

COOPERAÇÕES TÉCNICAS DO MT-HEMOCENTRO E SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DA SECRETARIA DE SAÚDE DE MATO GROSSO

GC Zanela, IC Borralho, SS Borges

MT-Hemocentro (SES/MT), Cuiabá, MT, Brasil

Objetivo: Objetiva-se descrever a prática da gestão desenvolvida no MT-Hemocentro articuladas com serviços especializados da Secretaria de Saúde de Mato Grosso para implantação de cooperações técnicas entre estes. **Materiais e métodos:** Nesse estudo a metodologia fundamenta-se nas dinâmicas de cooperações técnicas realizado no MT-Hemocentro e outros serviços de saúde especializados do estado de Mato Grosso. **Resultados:** Atualmente o MT-Hemocentro possui termos de cooperações técnicas com a Central Estadual de Transplantes (CET), Centro Estadual de Referência de Média e Alta Complexidade de Mato Grosso (CERMAC), Centro Estadual de Odontologia para Pacientes Especiais (CEOPE), Centro de Reabilitação Integral Dom Aquino Corrêa (CRIDAC) e Centro Integrado de Assistência Psicossocial – Adauto Botelho (CIAPS). Os termos firmados são: CET estabeleceu a realização de triagem sorológica e imunohematológica de potencial doador de órgãos e tecidos para transplantes no estado de Mato Grosso e exames para pacientes pós-transplantes; CERMAC foi implantado a realização de exames de sorologia, imunohematologia, hemostasia, hematologia, bioquímica e atendimentos especializados de pacientes da Unidade e o mesmo fazer testes rápidos e atendimentos aos doadores de sangue e pacientes do MT-Hemocentro; CRIDAC a realização de diversos exames pelo MT-Hemocentro a estes pacientes e a oferta de tratamento de fisioterapia e consultas dos pacientes deste; CEOPE implantou-se a realização de exames em pacientes do CEOPE e o mesmo fazer tratamento odontológico dos pacientes do MT-Hemocentro; CIAPS, o MT-Hemocentro oferece os exames aos pacientes do CIAPS e a Unidade realiza acompanhamento psicossocial de doadores e pacientes do MT-Hemocentro. **Discussão:** A pactuação do termo de cooperação permeia o conceito de administração pública com responsabilidade em busca de uma prática gerencial qualificada. Estes termos assinados pelas entidades públicas de saúde, é de intercooperação voluntária, visando compromisso com a sociedade e do dinheiro público beneficiando o cidadão; dando uma maior celeridade no resultado ao cidadão e no escopo de serviços prestados. Gerir a qualidade e a capacidade instalada e produção, permite a avaliação quantitativa e qualitativa do desempenho organizacional e da melhoria dos serviços ofertados, bem como a ampliação de serviços, pois possibilita a melhoria de produtos e serviços incluindo os fatores internos e externos e compreendendo todos os processos e setores interligados, sendo assim uma via de mão dupla o paciente do MT-Hemocentro tem um atendimento de excelência das unidades especializadas e os pacientes destas unidades tem acesso aos serviços ofertados pelo MT-Hemocentro. **Conclusão:** Os serviços envolvidos nos termos de cooperação técnica, são especializados e complexos, cada qual com necessidades distintas, legislações específicas, que demonstram a particularidade de cada uma destas; As parcerias entre as entidades já citadas integram o processo de trabalho e está implantado para atendimento das demandas

relacionadas, tem se mostrado eficaz, pois são feitas avaliações de desempenho, através de indicadores que proporcionam uma informação e visão da evolução dos recursos e do direcionamento para empreender novas parcerias para atender a demanda do serviço em questão, além de mobilizar seus recursos da maneira eficiente para alcançar resultados em benefício da população.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1607>

