

RELATÓRIO **GERENCIAL**

ABRIL/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

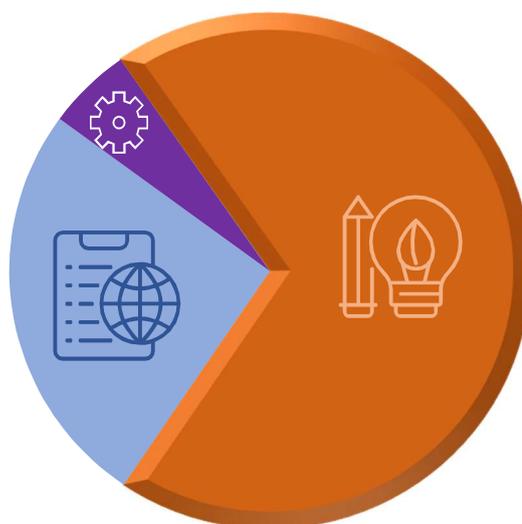


Atende 25% das unidades



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	5.426	127%
Coleta por Aférese	Bolsas coletadas	75	153	204%
Hemocomponentes Produzidos	Produção	9.816	12.846	130%
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	14.588	122%

JKB em gel).				
Identificação de Anticorpos Irregulares.	Exames	Atender à demanda	100% da demanda atendida	100%
Exames Sorológicos (Sorologia I e II de doadores)	Exames	5.533	6.650	120%
Procedimentos Especiais (Coleta de sangue para exames de histocompatibilidade [medula óssea])	Procedimentos	424	665	156%
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 1.977	100%
Medicina Transfusional – Hospitalar (Exames Pré-Transfusionalis I e II)	Exames	Atender à demanda	100% da demanda atendida 3.379	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 6.945	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	808 Ofertadas 625 Realizadas	104%
Consultas Médicas Ofertadas Hemocentros Regionais (Rio Verde)	Consultas	65	153 Ofertadas 104 Realizada	160%
Consultas Multiprofissionais Ofertadas – Hemocentro Coordenador	Consultas	1.000	1.098 Ofertada 1.168 Realizada	109%
Consultas Multiprofissionais Ofertadas – Hemocentros Regionais (Rio Verde)	Consultas	45	153 Ofertada 101	224%

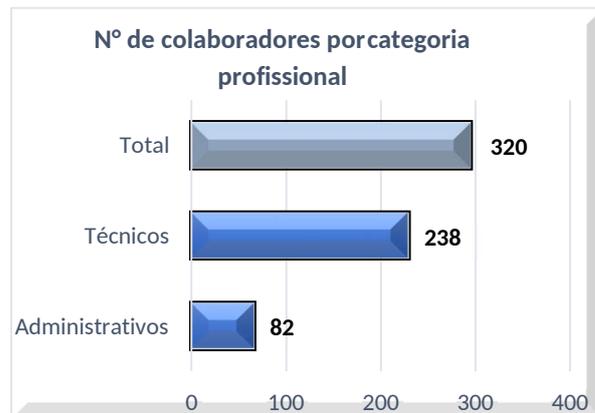
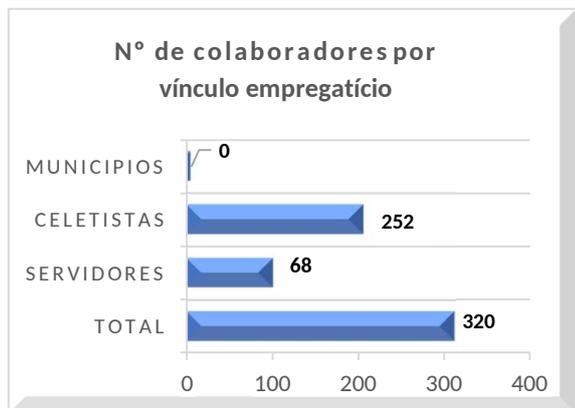
			Realizada	
Assistência Ambulatorial (Aplicação de pró-coagulantes e medicamentos em pacientes com coagulopatias hereditárias e/ou hemoglobinopatias; Exames pré-transfusioinais I e II; Transfusão de Concentrado de plaquetas, concentrado de hemácias, crioprecipitado e concentrado de plasma fresco; Sangria terapêutica)	Produção	Atender à demanda	100% da demanda atendida 311	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	704	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 126	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 18	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%	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	00:05:45 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.	$(N^{\circ} \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes atendidos} / N^{\circ} \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes}) \times 100$	$\geq 95\%$	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.	$(N^{\circ} \text{ total de visitas realizadas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas para os quais fornecem hemocomponentes} / N^{\circ} \text{ total de visitas programas mês para atender cronograma anual}) \times 100.$	$>90\%$	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.	$(N^{\circ} \text{ de candidatos à doação de sangue inaptos na triagem Clínica} / N^{\circ} \text{ total de candidatos à doação de sangue no período}) \times 100$	$<19\%$	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.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue espontâneos} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100.$	$>70\%$	92%
Taxa de doador de repetição	Representa o percentual de doadores que realizaram duas ou mais doações de sangue em 12 meses.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue de repetição} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100$	$>46\%$	33%
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.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue de 1ª vez} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100$	$>35\%$	33%
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.	$(\text{Tempo total de atendimentos aos doadores no período} / N^{\circ} \text{ total doadores atendidos no período}) \times 100.$	$<60\text{min}$	00:44:42

