

GESTÃO EM HEMOTERAPIA

ANÁLISE DO DESCARTE DE HEMOCOMPONENTES EM UMA AGENCIA TRANSFUSIONAL NO NORTE DE MINAS

LAV Almeida, CG Silva, IDS Oliveira, JAS Junior

Hospital Universitário Clemente de Faria (HUCF),
Montes Claros, MG, Brasil

Considera-se um desafio do serviço de hemoterapia manter um estoque suficiente para garantir o suprimento de sangue com o mínimo de perdas. Tendo em vista se tratar de produtos perecíveis e deterioráveis torna-se impraticável uma perda nula. As agências transfusionais são consideradas os verdadeiros consumidores finais de todo o ciclo do sangue, pois é lá que ocorre o ato transfusional e a taxa de descarte torna-se, portanto, inevitável. Desse modo, sugere-se que não exceda em 20% do total. Validade de hemocomponentes (tabela 01). Concentrado de hemácias: Em ACD/CPD/CP2D: 21 dias; Em CPDA-1: 35 (trinta e cinco) dias; Em solução aditiva: 42 (quarenta e dois) dias. Concentrado de plaquetas: 03 (três) a 05 (cinco) dias, dependendo do plastificante da bolsa de conservação conservados a $22\pm 2^{\circ}\text{C}$ sob agitação constante em agitador específico para esse fim. Plasma Fresco Congelado 12 (doze) meses se armazenado entre -20°C e -30°C ; Crioprecipitado 12 (doze) meses se armazenado entre -20°C e -30°C ; Para os cálculos da demanda utilizamos a estimativa de 16 a 20 bolsas/leito/ano, com a média de 17 bolsas uma vez possuímos UTI, atendimento de Urgência e Emergência e Alta Complexidade. Atualmente, contamos com 145 leitos ativos, distribuídos em leitos cirúrgicos, clínicos, obstétricos, pediátricos e unidade de terapia intensiva (UTI). Espera-se um consumo aproximadamente anual, mensal e diário de 2.465, 205 e 07, respectivamente. Os hemocomponentes são solicitados cerca de 2 a 3 vezes por semana sendo necessário um estoque mínimo de 22 a 30 bolsas. Entretanto, freqüentemente trabalhamos com números inferiores de estoque recomendável. Utilização de bolsas no HUCF (tabela 02) ano Bolsas Recebidas $\times$ % Bolsas Descartadas 2017 2.775 59 2,13 2018 2.232 20 0,90 2019 2.294 40 1,74 2020 2.293 21 0,92. Há de se levar em consideração que uma diminuição do estoque conseqüentemente reduz o desperdício, mas uma eventual insuficiência de bolsas pode impactar diretamente em todas as atividades do hospital e conseqüentemente colocar em risco a vida dos pacientes, principalmente em situações de atendimento de urgência e emergência. Portanto, a necessidade do planejamento em ações com vistas ao seu melhor uso contribui para não somente redução de valores pagos, mas também para a segurança transfusional.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.627>

ANÁLISE DOS ELOGIOS ATRIBUÍDOS A CORTESIA DO ELENCO DE DOIS HEMOCENTROS DE SANTA CATARINA SOB A PERSPECTIVA DO DOADOR DE SANGUE UTILIZANDO A MATRIZ DE INTEGRAÇÃO DO INSTITUTO DISNEY

IB Koehler^a, MP Galli^a, A Geraldo^a,
SW Oliveira^a, AR Nunes^a, RRF Melo^b,
KH Arceno^b, EC Bueno^a, LA Chagas^a^a Universidade do Vale do Itajaí (Univali), Itajaí, SC,
Brasil^b Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa
Catarina (HEMOSC), Blumenau, SC, Brasil

Objetivo: Este estudo tem como objetivo analisar a cortesia do elenco de dois hemocentros através das manifestações escritas dos doadores de sangue compiladas em elogios utilizando os quatro elementos do padrão de atendimento da Disney® que fazem parte da matriz de integração do Instituto Disney®. **Metodologia:** Foram selecionados 2 (dois) Hemocentros da Hemorrede de Santa Catarina e obtidas as informações do Relatório do Serviço de Sugestão e Reclamação (SSR) de doadores de sangue. Os dados foram extraídos de janeiro a dezembro de 2012 a 2019 e adaptados a matriz de integração do Instituto Disney®. A matriz consiste em avaliar o elenco por quatro elementos, e um deles é a cortesia que requer que que cada doador seja tratado como uma pessoa única e muito importante, prestando a devida assistência e cuidado durante a doação. **Resultados:** Foram avaliadas o total de 20.146 manifestações escritas. Dentre o total, 12.462 (61,9%) das manifestações escritas dos hemocentros estavam relacionadas ao elenco, e destas, 11.388 (91,4%) foram satisfações. Ambos os hemocentros apresentaram mais de 90% das satisfações atribuídas a cortesia. **Discussão:** A doação de sangue está ligada à solidariedade, que é evidenciada na possibilidade de ajudar ao próximo, e também ser ajudado no futuro, se necessário. É um ato altruísta que depende exclusivamente da vontade do doador. A fidelização desse doador é desejada, já que assim podem-se diminuir os riscos transfusionais e suprir a necessidade das doações (Brasil, 2012). Contudo, apenas o ato de ser solidário não é o que fideliza um doador de repetição. Foi evidenciado nesse estudo que a cortesia do elenco é essencial para que o doador deseje voltar, ou seja, o atendimento a ele prestado é fundamental na sua escolha de doar novamente ou não. Lee (2009) discute que criar experiências positivas para os pacientes resultam em “clientes” mais leais e interações mais compassivas com a equipe. O autor apresenta uma abordagem mais humanista e focada no paciente, com o intuito de desenvolver uma experiência diferente do comum na área da saúde, construindo a lealdade do cliente. **Considerações finais:** O presente estudo sugere que para um doador retornar à instituição e realizar doações recorrentes não basta o sentimento de solidariedade. É essencial que o atendimento prestado pelo elenco seja cortês, que preze pelo acolhimento e bem-estar dos doadores, propiciando assim um atendimento de qualidade e um ambiente confortável para a doação. Neste sentido, o sucesso da metodologia do Instituto Disney® utilizada nessa análise é pública e notória, e pode ser de suma importância para auxiliar nos estudos de fidelização de doadores de sangue para a manutenção dos estoques de hemocomponentes.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.628>