sangue que assinalaram nota de “ótimo” ou “bom” / Nº total de doadores de sangue que participaram da pesquisa) x 100.	>95%	99,17%
Índice 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 21 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%	15%
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%	100%
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%	99,7%

5. RECURSOS HUMANOS



6. CAMPANHAS EXTERNAS

Campanhas Externas – Junho de 2024				
Coleta externa representou 14% das coletas no total da Rede HEMO				
Nº de campanhas mês: 14 Coletas realizadas	Nº de Cadastro	Nº de Bolsas	Nº de Inaptos	Nº Cadastro de Medula
TOTAL GERAL	1.003	813	190	68



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	Junho
Resolução de queixas (ouvidoria)	80%	50%
Pesquisa de satisfação dos usuários (doadores e pacientes)	95%	98,51%

Demandas da Ouvidoria				
Resolução				
Junho/2024				
USUÁRIOS	SUGESTÕES	SOLICITAÇÕES	QUEIXAS	% Resolução
Pacientes doadores	0	1	1	50%
Total	0	Resolvida	Em andamento	50%

Análise Crítica : Recebemos 01 (uma) solicitação de informação, sendo respondida e estamos com uma queixa em tratativa.

Junho/2024	
Avaliações	Pesquisa nos Tablets/TOTEN
Quantidade de respostas da pesquisa	4.530
Avaliação Geral Clientes no quesito Satisfeitos	98,51%
Avaliação Geral Clientes no quesito Insatisfeitos.	0,57%
Avaliação Geral Clientes no quesito Não opinaram.	0,92%

Junho/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Quantidade de Interações nas redes sociais	48
Avaliação no quesito elogios	0
Avaliação no quesito reclamações	3
Avaliação no quesito dúvidas	45
Quesito outros (informações diversas)	0
Junho/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Número de Doadores que se declararam satisfeitos	4.074
Número de Doadores que responderam a pesquisa	4.108
Porcentagem de Doadores Satisfeitos	99,17%

Análise Crítica : A pesquisa compreende todas as unidades da Rede HEMO, no total participaram 4.108 doadores, cerca de 319 participantes a menos, se comparado com o período anterior, alcançando a satisfação de 99,17%. Foram registradas 85 manifestações dos usuários nos tablets da Rede HEMO, com mensagens contendo elogios, sugestões e solicitações de melhorias. Os elogios representam 59% das manifestações e foram distribuídas entre o atendimento, estrutura física e lanche, as sugestões representam 20% e foram direcionados a melhoria e incremento do lanche, aumento do quadro de pessoal, estacionamento, espaço de lazer para as crianças, disponibilização dos resultados de exames laboratoriais pela internet. As Solicitações de melhorias representam 22% das manifestações, foram direcionadas para o tempo de permanência do doador na etapa de triagem, alteração do cardápio, troca/manutenção dos equipamentos da triagem. A devida devolutiva foram realizadas e serão consideradas para a melhoria dos serviços ofertados.

8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS



A Rede Hemo participou da edição do Balanço Geral nos Bairros que contou com a presença de um doador, em sua última doação, recorrente há 30 anos, está próximo de completar 70 anos, idade em que não é mais possível doar sangue.



A Rede Hemo abre a programação do 'Junho Vermelho', mês dedicado ao incentivo à doação de sangue. Para iniciar as comemorações, o Hemocentro Coordenador lança a campanha 'Para Sempre Doador – De Geração em Geração'. O evento contou com uma série de atividades para todas as faixas etárias.



As crianças atendidas pelo Centro Social Redentorista - CSR, em Trindade, receberam a Rede Hemo e puderam conhecer e sanar as dúvidas sobre a causa da doação de sangue, em mais uma visita do projeto Doador do Futuro.



Em comemoração ao Junho Vermelho, mês de conscientização para a doação de sangue, a Rede Hemo promoveu o evento 'Para Sempre Doador - De Geração em Geração'. Para celebrar a abertura do junho Vermelho, no estacionamento do Hemocentro Coordenador com uma série de atividades para todas as faixas etárias.



O Governo do Estado de Goiás, por meio da SES e da Rede Hemo realizou a celebração do Dia Mundial do Doador de Sangue, no Hemocentro Coordenador.



A Rede Hemo participou do evento de Hemostasia e Coagulação realizado no Hospital Albert Einstein. O evento contou com a presença da diretora técnica da Rede Hemo, Ana Cristina Novais, das biomédicas Ana Paula de Araújo e Cirlane Ferreira da Silva, e da médica hematologista e hemoterapeuta Érika Assis, representando o Hemocentro de Goiás.



O HEMOGO Rio Verde, unidade da Rede Hemo, recebe o "Dia D" da Semana Escoteira da Doação de Sangue, realizado pelo "Grupo Escoteiro 5 de Agosto". Pelo menos 30 pessoas, entre escoteiros e voluntários, participam do evento.



