

RELATÓRIO **GERENCIAL**

MARÇO/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

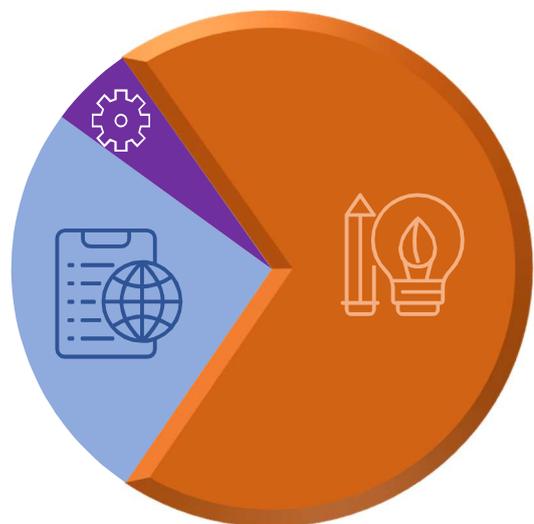


Atende 25% das unidades



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	4.766	112%
Coleta por Aférese	Bolsas coletadas	75	108	144%
Hemocomponentes Produzidos	Produção	9.816	11.313	115%
2. ASSISTÊNCIA LABORATORIAL E HEMOTERÁPIA	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	13.156	110%

Identificação de Anticorpos Irregulares.	Exames	Atender à demanda	100% da demanda atendida 0	100%
Exames Sorológicos (Sorologia I e II de doadores)	Exames	5.533	6.030	109%
Procedimentos Especiais (Coleta de sangue para exames de histocompatibilidade [medula óssea])	Procedimentos	424	466	110%
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 1.926	100%
Medicina Transfusional – Hospitalar (Exames Pré-Transfusionalis I e II)	Exames	Atender à demanda	100% da demanda atendida 3.480	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 7.277	100%
3. ASSISTÊNCIA AMBULATORIAL (EXAMES, PROCEDIMENTOS E PRODUÇÃO)				
	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Clínica Hematológica	(leito dia)	160	136	85%
Consultas Médicas Ofertadas Hemocentro Coordenador	Consultas	600	719 Ofertadas 579 Realizadas	120%
Consultas Médicas Ofertadas Hemocentros Regionais (Rio Verde)	Consultas	65	153 Ofertadas 71 Realizada	235%
Consultas Multiprofissionais Ofertadas – Hemocentro Coordenador	Consultas	1.000	1.020 Ofertada 1.041 Realizada	102%
Consultas Multiprofissionais Ofertadas – Hemocentros Regionais (Rio Verde)	Consultas	45	153 Ofertada 69 Realizada	340%

Assistência Ambulatorial (Aplicação de pró-coagulantes e medicamentos em pacientes com coagulopatias hereditárias e/ou hemoglobinopatias; Exames pré-transfusioinais I e II; Transusão de Concentrado de plaquetas, concentrado de hemácias, crioprecipitado e concentrado de plasma fresco; Sangria terapêutica)	Produção	Atender à demanda	100% da demanda atendida 284	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	57616	165%
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%	94%	104%
Qualidade de hemocomponentes – Concentrado de Hemácias Desleucotizadas	Produção	>90%	100%	111%
Qualidade de hemocomponentes – Concentrados de Plaquetas Randômicas	Produção	>90%	93%	103%
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	00:02:49 minutos	Atendido

