

tolerável). Como oportunidades constatou-se: gestão de indicadores e análise crítica dos resultados de produção de hemocomponentes com assertividade $\geq$ a 95% no resultado do CQ e conquistar proficiência técnica no CQ externo pela ABHH. Foi calculada a prioridade de risco (Risk Priority Number - RPN) e construiu-se um Plano de Gerenciamento da Qualidade que identificou os indicadores de qualidade relevantes ao processo para análise mensal: adequação do CQ dos hemocomponentes (considerado o percentual de conformidade dos resultados do CQ externo com meta de 98%); percentual de conformidade no teste de proficiência em CQ externo (mensurado após ser realizado por biomédicos escolhidos aleatoriamente com meta de 95% de assertividade) e percentual de conformidade na produção dos hemocomponentes, onde avalia-se os motivos de descartes por problemas produção e/ou fracionamento com meta $<$ que 10%. Conclusão: Após a implementação das ações propostas, a equipe de FMEA conseguiu reanalisar as falhas, ocorrências e detecção, para avaliar se as ações propostas eliminaram ou minimizaram a ocorrência das causas das falhas, possibilitando a melhoria do processo de produção de hemocomponentes e mantendo uma excelente assertividade no CQ externo, atingindo a proficiência da ABHH. Evidenciou-se o fortalecimento do serviço na recertificação do nível III da ONA e foi assumido um novo desafio em busca da acreditação pela Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA).

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2024.09.1572>

BOLETIM DA QUALIDADE COMO ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

RC Torres, RFD Santos, LPS Dantas,
PCC Santos-Júnior, GMS Junior, CS Guimarães

Instituto de Hematologia e Hemoterapia de Sergipe (IHHS), Aracaju, SE, Brasil

A divulgação do boletim da qualidade com a sociedade permite uma maior interação da instituição com o público. É indispensável desenvolver canais de comunicação externa para minimizar os medos, esclarecer as dúvidas, motivar as pessoas, desenvolver um modelo de atendimento focado na humanização das relações e do cuidado, bem como para a fidelização dos doadores voluntários. Objetivou-se publicar o semestralmente um boletim da qualidade como estratégia de comunicação com a sociedade. Trata-se de um estudo descritivo sobre a implementação de boa prática, desenvolvido em um serviço de hemoterapia de Sergipe. A partir da avaliação da ONA constatou-se a necessidade de melhorar a divulgação dos resultados do cenário do estudo para a sociedade. Uma boa experiência com o serviço é essencial para fidelização dos pacientes e doadores, uma vez que eles são primordiais para o aprimoramento dos serviços prestados. Ao divulgamos os nossos resultados, permitimos a criação de uma comunicação assertiva sobre as melhorias e inovações, criando e fortalecendo uma parceria pautada na transparência e confiança. Percebe-se que as redes sociais tem sido uma vitrine para as instituições de saúde, gerando impacto positivo sobre os serviços prestados. Deste modo, optou-se por utilizar o

instagram para publicação do boletim da qualidade. Resultados e discussão: A primeira edição do boletim evidenciou sobre como o IHHS trabalha pela segurança do paciente, apresentou os indicadores de notificações de incidentes, auditorias, treinamentos e produção hemoterápica, além de apresentar evidências de reuniões científicas e simulações realísticas que foram realizadas. A publicação da referida edição resultou em 151 contas alcançadas no Instagram, sendo 19,7% de não seguidores, nenhuma conta com engajamento e 156 impressões na rede social. A segunda edição demonstrou o atingimento da certificação ONA nível 3 e os pontos fortes da instituição de acordo com a equipe avaliadora da ONA, apresentou os indicadores de notificações de incidentes, controle de qualidade do CNOGA que é utilizado na triagem clínica de doadores, campanhas de doação de sangue no dia da mulher e nos jogos da copa do mundo, busca ativa transfusional, indicadores de produção, pesquisa de satisfação e fidelização do doador, além de ressaltar sobre a experiência do paciente e a comemoração dos 14 anos do Banco de sangue. A publicação desta edição resultou em 516 contas alcançadas, sendo 39,5% de não seguidores, 1 conta com engajamento e 578 impressões, demonstrando um aumento de 241,7% na quantidade de contas alcançadas, de 19,8% nas visualizações de não seguidores e de 270,51% nas interações com o conteúdo. Nos últimos dois anos as redes sociais ganharam força e vem crescendo a cada dia com o fortalecimento da era digital e as empresas e consumidores passaram a usar muito mais as redes sociais como ferramenta de trabalho. Sendo assim, as redes sociais se tornaram um canal importantíssimo para ganhar visibilidade, confiabilidade, fazer propaganda e aproximar a instituição de saúde da população. Conclusão: A divulgação do boletim permitiu o acesso da sociedade aos resultados semestrais do IHHS, trazendo transparência em relação aos serviços prestados, pontos fortes e de melhoria.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2024.09.1573>

CONTROLE DE TEMPO DE ATENDIMENTO ÀS URGÊNCIAS COMO ESTRATÉGIA DE GARANTIA DA QUALIDADE

RC Torres, RFD Santos, LPS Dantas,
PCC Santos-Júnior, GMS Junior, CS Guimarães

Instituto de Hematologia e Hemoterapia de Sergipe (IHHS), Aracaju, SE, Brasil

O tempo de atendimento em situações de urgência transfusional é um indicador crucial da qualidade da assistência prestada. A demora no atendimento pode levar a piora do quadro clínico do paciente, aumento da mortalidade e insatisfação dos usuários. Objetivo: Analisar a relação entre o controle do tempo de atendimento às urgências e a Portaria nº 158/2016 do Ministério da saúde. Trata-se de um trabalho descritivo realizado em um serviço de hemoterapia de Sergipe, no período de janeiro a dezembro de 2023. De acordo com a referida portaria a transfusão pode ser programada para determinado dia e hora, de rotina a se realizar em até 24h, de urgência a se realizar em até 3h e de emergência