

PROGRAMA NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO DA HEMORREDE: RELATO DA APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO EM AGÊNCIAS TRANSFUSIONAIS (AT)

Tamires Maria Silveira Araújo¹, Aduano Cabral², Maria Soraia da Cunha Araujo³, Francisco Régis Araújo Ferreira Gomes⁴

1-Enfermeira, Mestranda em Saúde da Família (UFC), Coordenadora das agências transfusionais do Hemoce Sobral- Sobral, Ceará, Brasil.

2-Farmacêutico-Bioquímico, plantonista do laboratório de Imuno-hematologia do Hemoce Sobral, Sobral, Ceará, Brasil.

3-Farmacêutica-Bioquímica, Coordenadora do Centro Técnico do Hemocentro Regional de Sobral, Sobral, Ceará, Brasil.

4-Farmacêutico-Bioquímico, Diretor geral do Hemocentro Regional de Sobral, Sobral, Ceará, Brasil.

Autor correspondente: tamiresilveira13@gmail.com

Introdução: O Programa Nacional de Qualificação da Hemorrede (PNQH) é fundamentado nos conceitos e nos pressupostos da gestão da qualidade apresentados na legislação, bem como na avaliação normativa dos serviços, constituindo-se em prática que tem como ênfase a melhoria contínua. Em 2008, o PNQH, passou por um planejamento com os representantes da hemorrede nacional, e a partir de então o Programa foi destinado à Hemorrede dos 26 estados e do Distrito Federal. Para tanto, foi necessário um instrumento - padrão, para que todos os avaliadores do Programa utilizassem o mesmo documento, padronizando, dessa forma, as visitas e, conseqüentemente, o diagnóstico dos serviços avaliados que realizam assistência Hemoterápica. **Objetivos:** Compartilhar a experiência prática na aplicação do instrumento do PNQH nas agências transfusionais coordenadas pelo Hemocentro Regional de Sobral. **Método:** Trata-se de um relato de experiência que descreve a experiência de profissionais do Hemocentro Regional de Sobral, Ceará, na aplicação do instrumento de avaliação do Programa Nacional de Qualificação da Hemorrede nas 11 AT deste hemocentro, no período de janeiro de 2020 a setembro de 2021. Esse instrumento de avaliação contém todas as áreas que devem ser observadas durante as visitas técnicas e gerenciais, sendo contempladas nesse roteiro: Índice, caracterização do serviço, coleta de amostras e cadastros de pacientes, imuno-hematologia do receptor, transfusão, sistema de gestão da

qualidade, comitê transfusional/ hemovigilância/ retrovigilância, informações gerais, estrutura física/instalações. Para a análise dos itens do instrumento são utilizados os seguintes parâmetros de pontuação: Conforme (C), parcial conforme (PC), não conforme (NC) e não se aplica (NA). As evidências referentes a oportunidade de melhorias e/ou implementação são registradas no campo de observação, com as respectivas recomendações em cada planilha. **Resultados:** As visitas técnicas e gerenciais são uma oportunidade de conhecer cada agência transfusional em sua subjetividade e de manter contato direto com os funcionários do serviço. A partir do cronograma anual, realizado no primeiro semestre do ano pela Coordenação das AT e Coordenação do Centro Técnico do Hemocentro Regional de Sobral, são definidas e compartilhadas as datas prováveis das visitas técnicas e gerenciais de cada AT. Ao aproximar-se da data, são elaborados ofícios para os diretores dos hospitais, explicando sobre os objetivos da visita, assim como data e hora, para que possam se programar, vale salientar que todas as agências já aderiram ao programa através do termo de adesão nos anos anteriores. A visita in loco inicia com a reunião de abertura e, em seguida iniciamos a aplicação do instrumento de avaliação do PNQH, sendo a oportunidade para conhecer a rotina daquela AT, percebendo quais as principais dificuldades enfrentadas, assim como, atividades satisfatórias do setor, que podem servir como exemplos para as demais agências. O sentimento do avaliador é de ir além de avaliar, mas conhecer as demandas, analisar os processos, educar e ajudar. A partir das não conformidades e parciais conformidades encontradas, a equipe ao final da visita presta as últimas observações, e informa que será emitido o relatório posteriormente, onde a AT deverá elaborar um plano de ação, utilizando também o modelo disponibilizado pelo PNQH, em que a coordenação das AT do hemocentro fica responsável pelo auxílio na elaboração e acompanhamento das ações listadas. É o momento de co-responsabilizar a gestão do hospital e a equipe da agência transfusional para a gestão da qualidade da agência, assim como da segurança transfusional. **Conclusão:** Portanto, a aplicação do instrumento padronizado para visitas técnicas gerenciais do PNQH, nos permite, a partir das informações obtidas nas visitas, a implementação de melhorias nas AT, o aperfeiçoamento da qualidade dos produtos e serviços ofertados aos usuários do SUS. A análise e a interpretação adequada das informações levantadas são fundamentais para subsidiar as ações de melhoria.

Palavras-chave: Serviço de Hemoterapia; Qualidade, Acesso e Avaliação da Assistência à Saúde; transfusão de sangue