

RELATÓRIO GERENCIAL

DEZEMBRO/2024

HEMOGO | Rede Hemo
Pública de Goiás


Hemorrede Pública de Goiás

1. UNIVERSO DE AÇÃO

UNIDADES ASSISTIDAS POR MODALIDADE

UNIDADE	PÚBLICA	PRIVADA	FILANTRÓPICA	TOTAL
	156	55	11	223
%	70,0%	25,0%	5,0%	100%



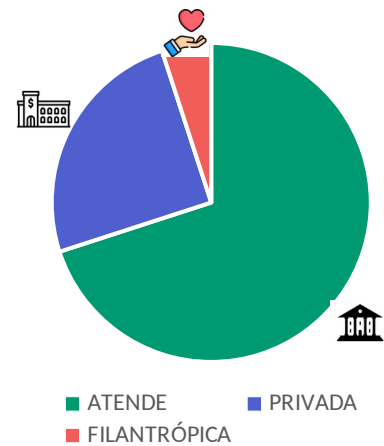
PÚBLICA
Atende 70% das unidades



PRIVADA
Atende 25% das unidades



FILANTRÓPICA
Atende 5% das unidades



2. DADOS ESTATÍSTICOS

1. COLETA DE SANGUE DE DOADORES	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Bolsas de Sangue Total Coletadas de Doadores.	Bolsas coletadas	4.830	4.266	88%
Coleta por Aférese.	Bolsas coletadas	65	144	222%
2. COLETA DE SANGUE DE DOADORES	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Hemocomponentes Produzidos.	Produção	11.109	10.169	92%
3. TESTES LABORATORIAIS	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Exames Imunohematológicos (doador de sangue e receptores) realizados.	Exames	16.481	14.896	90%
Exames sorológicos (doador de sangue e pacientes) realizados - Sorologia I e II de	Exames	6.412	5.616	88%

doador.				
5. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas ofertadas.	Consultas	850	1.000	118%
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas ofertadas (exceto odontologia).	Consultas	1.300	1.435	110%
Exames laboratoriais.	Exames	570	459	80%
6. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas realizadas.	Consultas	652	662	102%
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas realizadas (exceto odontologia).	Consultas	1.016	1.007	99%

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicadores de Desempenho	Descrição	Memória de Cálculo	Meta	%
1. Percentual de atendimento a solicitações externas de hemocomponentes.	Representa a proporção (%) de solicitações externas de hemocomponentes atendidas.	$(N^{\circ} \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes atendidos} / N^{\circ} \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes}) \times 100$	$\geq 95\%$	95%
2. 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.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue espontâneos} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100$.	$\geq 90\%$	96%
3. Taxa de doador de repetição.	Representa o percentual de doadores que realizaram duas ou mais doações de sangue em 12 meses.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue de repetição} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100$	$\geq 38\%$	42%

