FLS/SES
Nº 49

ANEXO TÉCNICO III

INDICADORES DE QUALIDADE (SISTEMÁTICA DE AVALIAÇÃO)

AVALIAÇÃO DA PARTE VARIÁVEL

I - REGRAS E CRITÉRIOS PARA AFERIÇÃO DAS METAS E INDICADORES DE QUALIDADE

Os Indicadores estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho do HEMOSC.

A complexidade dos indicadores é crescente e gradual, considerando o tempo de funcionamento do HEMOSC.

Serão reavaliados os Indicadores de Qualidade podendo ser alterados ou introduzidos novos parâmetros e metas, via Termo Aditivo, sendo que o alcance de um determinado indicador no decorrer de certo período torna esse indicador um pré-requisito para que outros indicadores mais complexos possam ser avaliados. Desta forma, os indicadores que são pré-requisitos para os demais continuam a ser monitorados e avaliados, porém já não têm efeito financeiro.

A cada ano serão estabelecidas as regras e critérios para aferição das metas e indicadores de qualidade utilizados para o cálculo da parte variável do Contrato de Gestão.

Os indicadores constantes da proposta de trabalho constituem obrigação contratual.

Fica a **Executora** obrigada a apresentar a totalidade dos indicadores de qualidade previstos na sua Proposta de Trabalho.

Estabelecem-se como indicadores determinantes do pagamento da parte variável:

2 Percentual de pedido de hemocomponentes x atendimento;

3 Percentual de hemocomponentes fornecidos dentro das especificações técnicas;

4 Percentual de atendimento a demanda de testes laboratoriais;

5 Índice de Satisfação dos Pacientes;

6 Percentual de visitas técnicas e administrativas aos conveniados.

1) Percentual de pedido de hemocomponentes x atendimento

Consiste em verificar o atendimento a demanda de hemocomponentes nos hospitais públicos e privados do Estado. E objetivo Estratégico do HEMOSC atender entre 90 e 100% das solicitações de hemocomponentes.

Esta margem de flexibilidade nos atendimentos refere-se à possibilidade de adequação do fornecimento de hemocomponentes devido à avaliação por profissional médico do HEMOSC sobre as solicitações de serviços hemoterápicos considerando a indicação clínica prevista em protocolos.

META 1) Atender, no mínimo 90% de pedido de hemocomponentes.

MEMÓRIA DE CÁLCULO: $\frac{\text{Nº de Atendimentos}}{\text{Nº de pedidos de hemocomponentes}} \times 100$

RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES: Relatório do sistema HEMOSIS – RCDS5510 - Demonstrativo de Atendimento, devidamente assinado pelo técnico responsável apresentando o número total de hemocomponentes solicitados, bem como o número total dos hemocomponentes fornecidos, conforme modelo abaixo.

ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

FLS/SES
Nº 51

HEMOSC

CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SANTA CATARINA - HEMOSC - FLN
HEMOSIS - SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE HEMOCENTRO — MODULO: CICLO DO SANGUE

DEMONSTRATIVO DE ATENDIMENTO — RELATORIO: RCDS5510 - 1

Hemocentro: 1 CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SANTA CATARINA
Agência: 1 CENTRAL
Período de solicitação: 21/02/2016 a 20/03/2016
Solicitante: GERAL

