

AVALIAÇÃO DAS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES ATRIBUÍDAS A EFICIÊNCIA 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 avaliar as sugestões e reclamações atribuídas a eficiência do elenco de dois hemocentros através das manifestações escritas compiladas em sugestões e reclamações dos doadores de sangue, 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 eficiência que garante que os serviços realizados para com o doador ocorram de forma ágil e sem percalços. **Resultados:** Foram avaliadas o total de 20.146 manifestações escritas nos dois hemocentros. Dentre o total, 295 (2,4%) eram sugestões e 779 (6,2%) eram reclamações. A avaliação das sugestões de um dos hemocentros verificou que 102 (52,8%) referiam-se à eficiência, e no outro hemocentro 62 (61,3%) reclamações estavam relacionadas a eficiência. Observou-se nas reclamações de um hemocentro que 220 (46,4%) foram atribuídas a eficiência e no outro 201 (65,7%) das reclamações estavam relacionadas a eficiência. **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 observado nesse estudo que embora os dois hemocentros obtiveram poucas sugestões e reclamações, ainda assim a maior parte delas foi atribuída a eficiência do elenco. Portanto os resultados apontam para um baixo reconhecimento do doador na prestação dos serviços de forma ágil e responsiva. Itri et al. (2014), especifica que o tempo de espera reduzido têm um impacto mensurável e positivo nas pesquisas de satisfação do paciente, e que a percepção de um tempo de espera mais curto, em vez de uma redução real no tempo de espera, também está associada a uma maior satisfação do paciente. Desta forma, intervenções simples e de baixo custo, como uma sala de espera centrada no cliente com Wi-Fi gratuito, bebidas ou alimentos e atualizações regulares do progresso de atendimento, podem reduzir o tempo de espera percebido



pelo cliente em até 25 minutos. **Conclusão:** 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 eficiente e responsivo, propiciando assim um atendimento de qualidade. 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.2021.10.629>

AVALIAÇÃO DOS CUSTOS DE HORAS EXTRAS E BANCO DE HORAS DOS SERVIÇOS DE HEMOTERAPIA DO GRUPO GSH APÓS IMPLANTAÇÃO DE AÇÕES PARA ESSA GESTÃO

G Marsiotto

Grupo Gestor de Serviços de Hemoterapia - Grupo GSH, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Introdução: Nos últimos anos, a gestão de custos em serviços de saúde tem sido cada vez relevantes em todo o mundo. Nos segmentos de prestação de serviços, o custo com recursos humanos tem grande representatividade nos custos totais e podem representar até 25% da receita da instituição, segundo estudos. Em meio a um cenário cada vez mais competitivo, as organizações de saúde passam a ter necessidade de gestão econômica, sem a qual não conseguirão viabilização e competição no mercado. **Objetivo:** O objetivo do trabalho foi avaliar o impacto dos custos de bancos de horas e horas extras, após ações implantadas para essa gestão. **Materiais e métodos:** Foram implantadas ações para redução de banco de horas e horas extras em todas as unidades do Grupo GSH em janeiro de 2020, abrangendo um total de 1431 colaboradores. As ações implantadas compreenderam treinamento e disseminação da cultura de gestão de banco de horas para os gestores locais, premiação para colaboradores e gestores das unidades que apresentassem redução de banco de horas ao final de ciclos de 3 meses e remanejamento de colaboradores interunidades para coberturas de faltas e atestados. Após um ano das ações implantadas, o custo de horas extras e banco de horas dos colaboradores foram comparados ao mesmo período do ano anterior (2019). **Resultados:** Durante o período 01 de janeiro de 2019 e 31 de dezembro de 2019 o Grupo GSH apresentou em média R\$ 299,00 de horas extras + banco de horas por colaborador. No mesmo período do ano de 2020 foi observado uma média de R\$ 225,00 por colaborador. Em relação a folha de pagamento, o índice de horas extras médio do ano de 2019 foi de 5,90%, enquanto que em 2020 foi de 3,10%. **Discussão e conclusão:** No ano de 2020 observamos uma redução de 25% na média de horas extras + banco de horas por colaborador em relação ao ano de 2019, além de uma redução de 47,45% no índice de horas extras em relação a folha de pagamento. O melhor gestor de custos é quem conhece profundamente as atividades desenvolvidas na unidade. O conceito de custo deve ser compreendido, como sendo além de uma questão econômica, uma



questão também comportamental. Ações simples de educação e incentivo aos gestores e colaboradores trouxeram ganhos significativos para a instituição, mesmo em meio a pandemia COVID-19, um cenário ainda mais desafiador. A competitividade empresarial das organizações de saúde exige, cada dia mais, serviços com maior qualidade e preços mais baixos. Para ofertar serviços competitivos ao mercado, é imprescindível a manutenção dos custos, sem afetar a qualidade do serviço. Para essa realidade, a disseminação do conhecimento de gestão para os gestores locais tem se mostrado cada vez mais efetivo.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.630>

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DE PESQUISA DE ANTICORPO IRREGULAR NA AGÊNCIA TRANSFUSIONAL DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL NOSSA SENHORA DE NAZARETH, BOA VISTA – RR



IG Fortes, LCA Holanda, LKS Silva, NEA Rodrigues, RCRM Alho

Hospital Materno Infantil Nossa Senhora de Nazareth (HMINSN), Boa Vista, RR, Brasil