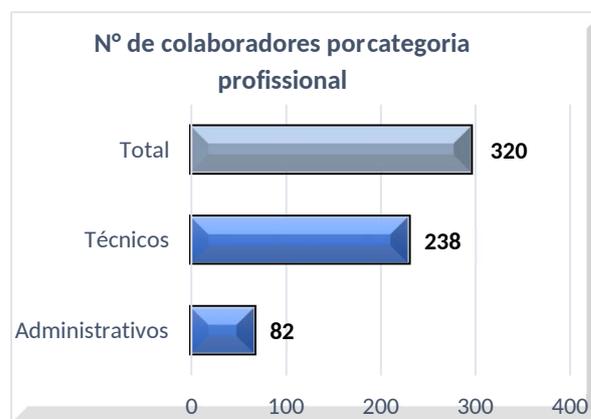
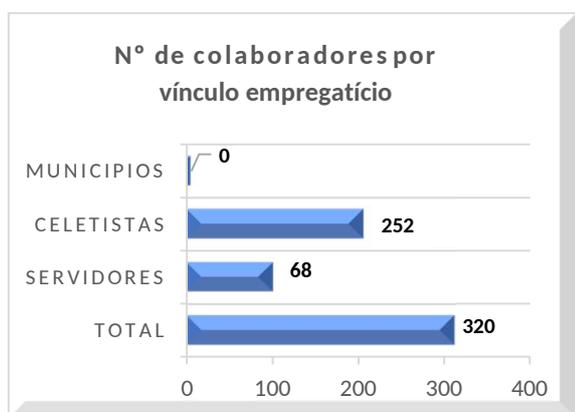
3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicadores de Desempenho	Descrição	Memória de Cálculo	Meta	%
Solicitações externas de Hemocomponentes	Representa a proporção (%) de solicitações externas de hemocomponentes atendidas.	N° total de solicitações externas de hemocomponentes atendidos / N° total de solicitações externas de hemocomponentes) x 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.	N° total de visitas realizadas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas para os quais fornecem hemocomponentes / N° 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 Clínica em relação ao total de candidatos à doação de sangue.	$(N^{\circ}$ de candidatos à doação de sangue inaptos na triagem Clínica / N° total de candidatos à doação de sangue no período) x 100	$<19\%$	13%
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.	$(N^{\circ}$ de doadores de sangue espontâneos/ N° Total de doadores de sangue no período) x 100.	$>70\%$	91%
Taxa de doador de repetição	Representa o percentual de doadores que realizaram duas ou mais doações de sangue em 12 meses.	$(N^{\circ}$ de doadores de sangue de repetição/ N° Total de doadores de sangue no período) x 100	$>46\%$	34%
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.	$(N^{\circ}$ de doadores de sangue de 1ª vez / N° Total de doadores de sangue no período) x 100	$>35\%$	28%

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 / N° total doadores atendidos no período) x 100.	< 60min	00:44:25
Taxa de amostras de sangue descartadas por lipemia	Representa o percentual de amostras de sangue de doadores descartadas por lipemia no período avaliado.	(N° de doações que tiveram amostras de sangue descartadas por lipemia / N° total de doações de sangue no período) x 100.	<1,5%	0,63%
Percentual de satisfação de doadores de sangue	Representa o percentual de doadores de sangue que se declararam satisfeitos com o serviço recebido.	(N° de doadores de sangue que assinalaram nota de "ótimo" ou "bom" / N° total de doadores de sangue que participaram da pesquisa) x 100.	>95%	98,90%
Índice de Produção de Hemocomponentes	Mensura a relação entre os quantitativos de Hemocomponentes produzidos e as bolsas de sangue total coletadas no período.	(N° de hemocomponentes produzidos / N° total de bolsas de sangue total coletadas no período) x 100.	2,3	2,4
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	(N° Total de bolsas de CH distribuídas nos últimos 6 meses / 180 (6 meses) este resultado x 7 (dias).	Estoque adequado	Estoque seguro para 14 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/ N° total de concentrados de hamácia produzidos no período) x 100	<8%	5,8%
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%	80%
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 / N° 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 / N° total de manutenções calibrações de equipamentos programadas no período) x 100.	>95%	96%

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.	$(\text{Total de qualificações técnicas realizadas} / \text{N}^\circ \text{ total de qualificações técnicas programadas no período}) \times 100.$	>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%	94%

5. RECURSOS HUMANOS



6. CAMPANHAS EXTERNAS

Campanhas Externas – MARÇO de 2024				
Coleta externa representou 33% das coletas no total da Rede HEMO				
	Nº de Cadastro	Nº de Bolsas	Nº de Inaptos	Nº Cadastro de Medula
TOTAL GERAL	1.225	968	259	101



7. ATENÇÃO AO 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	Março
Resolução de queixas (ouvidoria)	80%	71,4%
Pesquisa de satisfação dos usuários (doadores e pacientes)	95%	98,32%