No dia Mundial do Doador de Sangue, a Rede Hemo realizou uma solenidade no Hemocentro Coordenador, que contou com a presença de doadores regulares de sangue nas categorias: doador na melhor idade; doador mais jovem; doador de sangue com mais doações; doador de plaquetas e doadores que possuem a Carteira do Doador na categoria Ouro.



O Hemocentro Coordenador, recebeu os fiscais da Agência Goiana de Regulação (AGR) para mais uma visita de rotina às dependências da unidade. A vistoria, avaliou as condições das instalações e manutenções realizadas no prédio. Os profissionais da AGR foram recebidos pelo diretor administrativo da Rede Hemo, Henrique Torres, e pelo gerente de Apoio Logístico e Operacional da Rede Hemo, Wagner Mendonça.



A Rede Hemo enviou, 834 bolsas de concentrado de hemácias para os hemocentros de São Paulo e Roraima. Em São Paulo, a Fundação Pró-Sangue recebeu 160 bolsas e outras 674 bolsas de concentrados de hemácias foram enviadas para o Hemocentro de Roraima.



O HEMOGO RIO VERDE, unidade da Rede Hemo recebeu o Grupo Escoteiro 5 de Agosto, para o 'Dia D' da Semana Escoteira Nacional da Doação de Sangue. A visita fez parte do projeto Doador do Futuro, iniciativa do Governo de Goiás para formar gerações de doadores de sangue.



Colaboradores do Hemocentro Coordenador, passaram por treinamento sobre incêndio e primeiros socorros. As aulas teóricas e práticas e aprenderam alguns pontos básicos de cuidados para se evitar incêndios e o que fazer depois do acidente.



Doadores e colaboradores do Hemocentro Coordenador, foram homenageados, durante sessão solene na Câmara Municipal de Goiânia. A iniciativa, proposta, homenageava os doadores de plaquetas, medula e de sangue, além dos profissionais que atuam nos bancos de sangue da capital.



O Hemocentro Coordenador realizou na recepção central a festa junina contou com decoração especial, barraquinhas de comidas típicas e quadrilha dos colaboradores. A iniciativa encerra as atividades da campanha Junho Vermelho, que tem como objetivo conscientizar e incentivar a população sobre a importância de ser um doador de sangue.



A Comissão de Gerenciamento de Resíduos e Comitê Perfurocortante realizou Educação Continuada em alusão ao tema festa junina de modo itinerante em todos os setores do Hemocentro Coordenador com objetivo de capacitação sobre o processo de Gerenciamento de Resíduos, Prevenção com Perfurocortante, NR-32 e Biossegurança.



O Nucleo de Segurança do Paciente promoveu uma barraquinha durante o evento da festa junina com informativos e orientações referente a Segurança do Paciente/Doador, que são processos implantados para garantia da segurança no atendimento.


Henrique Torres
Diretor Administrativo


Ana Cristina Novais Mendes
Diretora Técnica
Hemocentro de Goiás



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

RELATÓRIO GERENCIAL

Código do documento 2ab02845b1c166ddf6a20a96005fe80c

Hash do documento (SHA256): b529acb28a56efb766d436cf861f9a19aab7b03f0ea7830c2932e3850916fe04



 **GISELE GOMES FEDRIGO**
hemocentro.escqualidade@idtech.org.br
ESC. DA QUALIDADE - REDE HEMO

QUA, 10 de JUL de 2024 às 14:48
Código verificador:
768a46463bf9790d2bf4b7a8da538fbb

 **HENRIQUE ARAÚJO TORRES**
henrique.torres@idtech.org.br
DIR. ADMINISTRATIVA -REDE HEMO

QUA, 10 de JUL de 2024 às 14:56
Código verificador:
9ad0ab850c1a2daad091d241470a4b0f

 **ANA CRISTINA NOVAIS MENDES**
ana.mendes@idtech.org.br
DIRETORIA TÉCNICA - REDE HEMO

QUA, 10 de JUL de 2024 às 19:32
Código verificador:
8ff6ab5c1cda85150740a436d8393d38

Logs

QUA, 10 de JUL de
2024 às 14:47

Operador **GISELE FEDRIGO** criou este documento número 2ab02845b1c166ddf6a20a96005fe80c

QUA, 10 de JUL de
2024 às 14:47

Operador **GISELE FEDRIGO** adicionou à lista de signatários: **HENRIQUE ARAÚJO TORRES**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **01473427673**

QUA, 10 de JUL de
2024 às 14:47

Operador **GISELE FEDRIGO** adicionou à lista de signatários: **GISELE GOMES FEDRIGO**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **00204431107**

QUA, 10 de JUL de
2024 às 14:48

Operador **GISELE FEDRIGO** adicionou à lista de signatários: **ANA CRISTINA NOVAIS MENDES**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **51506637191**

QUA, 10 de JUL de
2024 às 14:48

GISELE GOMES FEDRIGO assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.107.46.75

QUA, 10 de JUL de
2024 às 14:56

HENRIQUE ARAÚJO TORRES assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 187.68.168.100

QUA, 10 de JUL de
2024 às 19:32

ANA CRISTINA NOVAIS MENDES assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.107.46.75