Hemocomponente/Processamento		ABO	Fator Rh	Qtde Solic	Qtde Atendida	% Atend.	Solic. Diária (Média)	Limite Mínimo	Limite Máximo
CH - FI	CONCENTRADO DE HEMACIAS FILTRADO IRRADIADO	O	NEGATIVO	19	17	89,47	0,595		
CH	CONCENTRADO DE HEMACIAS	B	POSITIVO	44	44	100,00	1,517		
CH - FIA	CONC DE HEMAC FILTRADO IRRADIADO "ALIQUOTADO"	B	POSITIVO	1	1	100,00	0,034		
CH - F	CONCENTRADO DE HEMACIAS FILTRADO	O	POSITIVO	3	3	100,00	0,103		
CH	CONCENTRADO DE HEMACIAS	O	POSITIVO	378	378	100,00	13,034		
CH - FIA	CONC DE HEMAC FILTRADO IRRADIADO "ALIQUOTADO"	O	POSITIVO	8	8	100,00	0,276		
CH - FIA	CONC DE HEMAC FILTRADO IRRADIADO "ALIQUOTADO"	A	POSITIVO	1	1	100,00	0,034		
CH - FI	CONCENTRADO DE HEMACIAS FILTRADO IRRADIADO	B	POSITIVO	12	12	100,00	0,414		
CH - FI	CONCENTRADO DE HEMACIAS FILTRADO IRRADIADO	A	POSITIVO	22	22	100,00	0,759		
CH - F	CONCENTRADO DE HEMACIAS FILTRADO	A	POSITIVO	4	4	100,00	0,138		
CH - F	CONCENTRADO DE HEMACIAS FILTRADO	A	NEGATIVO	1	1	100,00	0,034		
CH - FI	CONCENTRADO DE HEMACIAS FILTRADO IRRADIADO	O	POSITIVO	72	72	100,00	2,483		
CH	CONCENTRADO DE HEMACIAS	AB	NEGATIVO	4	4	100,00	0,138		
CH	CONCENTRADO DE HEMACIAS	AB	POSITIVO	8	8	100,00	0,276		
CH - FIA	CONC DE HEMAC FILTRADO IRRADIADO "ALIQUOTADO"	A	NEGATIVO	3	3	100,00	0,103		
CH	CONCENTRADO DE HEMACIAS	B	NEGATIVO	13	13	100,00	0,448		
CH	CONCENTRADO DE HEMACIAS	O	NEGATIVO	114	102	89,47	3,931		
CH - FIA	CONC DE HEMAC FILTRADO IRRADIADO "ALIQUOTADO"	AB	POSITIVO	1	1	100,00	0,034		
CH	CONCENTRADO DE HEMACIAS	A	POSITIVO	254	254	100,00	8,759	50	200
CH - F	CONCENTRADO DE HEMACIAS FILTRADO	O	NEGATIVO	2	2	100,00	0,069		
CH - FI	CONCENTRADO DE HEMACIAS FILTRADO IRRADIADO	A	NEGATIVO	14	14	100,00	0,483		
CH - FIA	CONC DE HEMAC FILTRADO IRRADIADO "ALIQUOTADO"	O	NEGATIVO	4	4	100,00	0,138		
CH	CONCENTRADO DE HEMACIAS	A	NEGATIVO	43	40	93,02	1,483	150	350
			Total:	1029	1000	97,24			

Hemocomponente/Processamento		ABO	Fator Rh	Qtde Solic	Qtde Atendida	% Atend.	Solic. Diária (Média)	Limite Mínimo	Limite Máximo
CHAF - FIA	CONC DE HEMAC OBTIDO POR AFER FILTR IRRAD "ALIQUOTADO"	O	POSITIVO	1	1	100,00	0,034		
			Total:	1	1	100,00			

ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

FLS/SES
Nº. 52

HEMOSC

CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SANTA CATARINA - HEMOSC - FLN
HEMOSIS - SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE HEMOCENTRO — MÓDULO: CICLO DO SANGUE

DEMONSTRATIVO DE ATENDIMENTO — RELATORIO: RC038510 - 1

Hemocentro: 1 CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SANTA CATARINA
Agência: 1 CENTRAL
Período de solicitação: 21/02/2016 a 20/03/2016
Solicitante: GERAL

Hemocomponente/Processamento		ABO	Fator Rh	Qtde Solic	Qtde Atendida	% Atend.	Solic. Diaria (Média)	Limite Mínimo	Limite Máximo
CPAF - I	CONCENTRADO DE PLAQUETAS OBTIDO POR AFERESE IRRADIADO	AB	POSITIVO	1	1	100,00	0,034		
CPAF - IA	CONC DE PLAQ OBTIDO POR AFER IRRADIADO "ALIQUOTADO"	O	POSITIVO	35	33	94,29	1,207		
CPAF - IA	CONC DE PLAQ OBTIDO POR AFER IRRADIADO "ALIQUOTADO"	AB	POSITIVO	4	3	75,00	0,138		
CPAF - IA	CONC DE PLAQ OBTIDO POR AFER IRRADIADO "ALIQUOTADO"	B	POSITIVO	4	4	100,00	0,138		
CPAF - IA	CONC DE PLAQ OBTIDO POR AFER IRRADIADO "ALIQUOTADO"	A	NEGATIVO	3	3	100,00	0,103		
CPAF - IA	CONC DE PLAQ OBTIDO POR AFER IRRADIADO "ALIQUOTADO"	O	NEGATIVO	2	2	100,00	0,069		
CPAF - I	CONCENTRADO DE PLAQUETAS OBTIDO POR AFERESE IRRADIADO	O	POSITIVO	1	1	100,00	0,034		
CPAF - IA	CONC DE PLAQ OBTIDO POR AFER IRRADIADO "ALIQUOTADO"	A	POSITIVO	31	31	100,00	1,069		
			Total:	81	78	96,30			