O OLHAR DA GESTÃO SOBRE A IMPORTÂNCIA NOS PROCESSOS DE VALIDAÇÃO DOS HEMOCOMPONENTES

DCG Matos, GC Zanela, IC Borralho, SS Borges, NM Vitorazzi

MT-Hemocentro (SES/MT), Cuiabá, MT, Brasil

Objetivo: Descrever o olhar da equipe de gestão sobre a importância nos processos de validação na produção de hemocomponentes. **Materiais e métodos:** Esta pesquisa é bibliográfica pautada de artigos científicos, legislações e portarias do Ministério da Saúde do Brasil referente ao tema de ciclo do sangue, qualidade de hemocomponentes e processos de validação em serviços de hemoterapia e vivência no MT-Hemocentro durante a validação de hemocomponentes. **Resultados:** No ano de 2022 até o primeiro semestre de junho de 2023, o MT-Hemocentro validou o processamento de produção de concentrado de hemácias (CH), concentrado de hemácias desleucocitadas (CHD), concentrado de hemácias pobre em leucócitos (CHPL), plasma fresco (PF), plasma fresco congelado (PFC), concentrado de plaquetas (CP), concentrado de plaquetas por *buffy-coat* (CPBC), crioprecipitado (CRIO), concentrado de plaquetas por aférese (CPA) e tempo de congelamento do PFC, procedimento especiais como alicotagem de CH, PFC e CPA, lavagem de hemácias, validação do transporte de hemocomponentes. As validações foram realizadas durante a rotina de produção de hemocomponentes, sendo validações concorrentes. **Discussão:** No MT-Hemocentro é preconizado que a equipe de gestão conheça todo o ciclo do sangue para que tenha conhecimento adequado a pleitear um parque tecnológico de alta qualidade aos doadores, pacientes e servidores. A validação tem o intuito de garantir segurança que os procedimentos que realizamos na rotina permanecem adequados ou atualização de técnicas empregadas, averiguar os procedimentos automatizados e os procedimentos manuais descritos no plano de contingência, além de qualificar os produtos distribuídos na Hemorrede. Em 2023, os procedimentos de validação passaram por uma rigorosa inspeção para redefinir o melhor modo de realizar e registrar o mesmo. Buscou-se seguir as orientações das legislações vigentes, os requisitos para cada hemocomponente produzido, desde a qualificação e manutenção dos equipamentos até o gerador de elétrico, e parâmetros estabelecido em Portaria de Consolidação nº 05/2017/MS e RDC nº 34/2014/MS, afim de sempre manter um componente de qualidade para fins transfusional. A gestão determinou a realização das calibrações e das manutenções de toda cadeia do frio, por se tratar de uma condição indispensável para a adequada conservação das

propriedades dos hemocomponentes. Para os servidores foi realizado um treinamento e elaborado um plano de ação para os processos de validação. Desta forma, a gestão busca ofertar condições necessárias para realização dos processos de validação, por compreender que a validação é uma ferramenta essencial, visto que fornece monitoramento dos processos e garante qualidade do hemocomponentes produzido. Concomitante aos processos de validação, ocorre mensalmente a inspeção dos hemocomponentes produzidos pelo setor de controle de qualidade de hemocomponentes, o qual visa contribuir com a melhora dos processos de forma documental, correção de possíveis não conformidades detectadas durante a rotina. **Conclusão:** Afirma-se que é de suma importância envolver a todos os servidores no serviço de hemoterapia para realizar os processos de validação. Sendo assim, a validação de além de ser um requisito conforme legislação e normas que dispõem sobre os componentes sanguíneos e transporte de material biológico, é essencial para garantir produtos com qualidade, eficiência e segurança até o processo final destinado aos receptores.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1608>