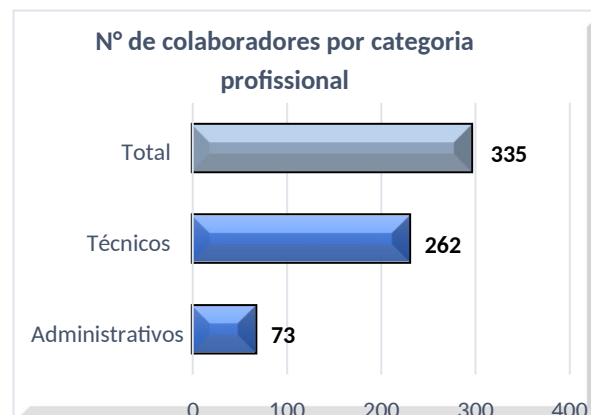
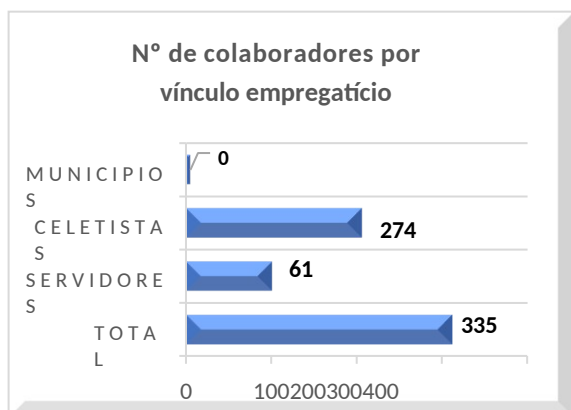
4. Taxa de Doadores de 1ª vez.	Representa o percentual de doadores de sangue que doaram pela primeira vez no serviço de hemoterapia no período avaliado.	$(\text{N}^\circ \text{ de doadores de sangue de 1}^\text{a} \text{ vez} / \text{N}^\circ \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100.$	$\geq 37\%$	29%
5. Índice de Produção de Hemocomponentes.	Mensura a relação entre os quantitativos de Hemocomponentes produzidos e as bolsas de sangue total coletadas no período.	$(\text{N}^\circ \text{ de hemocomponentes produzidos} / \text{N}^\circ \text{ total de bolsas de sangue total coletadas no período}) \times 100.$	2,3	2,4
6. 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.	$(\text{Quantitativo de Concentrado de Hemácias descartadas por expiração do prazo de validade} / \text{N}^\circ \text{ total de concentrados de hemácia produzidos no período}) \times 100.$	$\leq 8\%$	14,0%
7. 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.	$\geq 90\%$	99,30%
8. 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.	$(\text{N}^\circ \text{ total de visitas realizadas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas para os quais fornecem hemocomponentes} / \text{N}^\circ \text{ total de visitas programas mês para atender cronograma anual}) \times 100.$	$\geq 90\%$	100%
9. Capacidade de atendimento às solicitações de fornecimento de hemocomponentes a leitos SUS em novos serviços de saúde.	Consiste no atesto da capacidade de atendimento às solicitações de fornecimento de hemocomponentes, especialmente concentrado de hemácias (incluindo a realização dos testes pré-transfusionais, se necessário), para atender a pacientes em leitos SUS em "novos serviços de saúde".	$(\text{total de bolsas distribuídas em 180 dias} / 6 = X$ $X - \text{n}^\circ \text{ de bolsas descartadas} = y/30).$	≥ 100	152

4. INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

Indicadores de Desempenho	Descrição	Memória de Cálculo	Meta	Qd / %
1. Número de cadastros/coletas sangue para exame de histocompatibilidade (medula óssea).	Número de cadastros/coletas .	Somatório dos cadastros realizados.	Atender a demanda.	286
2. Hemocomponentes distribuídos.	Nº de hemocomponentes distribuídos.	Somatório dos hemocomponentes distribuídos.	Atender a demanda.	6.770
3. Clínica Hematológica.	Pacientes atendidos no ambulatório.	Somatório dos atendimentos.	Atender a demanda.	108
4. Nº de aplicações de pró-coagulantes e medicamentos em pacientes com coagulopatias hereditárias e/ou hemoglobinopatias no ambulatório da unidade.	Nº de aplicações de pró-coagulantes e medicamentos aplicados.	Somatório das aplicações de medicamentos.	Atender a demanda.	99
5. Número de testes sorológicos para possível doador de órgãos.	Número de testes sorológicos realizados de doador de órgãos.	Somatório dos exames.	Atender a demanda.	224
6. Número de testes imuno-hematológicos para possível doador de órgãos.	Número de testes imuno-hematológicos realizados de doador de órgãos	Somatório dos exames.	Atender a demanda.	32
7. Percentual de satisfação de doadores de sangue (Pesquisa de satisfação).	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%

8. 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).	Suficiente para atender a demanda por tipo de CH por um período de 06 (seis) dias.	Estoque seguro para 17 dias
9. Tempo médio de atendimento ao paciente (tempo médio de espera para realização de consultas/procedimentos).	Tempo médio de atendimento ao paciente (tempo médio de espera para realização de consultas/procedimentos).	Soma do tempo total de espera dos pacientes após o cadastro na recepção até o início do primeiro atendimento, em minutos.	≤ 45 minutos	00:15:00