Hemocomponente/Processamento		ABO	Fator Rh	Qtde Solic	Qtde Atendida	% Atend.	Solic. Diaria (Média)	Limite Mínimo	Limite Máximo
CPS - I	CONCENTRADO DE PLAQUETAS IRRADIADO	B	NEGATIVO	1	1	100,00	0,034		
CPS - I	CONCENTRADO DE PLAQUETAS IRRADIADO	AB	POSITIVO	5	4	80,00	0,172		
CPS - I	CONCENTRADO DE PLAQUETAS IRRADIADO	A	NEGATIVO	5	5	100,00	0,172		
CPS - I	CONCENTRADO DE PLAQUETAS IRRADIADO	O	NEGATIVO	8	8	100,00	0,276		
CPS - I	CONCENTRADO DE PLAQUETAS IRRADIADO	O	POSITIVO	110	100	90,91	3,793		
CPS - I	CONCENTRADO DE PLAQUETAS IRRADIADO	A	POSITIVO	80	69	86,25	2,759		
CPS - I	CONCENTRADO DE PLAQUETAS IRRADIADO	B	POSITIVO	9	6	66,67	0,310		
			Total:	218	193	88,53			

Hemocomponente/Processamento		ABO	Fator Rh	Qtde Solic	Qtde Atendida	% Atend.	Solic. Diaria (Média)	Limite Mínimo	Limite Máximo
CRIO	CRIOPRECIPITADO	AB	NEGATIVO	2	2	100,00	0,069		
CRIO	CRIOPRECIPITADO	O	POSITIVO	20	20	100,00	0,690		
CRIO	CRIOPRECIPITADO	AB	POSITIVO	8	8	100,00	0,276		
CRIO	CRIOPRECIPITADO	A	POSITIVO	10	10	100,00	0,345		
			Total:	40	40	100,00			

Hemocomponente/Processamento		ABO	Fator Rh	Qtde Solic	Qtde Atendida	% Atend.	Solic. Diaria (Média)	Limite Mínimo	Limite Máximo
FFC	PLASMA FRESCO CONGELADO	O	NEGATIVO	20	10	50,00	0,690		
FFC	PLASMA FRESCO CONGELADO	AB	NEGATIVO	7	2	28,57	0,241		
FFC	PLASMA FRESCO CONGELADO	A	POSITIVO	62	62	100,00	2,138		

ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

FLS/SES
Nº 53

HEMOSC

CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SANTA CATARINA - HEMOSC - FLN
HEMOSIS - SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE HEMOCENTRO MÓDULO: CICLO DO SANGUE

DEMONSTRATIVO DE ATENDIMENTO RELATÓRIO: RCDS6510 - 1

Hemocentro: 1 CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SANTA CATARINA
Agência: 1 CENTRAL
Período de solicitação: 21/02/2016 a 20/03/2016
Solicitante: GERAL

Hemocomponente/Processamento		ABO	Fator Rh	Qtde Soli.	Qtde Atendida	% Atend.	Soli. Diária (Média)	Limite Mínimo	Limite Máximo
FFC	PLASMA FRESCO CONGELADO	O	POSITIVO	129	129	100,00	4,448		
FFC	PLASMA FRESCO CONGELADO	B	NEGATIVO	3	3	100,00	0,103		
FFC	PLASMA FRESCO CONGELADO	*	*	400	400	100,00	13,793		
FFC	PLASMA FRESCO CONGELADO	AB	POSITIVO	27	24	88,89	0,931		
FFC	PLASMA FRESCO CONGELADO	B	POSITIVO	16	16	100,00	0,552		
			Total:	664	648	97,59			

Hemocomponente/Processamento		ABO	Fator Rh	Qtde Soli.	Qtde Atendida	% Atend.	Soli. Diária (Média)	Limite Mínimo	Limite Máximo
FICP	PLASMA ISENTO DE CRIOPRECIPITADO	*	*	80	80	100,00	2,759		
FICP	PLASMA ISENTO DE CRIOPRECIPITADO	AB	POSITIVO	12	12	100,00	0,414		
			Total:	92	92	100,00			
			Total Geral:	2129	2081	97,75			

FLS/SES
Nº 59

2) Percentual de hemocomponentes fornecidos dentro das especificações técnicas

Mede a qualidade dos Hemocomponentes fornecidos a população conforme parâmetros previstos na legislação vigente. Assim, a meta é o alcance de 80% dos parâmetros (citados nos modelos I e II abaixo), considerando-se que o controle de qualidade deve ser realizado em pelo menos 1% da produção ou 10 unidades por mês (o que for maior).