Introdução: A aloimunização a antígenos eritrocitários ocorre após exposição a antígenos não próprios, podendo ocorrer após uma gestação, transfusão de hemácias, transplante ou injeção de material imunológico, portanto, é de extrema importância a realização de Pesquisa de Anticorpos Irregulares (PAI) em receptores de sangue. **Objetivo:** Avaliar exames de PAI positivos em receptores e descrever quais os principais anticorpos encontrados. **Materiais e métodos:** Estudo retrospectivo, descritivo. Foi realizado levantamento dos exames de PAI positivos do ano de 2020 no serviço transfusional do HMINSN. Verificou-se a especificidade de anticorpo, sexo e grupo sanguíneo dos pacientes e hospital de origem. As informações foram tratadas em planilhas do programa Microsoft Office Excel 2016 para análise de frequência. **Resultados e discussão:** De janeiro a dezembro de 2020 foram realizados 21 (100%) exames de identificação de anticorpo irregular (IAI) na agência transfusional do Hospital Materno Infantil Nossa Senhora de Nazareth. Vale ressaltar que esta unidade atende, além da demanda interna, hospitais externos (03 privados e 01 hospital Estadual). Dos resultados de IAI, os mais frequentes foram 04 (19%) anti-D, 03 (14,3%) anti-E, 01 (4,8%) anti-Dia, 01 (4,8%) anti-K, 01 (4,8%) anti-Fya e 11 (52,4) exames foram inconclusivos. Estes exames foram realizados pela técnica Gel centrifugação, BioRad, de acordo com as instruções do fabricante utilizando um kit de painel de hemácias. Do total de positivados pelo exame PAI, 14 (66,7%) foram do sexo feminino e 07 (33,3%) masculino, 9 (42,9%) eram do grupo sanguíneo ABO RhD O positivo, 07 (33,3%) eram A+, 03 (14,3%) O negativo e 02 (9,5%) B positivo. Cerca de 13 (61,9%) correspondiam a solicitações de hospitais externos que a agência transfusional dá suporte e 8 (38,1%) eram solicitações internas. A prevalência dos aloanticorpos e a especificação de cada em receptores de sangue faz-se necessário para a proteção do receptor em minimizar possíveis

reações transfusionais, visto que os anticorpos identificados possuem importância clínica transfusional e obstétrica. **Conclusão:** A identificação de anticorpos irregulares possibilita uma transfusão segura em situações de urgência, visto a possibilidade de escolha de hemocomponente com antígenos correspondentes negativos. Os exames que foram inconclusivos podem sugerir a necessidade de outros tipos de painéis de hemácia para conclusão do exame.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.631>

COMO PROMOVER A ECONOMIA FINANCEIRA COM O USO RACIONAL DE SOLICITAÇÕES DE RESERVAS SANGUINEAS PRÉ OPERATÓRIAS



SS Marcondes^a, MPSV Orletti^b, MMP Zago-Gomes^a, CL Mota^c, RS Barata^a, DMDC Rocha^b, ROC Silva^a, AR Carraretto^a, ACZL Novaes^c, ANL Prezotti^b

^a Hospital Universitário Cassiano Antonio Moraes (HUCAM), Vitória, ES, Brasil

^b Centro Estadual de Hemoterapia e Hematologia Marcos Daniel Santos (HEMOES), Vitória, ES, Brasil

^c Escola Superior de Ciências da Santa Casa de Misericórdia de Vitória (EMESCAM), Vitória, ES, Brasil

Objetivo: Demonstrar o custo de reagentes para reserva pré-operatória do concentrado de hemácias nas cirurgias eletivas de diversas especialidades do hospital universitário do Espírito Santo e a possibilidade de economia em caso de uso racional de sangue pela Escala de Requisição Máxima de Sangue para Cirurgia (ERMSC). **Método:** Estudo observacional, prospectivo, realizado nas cirurgias eletivas com reserva sanguínea por um período de 12 meses. Foram coletados dados de custos de reagentes, solicitação e utilização de hemocomponentes em diversas especialidades cirúrgicas. Calculados o índice de pacientes transfundidos (IPT) e a relação de unidades cruzadas e transfundidas (C/T). Para comparação de dados entre as especialidades foi utilizado o teste de Kruskal-Wallis. **Resultados:** Foram incluídas 822 cirurgias, agrupadas em 51 tipos de procedimentos cirúrgicos, 22 procedimentos apresentaram IPT >10% e 29 IPT <10%. A cirurgia cardíaca apresentou o maior custo médio de solicitação de hemácias no pré-operatório (mediana: U\$12,3; mín 8,8 – máx 19,2), sendo o IPT 14% e C/T 4. A ginecologia apresentou o menor custo (mediana U\$8,8; mín 7,1 – máx 12,3), com p < 0,01sendo IPT 11% e C/T 10. A maior parte dos procedimentos não utilizou o CH solicitado e portanto verificou-se possibilidade de economia entre 38,2% a 46,5% nas diferentes especialidades, com maior possibilidade de economia para cirurgia cardíaca (U\$6,38; 95% IC 5,68; 7,04) e menor para ginecologia e cirurgia torácica (U\$ 3,46; 95% IC 3,31; 3,73 e U\$3,46; 95% IC 3,8; 4,91). Analisado a possibilidade de economia financeira com a implantação de protocolo institucional de ERMSC que variou entre 17% a 37% a depender do método adotado para ERMSC. **Discussão:** Neste estudo avaliou se o custo de preparo de hemocomponentes por especialidades, os hemocomponentes preparados e não transfundidos propiciam maior consumo de