5. RECURSOS HUMANOS



6. CAMPANHAS EXTERNAS

Campanhas Externas – dezembro de 2024				
Coleta externa representou 13% das coletas no total da Rede HEMO				
N° de campanhas mês: 13 Coletas realizadas	N° de Cadastro	N° de Bolsas	N° de Inaptos	N° Cadastro de Medula
TOTAL GERAL	728	565	163	63



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 à 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 solucioná-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

Perfil	Meta	Outubro
Resolução de queixas (ouvidoria)	80%	100%
Pesquisa de satisfação dos usuários (doadores e pacientes)	95%	98,42%

Demandas da Ouvidoria - Resolução				
Dezembro/2024				
USUÁRIOS	SUGESTÕES	SOLICITAÇÕES	QUEIXAS	% Resolução
Pacientes doadores	0	1	3	0
Total	0	25%	75%	100%

Análise Crítica: Não foram registradas ou recebidas manifestações para a Rede HEMO no mês de dezembro. no período. Possuíamos 4 (quatro) pendências dos meses anteriores: 01 (um) no mês de Setembro (Reclamação) finalizada dia 10/12/2024, 01 (um) no mês de Outubro (Reclamação) finalizada dia 19/12/2024, e 2 (dois) em Novembro (Reclamações) finalizadas dia 04/12/2024 e 30/12/2024.

dezembro/2024	
Avaliações	Pesquisa nos Tablets/TOTEN
Quantidade de respostas da pesquisa	2.971
Avaliação Geral Clientes no quesito Satisfeitos	98,42%
Avaliação Geral Clientes no quesito Insatisfeitos.	0,76%
Avaliação Geral Clientes no quesito Não opinaram.	2,10%

dezembro/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Quantidade de Interações nas redes sociais	49
Avaliação no quesito elogios	0
Avaliação no quesito reclamações	7

Avaliação no quesito dúvidas	12
Quesito outros (informações diversas)	31

Análise Crítica: Não foram registrados elogios para o período. As reclamações estão relacionadas a indisponibilidade telefônica e tempo de espera para a doação de sangue. As dúvidas estão relacionadas aos critérios para doação de sangue/plaquetas/medula óssea, prazo para novas doações de sangue, emissão da carteira do doador/declaração/atestado médico, horário de atendimento (principalmente nos dias que antecederam o feriado), retirada dos exames laboratoriais. Os outros motivos, estão relacionadas a pontuação da bolsa PRO-BEM, retirada do troféu de homenagem ao dia do doador, procedimento de transfusão a paciente internado e outras formas de contato com as unidades da Rede HEMO via Whatsapp.

dezembro/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Número de Doadores que se declararam satisfeitos	2.505
Número de Doadores que responderam a pesquisa	2.526
Porcentagem de Doadores Satisfeitos	99,17%

Análise Crítica: A pesquisa compreende todas as unidades da Rede HEMO, no total participaram 2.971 usuários, cerca de 967 participantes a menos comparado com o mês anterior, alcançando a satisfação de 98,42%. Foram registradas 54 manifestações dos usuários nos tablets da Rede HEMO, com mensagens contendo elogios, sugestões e solicitações de melhorias.

Os elogios representam 41% das manifestações e foram distribuídas entre o atendimento (Atendimento na recepção e para as etapas do atendimento e ambulatório); a Estrutura física ("Local aconchegante"). As sugestões representam 11% direcionadas ao atendimento (prioridade no atendimento ao doador agendado, demora na entrega dos resultados de exames e sugestão de unidade na cidade de Goianésia) e Estrutura Física (criação de estacionamento no HEMOGO Rio Verde e trocador para bebe no HEMOGO Coordenador).