Demandas da Ouvidoria Resolução				
Março/2024				
USUÁRIOS	SUGESTÕES	SOLICITAÇÕES	QUEIXAS	% Resolução
Pacientes doadores	0	5	1	71,4%
Total	0	5	1	71,4%

Análise Crítica : Foram registradas 6 (seis) manifestações no mês de março, onde 5 (cinco) estão relacionadas a solicitação de consultas, reembolso do valor utilizado em deslocamento para realização de doação de sangue e dúvidas sobre a triagem para doação de sangue; 1 (uma) queixa sobre divergência de informação sobre a data de abertura da agenda médica. Possuímos 1 (uma) manifestação recebida em janeiro, pendente de resposta e deliberação da Superintendência, totalizando 2 (duas) manifestações pendentes.

Março/2024	
Avaliações	Pesquisa nos Tablets/TOTEN
Quantidade de respostas da pesquisa	3.969
Avaliação Geral Clientes no quesito Satisfeitos	98,32%
Avaliação Geral Clientes no quesito Insatisfeitos.	0,24%
Avaliação Geral Clientes no quesito Não opinaram.	1,44%

Março/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Quantidade de Interações nas redes sociais	5
Avaliação no quesito elogios	0
Avaliação no quesito reclamações	0
Avaliação no quesito dúvidas	5
Quesito outros (informações diversas)	0

Março/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Número de Doadores que se declararam satisfeitos	3557
Número de Doadores que responderam a pesquisa	3519
Porcentagem de Doadores Satisfeitos	98,93%

Análise Crítica : A pesquisa compreende todas as unidades da Rede HEMO, no total participam 3.519 doadores, cerca de 26 participantes a menos, em comparação com o período anterior, alcançando a satisfação de 98,93%. Cerca de 85% dos elogios foram direcionados ao atendimento (recepção, ambulatório, triagem, coleta e copa), 8% a estrutura física, 2% a limpeza e organização e 5% ao lanche. As queixas estão relacionadas a melhora do lanche, alinhamento das informações para doação de sangue, melhoria na estrutura (estacionamento e paisagismo externo), disponibilização da entrega de resultados dos exames e acionamento dos doadores para nova doação. As devidas devolutivas foram realizadas e serão consideradas para a melhoria dos serviços ofertados.

8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS



Treinamento sobre interações de processos para garantir um fluxo de trabalho fluido, integrado e alinhado com os objetivos estratégicos da Rede Hemo destinado a gestores e representantes dos setores da Rede Hemo.



A partida, que marca o início das quartas de final do Campeonato Goiano de Futebol 2024, contou com a presença da equipe da Rede Hemo. Os integrantes da Rede Hemo passarão com a faixa do projeto 'Doe Sangue e Marque um Gol Pela Vida'.



As doadoras, pacientes e colaboradoras do Hemocentro Coordenador, ganharam um presente especial no dia 8 de março, Dia Internacional da Mulher. Para celebrar a data, a unidade da Rede Hemo terá um show com a cantora Agatha Borges.



No primeiro jogo das quartas de final do Campeonato Goiano de Futebol 2024 houveram manifestações de apoio à campanha realizada pela equipe da Rede Hemo.



A Rede Hemo marcou presença na primeira edição do Goiás Social Mulher, projeto do Governo do Estado de Goiás, na Praça Cívica. O ônibus da solidariedade coletou 82 bolsas de sangue e realizados 12 cadastros para a doação de medula óssea.



As doadoras, pacientes e colaboradoras do Hemocentro Coordenador, celebraram o Dia Internacional da Mulher de uma maneira especial. No dia 8 de março, a recepção da unidade foi o palco para a apresentação da cantora Agatha Borges.



No próximo sábado, a unidade móvel da Rede Hemo, estaciona na Praça da Feira, no Setor Morada do Sol para participar do terceiro Balço Geral nos Bairros de 2024. O evento oferecerá prestação de serviços, muita música, diversão, sorteio de brindes e claro, a oportunidade de salvar vidas, com a doação de sangue.