Os hemocomponentes produzidos são submetidos a testes mensais de controle de qualidade.

META 2) Alcançar 80% de adequação aos parâmetros de qualidade na Produção de hemocomponentes e procedimentos especiais.

MEMÓRIA DE CÁLCULO:

$$\frac{\text{Nº de parâmetros atendidos hemocomponentes + aférese}}{\text{Nº de parâmetros avaliados hemocomponentes + aférese}} \times 100$$

RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES: Relatório mensal do Controle de Qualidade, conforme modelo I abaixo, devidamente assinado pelo técnico responsável e Relatório mensal do Controle de Qualidade – Hemocomponentes obtidos por aférese, conforme modelo II abaixo, devidamente assinado pelo técnico responsável.

ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

FLS/SES
Nº 75

Modelo I

HEMOSC	RELATÓRIO MENSAL DO CONTROLE DE QUALIDADE	
	HEMOCENTRO	NA

PERÍODO: 21 de _____ a 20 de _____ de _____

CONCENTRADO DE HEMÁCIAS (CH)				Produção	
Parâmetros	Legislação vigente / Padrão AABB (Edição Vigente)	Bolsas Analisadas	%	Bolsas Em Conformidade	%
Volume (SAG-M)*	320 a 420mL		#DIV/0!		#DIV/0!
Volume (CPDA1)**	220 a 320 mL		#DIV/0!		#DIV/0!
Teor De Hemoglobina	> 45 g/bolsa		#DIV/0!		#DIV/0!
Hematócrito (SAG-M)*	60 a 70%		#DIV/0!		#DIV/0!
Hematócrito (CPDA1)**	65 a 80%		#DIV/0!		#DIV/0!
Grau De Hemólise	<0,8 massa eritrocitária		#DIV/0!		#DIV/0!
				Produção Mês Anterior	
Análise Microbiológica***	Negativa		#DIV/0!		#DIV/0!

CONCENTRADO DE HEMÁCIAS/ ÚLTIMO DIA DA VALIDADE					
Parâmetros	Meta/ Conformidade	Bolsas Analisadas	%	Bolsas Em Conformidade	%
Grau De Hemólise	<0,8 % massa eritrocitária		100,00		#DIV/0!

CONCENTRADO DE HEMÁCIAS DESLEUCOCITADAS/FILTRADAS (CHF)				Produção	
Parâmetros	Legislação vigente / Padrão AABB (Edição Vigente)	Bolsas Analisadas	%	Bolsas Em Conformidade	%
Teor De Hemoglobina	> 40 g/bolsa		#DIV/0!		#DIV/0!
Recuperação Da Massa Eritrocitária	≥ 85% massa eritrocitária		#DIV/0!		#DIV/0!
Grau De Hemólise	< 0,8% massa eritrocitária		#DIV/0!		#DIV/0!
Leucoredução	> 99,9%		#DIV/0!		#DIV/0!
Leucócitos Residuais	< 5,0 x 10^6 / unidade		#DIV/0!		#DIV/0!
				Produção Mês Anterior	
Análise Microbiológica****	Negativa		#DIV/0!		#DIV/0!

CONCENTRADO DE HEMÁCIAS LAVADAS (CHL)				Produção	
Parâmetros	Legislação vigente / Padrão AABB (Edição Vigente)	Bolsas Analisadas	%	Bolsas Em Conformidade	%
Volume	220 a 320 mL		#DIV/0!		#DIV/0!
Teor De Hemoglobina	> 40 g/bolsa		#DIV/0!		#DIV/0!
Hematócrito	60 a 75%		#DIV/0!		#DIV/0!
Grau De Hemólise	< 0,8% massa eritrocitária		#DIV/0!		#DIV/0!
Recuperação Da Massa Eritrocitária	>85% massa eritrocitária		#DIV/0!		#DIV/0!
Proteína Residual	< 0,5 g/bolsa		#DIV/0!		#DIV/0!
				Produção Mês Anterior	
Análise Microbiológica****	Negativa		#DIV/0!		#DIV/0!