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%	0,48%
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%	99,81%
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	2,4
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	(Nº Total de bolsas de CH distribuídas nos últimos 6 meses / 180 (6 meses) este resultado x 7 (dias).	Estoque adequado	Estoque seguro para 15 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%	6,0%
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%

5. RECURSOS HUMANOS



6. CAMPANHAS EXTERNAS

Campanhas Externas – abril de 2024				
Coleta externa representou 23% das coletas no total da Rede HEMO				
Nº de campanhas mês: 18 Coletas realizadas	Nº de Cadastro	Nº de Bolsas	Nº de Inaptos	Nº Cadastro de Medula
TOTAL GERAL	1.100	885	215	119



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 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	Abril
Resolução de queixas (ouvidoria)	80%	0%
Pesquisa de satisfação dos usuários (doadores e pacientes)	95%	98,29%

Demandas da Ouvidoria				
Resolução				
Abril/2024				
USUÁRIOS	SUGESTÕES	SOLICITAÇÕES	QUEIXAS	% Resolução
Pacientes doadores	0	0	0	0%
Total	0	0	0	0%

Análise Crítica : Não foram registradas manifestações através do canal da Ouvidoria/SUS no mês de abril. Permanecemos apenas com 1 pendência, cadastrada em março/2024 referente a uma solicitação de informações sobre restituição de valores utilizados no trajeto ida/volta para realizar doação de sangue, a qual está em tatativa com a SES.

Abril/2024	
Avaliações	Pesquisa nos Tablets/TOTEN
Quantidade de respostas da pesquisa	4.888
Avaliação Geral Clientes no quesito Satisfeitos	98,29%
Avaliação Geral Clientes no quesito Insatisfeitos.	0,33%
Avaliação Geral Clientes no quesito Não opinaram.	1,38%

Abril/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Quantidade de Interações nas redes sociais	35
Avaliação no quesito elogios	0
Avaliação no quesito reclamações	4
Avaliação no quesito dúvidas	1
Quesito outros (informações diversas)	30
Abril/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Número de Doadores que se declararam satisfeitos	4.281
Número de Doadores que responderam a pesquisa	4.289
Porcentagem de Doadores Satisfeitos	99,81%

Análise Crítica : A pesquisa compreende todas as unidades da Rede HEMO, no total participaram 4.289 doadores, cerca de 770 participantes a mais, em comparação com o período anterior, alcançando a satisfação de 99,81%. Foram registradas 88 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 6% e foram direcionados a melhoria e incremento do lanche e acionamento do doador para próxima doação. As solicitações de melhorias representam 35% das manifestações, foram direcionadas para a estrutura física, horário de funcionamento da unidade, disponibilização de canal de atendimento via Whatsapp, informações sobre doação de plaquetas e elegibilidade para adesão a carteirinha do doador e entrega dos resultados dos exames pelo site/Whatsapp, etc). As devidas devolutivas foram realizadas e serão consideradas para a melhoria dos serviços ofertados.

8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS



Os alunos do Colégio Ânima, vivenciaram uma aula de solidariedade no dia 2 de abril. A instituição de ensino recebeu os profissionais da Rede Hemo para apresentar o projeto Doador do Futuro, que tem como 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 IEL. O levantamento foi feito nos meses de novembro e dezembro de 2023, obtendo uma avaliação de atendimentos com 96,04% de satisfação.