As Solicitações de Melhorias representam 48% das manifestações direcionadas ao Atendimento (disponibilização dos exames via site, outros canais de agendamento, a presteza das recepcionistas para com os clientes e alteração da programação da TV), Estrutura física (cadeira de doação quebrada, aparelho de aferir pressão machucando a mão do doador, ampliação das vagas de estacionamento no HEMOGO e reformas em horário comercial), Lanche (acréscimo de café ao cardápio), Limpeza (higienização das poltronas pós doação), Tempo de atendimento (contratação de pessoal) e Outros (Indisponibilidade de acesso ao site para agendamento de doação no Sistema IOS). As devidas devolutivas foram realizadas e serão consideradas para a melhoria dos serviços ofertados.

8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

DEZEMBRO



Em dezembro, o Idtech realizou o encerramento do curso de capacitação em Libras, que teve início em outubro. A formação, com carga horária de 40 horas teve como objetivo promover um atendimento mais humanizado e acessível, na área da saúde, à população atendida nas unidades geridas pelo instituto, com foco na capacitação de profissionais da linha de frente de atendimento.



Hemocentro Coordenador, realiza o 3º Simulado de Evacuação de Emergência da unidade. A atividade é desempenhada com o objetivo de preparar as equipes da Brigada de Incêndio do Hemocentro para atuarem em conjunto com o Corpo de Bombeiros de Goiás e demais órgãos em situações de combate a incêndio, controle de pânico e resgate de vítimas.



O Hemocentro Coordenador enviou na última semana, 600 bolsas de concentrado de hemácias para o Hemocentro do Rio Grande do Sul. A iniciativa contribuiu com o banco de sangue da região, auxiliando no atendimento da população que necessita de transfusões de sangue.



A Rede Hemo celebra as festas de fim de ano com uma homenagem aos doadores de sangue, pacientes e colaboradores. Por meio do projeto Música Pela Vida, o Hemocentro Coordenador trouxe a apresentação musical do Vocal Onix Brasil Internacional.



Hemocentro Coordenador recebe visita da Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia - Hemobrás, que utiliza bolsas de plasma excedente para a produção de medicamentos.



No Hemocentro Coordenador, a presença do Papai Noel e com a apresentação de uma cantata de Natal com Ônix Brasil Vocal Internacional. A iniciativa, promovida pela Rede Hemo, foi por meio do projeto Música Pela Vida.



Hemocentro Coordenador recebe visita de Jaqueline Viana consultora técnica da CGSH e Carlos Caldas da equipe técnica d Bio-Manguinhos, para conhecer as estruturas do 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

RELATÓRIO GERENCIAL DEZEMBRO


Código do documento ba84faccdcfc1bbe745b84016bb065e8

Hash do documento (SHA256): fbb4409c4a6502faff0a9c663809820ab698e048975478f1378d284762be2631



 **DENYSE SILVA GOULART**
denysesg@gmail.com
DIRETORIA GERAL - REDE HEMO

SEG, 06 de JAN de 2025 às 17:22
Código verificador:
3ee815fe9c8d3d4d7306fbe07beb46b3

 **ANA CRISTINA NOVAIS MENDES**
consultoriagestaodaqualidade@gmail.com
DIRETORIA TÉCNICA - REDE HEMO

SEG, 06 de JAN de 2025 às 17:22
Código verificador:
99954aea59ea60b6c91290fcc7cebb4c

Logs

SEG, 06 de JAN de 2025 às 17:01 Operador **GISELE FEDRIGO** criou este documento número ba84faccdcfc1bbe745b84016bb065e8

SEG, 06 de JAN de 2025 às 17:01 Operador **GISELE FEDRIGO** adicionou à lista de signatários: **ANA CRISTINA NOVAIS MENDES**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **51506637191**

SEG, 06 de JAN de 2025 às 17:02 Operador **GISELE FEDRIGO** adicionou à lista de signatários: **DENYSE SILVA GOULART**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **00919948103**

SEG, 06 de JAN de 2025 às 17:22 **DENYSE SILVA GOULART** assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.107.46.75

SEG, 06 de JAN de 2025 às 17:22 **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