CONCENTRADO DE PLAQUETAS (CPS)***				Produção	
Parâmetros	Legislação vigente / Padrão AABB (Edição Vigente)	Bolsas Analisadas	%	Bolsas Em Conformidade	%
Volume	40 a 70mL		#DIV/0!		#DIV/0!
Contagem De Plaquetas***	> 5,5 x 10^{10} / unidade		#DIV/0!		#DIV/0!
Contagem De Leucócitos	< 2,0 x 10^6 / unidade		#DIV/0!		#DIV/0!
pH***	> 6,4		#DIV/0!		#DIV/0!
				Produção Mês Anterior	
Análise Microbiológica****	Negativa		#DIV/0!		#DIV/0!

CONCENTRADO DE PLAQUETAS FILTRADAS (POOL)				Produção	
Parâmetros	Legislação vigente / Padrão AABB (Edição Vigente)	Bolsas Analisadas	%		%
Contagem de Plaquetas por unidade	≥ 5,5 x 10^{10}		#DIV/0!		#DIV/0!
Leucócitos Residuais	< 5,0 x 10^6		#DIV/0!		#DIV/0!
Leucócitos Residuais por unidade	< 0,83 x 10^6		#DIV/0!		#DIV/0!
				Produção Mês Anterior	
Análise Microbiológica****	Negativa		#DIV/0!		#DIV/0!

PLASMA FRESCO CONGELADO (PFC)				Produção	
Parâmetros	Legislação vigente / Padrão AABB (Edição Vigente)	Bolsas Analisadas	%	Bolsas Em Conformidade	%
Volume	≥ 150mL		#DIV/0!		#DIV/0!
Teor Fator VIII	≥ 0,7 UI/mL		#DIV/0!		#DIV/0!
Células Residuais	Hemácias: < 8,0 x 10^6/mL		#DIV/0!		#DIV/0!
	Leucócitos: <0,1 x 10^6 /mL		#DIV/0!		#DIV/0!
	Plaquetas: < 50 x 10^6/mL		#DIV/0!		#DIV/0!

CRIOPRECIPITADO (CRIO)				Produção	
Parâmetros	Legislação vigente / Padrão AABB (Edição Vigente)	Bolsas Analisadas	%	Bolsas Em Conformidade	%
Volume	10 a 40mL		#DIV/0!		#DIV/0!
Dosagem do Fator VIII	≥ 80 UI/bolsa		#DIV/0!		#DIV/0!
Dosagem Fibrinogênio	> 150mg/bolsa		#DIV/0!		#DIV/0!

PLASMA ISENTO DE CRIOPRECIPITADO (PICP)				Produção	
Parâmetros	Legislação vigente / Padrão AABB (Edição Vigente)	Bolsas Analisadas	%	Bolsas Em Conformidade	%
Volume	≥ 150mL		#DIV/0!		#DIV/0!

PLASMA COMUM (PC)				Produção	
Parâmetros	Legislação vigente / Padrão AABB (Edição Vigente)	Bolsas Analisadas	%	Bolsas Em Conformidade	%
Volume	≥ 150mL		#DIV/0!		#DIV/0!

* Bolsas coletadas com SAG-M
** Bolsas coletadas com CPDA1

*** Analisadas no último dia de armazenamento
**** Microbiológico: Referente ao mês anterior

Modelo II

HEMOSC	RELATÓRIO MENSAL DO CONTROLE DE QUALIDADE – HEMOCOMPONENTES OBTIDOS POR AFÉRESE	[illegible]
	HEMOCENTRO:	NA

PERÍODO: 21 de _____ a 20 de _____ de _____

CONCENTRADO DE PLAQUETAS OBTIDO POR AFÉRESE				Produção	
Parâmetros	Legislação Vigente / Padrão AABB (Edição Vigente)	Bolsas Analisadas	%	Bolsas em Conformidade	%
Volume	≥ 200mL		#DIV/0!		#DIV/0!
Contagem De Plaquetas	≥ 3,0 x 10^{11} (bolsa simples)		#DIV/0!		#DIV/0!
	≥ 6,0 x 10^{11} (bolsa dupla)		#DIV/0!		#DIV/0!
Contagem De Leucócitos	< 5,0 x 10^{6} cels/bolsa		#DIV/0!		#DIV/0!
pH	> 6,4		#DIV/0!		#DIV/0!
				Produção Mês Anterior	
Análise Microbiológica*	Negativa		#DIV/0!		#DIV/0!