Por meio do programa Doador do Futuro, a Rede Hemo visitou os alunos do 1º ao 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Joaquim Berto, na cidade de Iporá, interior de Goiás.



No tricampeonato goiano, torcedores nas arquibancadas tiveram momentos de interação com a mascote Hemoguinho e com a passagem da faixa da campanha Doe Sangue e Marque um Gol Pela Vida.



Os alunos do Colégio Ação, em Goiânia, receberam a equipe da Rede Hemo e puderam conhecer e sanar as dúvidas sobre a causa da doação de sangue, em mais uma visita às escolas da rede pública e privada do projeto Doador do Futuro.



Em homenagem ao Dia Mundial da Saúde, a Rede Hemo, em parceria com o Cremic, realizou uma aula de auriculoterapia. O evento foi direcionado aos colaboradores atuantes no Hemocentro Coordenador, em Goiânia, e nas demais unidades da Rede Hemo no interior do estado, de forma virtual.



Os colaboradores e prestadores de serviço do Hemocentro Coordenador receberam as doses das vacinas contra a covid-19 bivalente e influenza. Cerca de 120 profissionais que atuam na instituição foram imunizados.



A Rede Hemo marcou presença na partida entre os times do Atlético Goianiense e Flamengo, no Estádio Serra Dourada. A faixa com a mensagem de incentivo à doação voluntária de sangue e a interação com as crianças e adultos marcaram a presença da equipe da Rede Hemo.



A Rede Hemo participará de campanha de doação de sangue 'Corrente Sob Pressão', da Tv Globo. A ação promove a quinta e última temporada da série Sob Pressão, que estreia no próximo dia 23. A mobilização nacional vai unir as afiliadas da emissora e os hemocentros de todo o Brasil.



O Hemocentro Coordenador recebeu a visita especial da doadora Lorena Monise do Nascimento, que celebrava seus 31 anos de vida de uma forma única: doando plaquetas e incentivando seus amigos a doarem sangue em comemoração à data.



A Unidade Móvel da Rede Hemo marcou presença no Balanço 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 Escritório da Qualidade realizou atividades para reforçar os protocolos de segurança do paciente. O objetivo foi promover a integração, o trabalho em equipe e o conhecimento acerca das atividades desempenhadas por cada setor do Hemocentro, aprimorando os protocolos de segurança do paciente.



Na final inédita entre Atlético Goianiense e Vila Nova a equipe da Rede Hemo esteve presente para levar a mensagem sobre a doação de sangue e interagir com a torcida e jogadores com seu mascote Hemoguinho pelo projeto Doe Sangue e Marque um Gol Pela Vida.



Em comemoração ao Dia Mundial da Hemofilia, o Hemocentro Coordenador promoveu uma manhã especial para as crianças atendidas na unidade. A ação contou com a participação das crianças hemofílicas, que se divertiram e participaram de atividades lúdicas sobre Hemofilia e Inibidores. Além disso, receberam uma cartilha informativa da Federação Brasileira de Hemofilia.



No dia 20 de abril, as unidades móveis da Rede Hemo estacionaram em Aparecida de Goiânia e em Trindade. O ônibus do Hemocentro recebeu a população que participou do Balanço Geral nos Bairros e Pax Silva. Ao todo, 140 candidatos visitaram o ônibus do Hemocentro. Destes, 109 efetivaram suas doações de sangue.



Os alunos do Colégio Integrando Caminhos, em Goiânia, participaram de mais uma edição do Programa Doador do Futuro. Por meio de palestra informativa, as crianças e jovens aprenderam os requisitos básicos para doação de sangue para serem futuros voluntários.



Nos últimos quatro anos, o voluntário, de 22 anos, já ajudou a salvar mais de 39 vidas com suas doações regulares de sangue e plaquetas. Ao todo, foram realizadas 24 doações ao longo desse período, rendendo ao jovem todas as carteirinhas do projeto Doador Destaque nas categorias Vermelha, Bronze, Prata e Ouro.



O Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano - Idtech abre Processo Seletivo para contratação imediata e formação de cadastro de reserva. Os profissionais poderão atuar no Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi ou no Hemocentro Coordenador, da Rede Estadual de Serviços Hemoterápicos – Rede Hemo, unidades geridas pelo Idtech.


Henrique Torres
Diretor Administrativo


Ana Cristina Noyais Mendes
Diretoria Técnica
Hemocentro de Goiás


Denyse Silva Goulart
Diretoria 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