AValiação de Satisfação dos Stakeholders Realizado no MT-Hemocentro em 2022

RCF Krause, RCG Bezerra, SS Borges, SVBT Baicere, HLP Júnior

MT-Hemocentro (SES/MT), Cuiabá, MT, Brasil

Introdução: A implantação da gestão da qualidade é requerida pelo mercado independentemente da organização ser pública ou privada, uma vez que um dos principais fatores de desempenho é a qualidade de seus produtos e serviços para satisfazer as necessidades de seus clientes. O aumento das necessidades e expectativas dos clientes, principal stakeholder, é uma realidade mundial e vem sendo visto como prioridade nas organizações. **Objetivo:** Avaliar a melhoria contínua dos processos de trabalho por meio da pesquisa de satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas (doadores e pacientes). **Materiais e métodos:** Trata de levantamento de satisfação do atendimento a as necessidades dos usuários, através de pesquisa de satisfação realizada em 2022 com o perfil de doadores aptos (coleta interna e externa) e perfil de pacientes atendidos no ambulatório, onde os mesmos responderam um questionário sobre cordialidade no atendimento, segurança técnica do profissional, entre outros quesitos e análise das informações resultantes da pesquisa de satisfação. Considerou-se a meta de participação na pesquisa de 20% do atendimento realizado no ano e de 90% de satisfação dos clientes externos, segundo perfil considerando as respostas classificadas com o conceito “bom”. **Resultados:** Foram preenchidos 21.941 instrumentos de avaliação do atendimento ao doador de sangue de ambos os sexos e faixa etária correspondente de 18 a 69 anos e 2.541 de pacientes atendidos no ambulatório de doenças

hematológicas e de coagulopatias. Quanto a participação, observou-se os seguintes percentuais: 2% para os pacientes e 12% para os doadores, sendo assim, no período, a meta não foi atingida pelos perfis dos usuários, não apresentando uma representativa boa para a avaliação. Quanto a satisfação, observou-se que dos 2.541 pacientes, 2.145 (80%) avaliaram o atendimento com o conceito de “bom” e dos 21.941 doadores, 21.329 (97%) avaliaram o conceito de “bom”. Para o perfil paciente, observou-se que obteve resultado abaixo da meta de satisfação definida, podendo ser caracterizado por um estágio de vulnerabilidade do paciente. Já o perfil doador, apresentou resultado satisfatório com os requisitos acima da meta. **Discussão:** A gestão da qualidade possibilita o conhecimento e melhor gerenciamento dos processos e traz confiança tanto para a alta direção como também para o cliente, sendo portanto, uma decisão estratégica do MT-Hemocentro em manter o índice médio anual de satisfação dos doadores do MT-Hemocentro e elevar o índice médio anual de satisfação dos pacientes do ambulatório do MT-Hemocentro. **Conclusão:** Diante dos resultados e de acordo com as metas definidas para participação e satisfação dos usuários externos (doador e paciente), deve-se buscar constantemente estratégias de melhorias das metas com os gestores e profissionais envolvidos nos processos de trabalhos, com planejamento de ações de acompanhamento e monitoramento da participação dessa ferramenta e ainda tendo como desafio elevar a satisfação dos pacientes. Considera-se assim, que os objetivos propostos pela instituição foram efetivamente atingidos, refletindo na qualidade dos serviços prestados e as constantes melhorias em seus processos e práticas, motivadas também pelos inúmeros elogios de doadores e pacientes.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1609>

Linha de Atendimento Multidisciplinar do Projeto de Orto-Hemofilia no Estado de Santa Catarina: Desafios e Perspectivas

SR Silveira, VKB Franco, G Genovez, DT Oliveira, A Beretta, AL Nunes, JSSF Filho, RR Iop, LA Souza, CRM Carvalho

Fundação de Apoio ao HEMOSC/CEPON (FAHECE), Florianópolis, SC, Brasil

Objetivos: Descrever a Linha de Atendimento Multidisciplinar em Orto-Hemofilia em Santa Catarina. **Materiais e métodos:** Trata-se de um estudo descritivo em formato de relato de experiência da equipe multidisciplinar no atendimento às pessoas com hemofilia (PCh) submetidas a artroplastias em Santa Catarina (SC). O projeto foi realizado no período de 2019 a 2023, seguindo as etapas: realizado diagnóstico situacional, por meio da identificação dos indivíduos com necessidade de artroplastia seguindo critérios clínicos e radiográficos, escala de dor e limitação de movimento; elaboração do escopo do projeto para captação de recursos; aquisição das próteses mediante a aprovação do projeto e fomento por meio do