CONCENTRADO DE HEMÁCIAS FILTRADO OBTIDO POR AFÉRESE				Produção	
Parâmetros	Legislação Vigente / Padrão AABB (Edição Vigente)	Bolsas Analisadas	%	Bolsas Em Conformidade	%
Teor De Hemoglobina	> 42,5 g/bolsa		#DIV/0!		#DIV/0!
Grau De Hemólise	< 0,8% massa eritrocitária		#DIV/0!		#DIV/0!
Leucorredução	> 99,9%		#DIV/0!		#DIV/0!
Leucócitos Residuais	< 5,0 x 10^{6} /unidade		#DIV/0!		#DIV/0!
Recuperação	> 85% da massa eritrocitária		#DIV/0!		#DIV/0!
				Produção Mês Anterior	
Análise Microbiológica*	Negativa		#DIV/0!		#DIV/0!

*Microbiológico: Referente ao mês anterior

Responsável pelo preenchimento das informações: **Data:**

Conclusão:

3) Percentual de atendimento a demanda de testes laboratoriais;

Consiste em verificar a capacidade técnica do HEMOSC, no que se refere à realização dos testes solicitados. O objetivo do HEMOSC é atender toda a demanda de testes laboratoriais solicitados ao HEMOSC para os pacientes ambulatoriais, os hospitais públicos e privados conveniados com o SUS e para outros clientes como o

caso da SC Transplantes. As amostras são cadastradas no sistema informatizado – HEMOSIS, onde também ocorre o lançamento dos resultados e liberação dos laudos (nos casos que se aplicam). Devido ao tempo necessário para conclusão de alguns testes, o relatório utilizado será de amostras que deram entrada no HEMOSC no mês anterior.

META 3) Alcançar, no mínimo, 95% de execução dos testes laboratoriais nas amostras com solicitações de teste para o HEMOSC.

MEMÓRIA DE CÁLCULO: $\frac{\text{Nº de exames realizados}}{\text{Nº de solicitações de exames}} \times 100$

RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES: Relatório emitido pelo Sistema Hemosis – RLAB7723 – Relatório e Amostras Recebidas X Situação, devidamente assinado pelo técnico responsável, apresentando o número total de amostras recebidas, amostras concluídas, número de amostras pendentes e o percentual de atendimento da demanda.

4) Índice de Satisfação dos Pacientes;

Índice de Satisfação dos Pacientes, onde o resultado deve ser maior ou igual a 90%.

Ressalta-se que o índice é calculado utilizando a manifestação espontânea dos pacientes da Hemorrede uma vez que todos os hemocentros do Estado possuem estrutura de atendimento para os pacientes da região no que se refere à hematologia e a hemoterapia.

META 4) Alcançar, no mínimo, 90%, da satisfação dos pacientes do estado mensalmente.

MEMÓRIA DE CÁLCULO: $\frac{\text{Nº de manifestações "muito satisfeito" + "satisfeito"}}{\text{Nº total de manifestações preenchidas}} \times 100$

FLS/SES
Nº 18

RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES: Cópia do relatório mensal compilado de todas as manifestações. O relatório compilado com o índice de satisfação do período será assinado pela Direção da Hemorrede.

5) Percentual de cumprimento de visitas técnicas e administrativas aos conveniados.

Consiste na realização de visitas técnicas/administrativas em hospitais públicos municipais, privados e privados conveniados com o SUS para os quais o HEMOSC fornece bolsas de hemocomponentes, bem como exames pré-transfusionais. As visitas têm como objetivo fornecer orientações para garantir a segurança transfusional, a rastreabilidade dos hemocomponentes fornecidos e a promoção do uso racional do sangue.

Ressalta-se que as visitas serão realizadas somente nos conveniados que tiveram a utilização de sangue nos últimos doze meses anteriores a elaboração do cronograma.

A margem de flexibilidade de 10% refere-se à possibilidade de reagendar a visita para o período seguinte caso o hospital não possa receber a equipe do HEMOSC. O objetivo do HEMOSC é realizar, no mínimo, 1 visita técnica/administrativa as clínicas e hospitais conveniados no ano.

META 5) Alcançar, no mínimo, 90% de cumprimento do cronograma trimestral de visitas técnicas/administrativas aos hospitais conveniados.

MEMÓRIA DE CÁLCULO: $\frac{\text{Nº de visitas realizadas}}{\text{Nº total de visitas programadas no período}} \times 100$

RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES: Relatório trimestral contendo o quantitativo de visitas programadas e o quantitativo de visitas realizadas no período e, anexas, as atas das visitas realizadas com a participação dos hospitais e da equipe do HEMOSC.