O Projeto Doador do Futuro, da Rede Hemo, realizou sua segunda visita de 2024, no Colégio Estadual da Polícia Militar de Goiás (CEPMG). Para promover a cultura da doação de sangue e conscientizar as futuras gerações sobre a importância desse gesto que pode salvar vidas.



Mais uma vez, a Unidade Móvel da Rede Hemo marcou presença no Balço Geral Nos Bairros, promovido pela Tv Record Goiás. A ação itinerante esteve na Praça da Feira, em Goiânia. Durante o evento 33 bolsas de sangue foram coletadas.



O Idtech abre Processo Seletivo para contratação imediata e formação de cadastro de reserva para os cargos de motorista, podólogo, enfermagem. Os profissionais poderão atuar no Hospital Estadual Alberto Rassi ou no Hemocentro Coordenador, da Rede Hemo, unidades geridas pelo Idtech.



Os alunos do Colégio Mais Ânima, em Goiânia, tiveram uma aula de. A unidade de ensino recebeu os profissionais da Rede Hemo para o projeto 'Doador do Futuro', reforçando com os alunos da rede pública, a importância da doação de sangue. Durante a visita, os alunos tiveram a oportunidade de esclarecer dúvidas sobre a doação.



Em alusão ao Dia da Saúde e Nutrição, o SESMT da Rede Hemo promoveu, uma palestra sobre qualidade de vida. O evento foi direcionado aos colaboradores que atuam no Hemocentro Coordenador e Rede Hemo.



A Rede Hemo funcionará em horário especial no feriado da Semana Santa. A iniciativa reforça a necessidade para a doação de sangue no Estado de Goiás, em especial dos tipos negativos A -, B -, O - e AB -, com o objetivo garantir o abastecimento das 223 unidades de saúde atendidas em Goiás.



A Rede Hemo contou com a presença de 377 voluntários, durante o feriado prolongado da Semana Santa. Ao todo foram coletadas 316 bolsas de sangue e realizados 37 novos cadastros de doadores de medula óssea, nas nove unidades da rede em todo o estado de Goiás.



A Rede Hemo, realizou uma ação de prevenção à dengue em parceria com o Cremic. Além da distribuição de gotas homeopáticas, os colaboradores da unidade participaram de práticas corporais da Medicina Tradicional Chinesa, promovendo a saúde de forma integrativa.



Em clima de Páscoa, o Escritório da Qualidade da Rede Hemo realizou uma ação itinerante em todos os setores com o objetivo de fortalecer as notificações de eventos adversos e near miss, também conhecidos como "quase erro".



Os alunos do Colégio Ânima, em Goiânia, vivenciaram uma aula de solidariedade. A instituição de ensino recebeu os profissionais da Rede Hemo para apresentar o projeto Doador do Futuro, que percorre diversas escolas no estado com o intuito de conscientizar sobre a importância da doação de sangue, entre os alunos da rede pública.



Pela segunda vez, a Rede Hemo é atestada com Nível Excelência. O resultado foi apresentado em pesquisa independente, realizada pelo IEL, com 349 usuários nas nove unidades em Goiás.



A Rede Hemo participa do Programa Doador do Futuro foi instituído levando informação e esclarecimento para a comunidade. A equipe do Hemocentro visitou os alunos do 1º ao 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Joaquim em Iporá.



O Hemocentro Coordenador, em Goiânia, unidade da Rede Hemo convidou os pais e pacientes do Hemocentro para participarem de uma ação lúdica e divertida sobre a Segurança do Paciente, além de celebrar a Páscoa. Pacientes hemofílicos e com anemia falciforme receberam dicas preciosas de como cuidar de sua segurança.



Ação de prevenção à dengue em alusão ao Dia da Saúde e Nutrição

Homeopatia contra a dengue

Convidados: Profissionais do Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC

27 de março | Local: Sala Multiuso 1
9h às 11h | (2º andar - Hemocentro Coordenador)

Presencial e on-line via Zoom
ID: 824 6842 7824 - Senha: 610038

Colaboradores do Hemocentro Coordenador e da Rede HEMO participaram da ação de prevenção à dengue utilizando a homeopatia em alusão ao dia da Saúde e Nutrição.


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