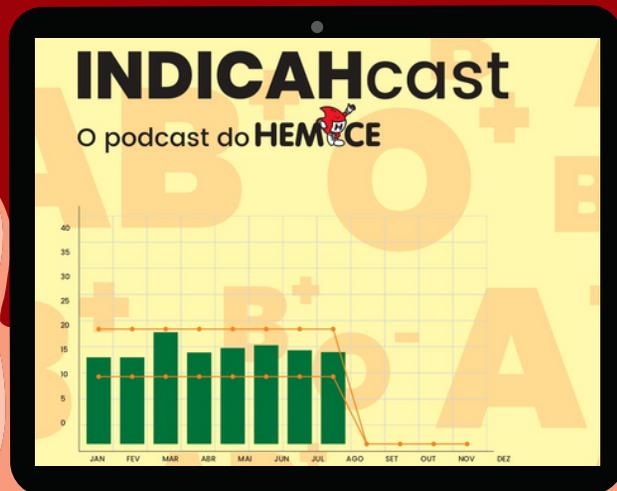


# INDICAHcast

Podcast educativo de apoio ao desenvolvimento de uma organização letrada em saúde



FERRAMENTA DE CAPACITAÇÃO PARA MELHORIA NA GESTÃO DA QUALIDADE EM HEMOTERAPIA



Produto da Dissertação intitulada **“Promovendo uma Organização Letrada em Saúde: Podcast como Ferramenta de Capacitação para Melhoria na Gestão da Qualidade em Hemoterapia”**, do Mestrado Profissional em Gestão em Saúde (MEPGES).



**Autores:**

Fabiola Alencar de Biscuccia  
Helena Alves de Carvalho Sampaio  
Lisidna Almeida Cabral

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Biscuccia, Fabiola Alencar de

INDICAHcast [livro eletrônico] : podcast educativo de apoio ao desenvolvimento de uma organização letrada em saúde : ferramenta de capacitação para melhoria na gestão da qualidade em hemoterapia / Fabiola Alencar de Biscuccia, Helena Alves de Carvalho Sampaio, Lisidna Almeida Cabral. -- Fortaleza, CE : Ed. das Autoras, 2023.

PDF

Bibliografia.

ISBN 978-65-00-86917-0

1. Doadores de sangue - Miscelânea 2. Hemoterapia  
3. Podcast (Redes sociais online) 4. Saúde pública  
I. Sampaio, Helena Alves de Carvalho. II. Cabral, Lisidna Almeida. III. Título.

23-181766

CDD-362.109

**Índices para catálogo sistemático:**

1. Saúde pública 362.109

Eliane de Freitas Leite - Bibliotecária - CRB 8/8415

ISBN: 978-65-00-86917-0

CRB



9 786500 869170

# HEMICE

CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO CEARÁ



# CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA SAÚDE



Universidade Estadual do Ceará  
Pró-Reitoria de Pós Graduação e Pesquisa  
Centro de Ciências da Saúde



Programa de Pós Graduação em  
Saúde Coletiva

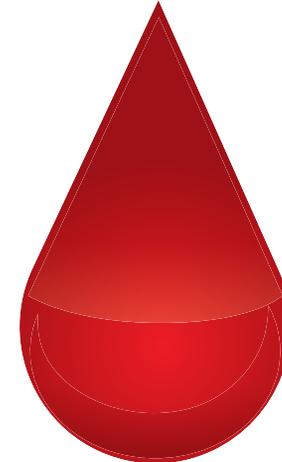


Mestrado Profissional em Gestão em  
Saúde - MEPGES



LISA - Letramento e Inovação em Saúde

# SUMÁRIO



Apresentação .....	06
O Contexto de desenvolvimento do podcast INDICAHcast.....	12
Roteiro 01: Conhecendo o HEMOCE: Estrutura, Rede e Valores.....	23
Roteiro 02: Política da Qualidade, Gestão, Certificação e Reconhecimento.....	28
Roteiro 03: Boas práticas no uso do sangue .....	33
Roteiro 04: Indicadores do HEMOCE para Gestão da Qualidade (Parte 1).....	38
Roteiro 05: Indicadores do HEMOCE para Gestão da Qualidade (Parte 2).....	42
Roteiro 06: Indicadores do HEMOCE para Gestão da Qualidade (Parte 3).....	49
Roteiro 07: Software do Sistema de Indicadores do HEMOCE.....	56
Roteiro 08: Plano de Ação no Sistema INDICAH.....	65
Roteiro 09: Resumo das principais informações e considerações finais.....	72
Referências .....	77

# APRESENTAÇÃO



Este e-book é um dos produtos originados de uma dissertação do Mestrado Profissional em Gestão em Saúde (MEPGES) da Universidade Estadual do Ceará. Trata-se do estudo Promovendo uma Organização Letrada em Saúde: Podcast como Ferramenta de Capacitação para Melhoria na Gestão da Qualidade em Hemoterapia, de autoria de Fabiola Alencar de Biscuccia.

Como pesquisa, esta produção se insere no NUTRINDO, nome que reúne o Grupo de Pesquisa Letramento em Saúde, Nutrição e Doenças Crônico-Degenerativas e o Laboratório de Nutrição e Saúde Coletiva. Além disso, está sob o guarda-chuva da nossa marca LISA (Letramento e Inovação em Saúde), especificamente no segmento LISA Organização Letrada em Saúde, que engloba estudos com foco na contribuição ao desenvolvimento de uma organização letrada em saúde, mediante o uso da inovação tecnológica.

Neste ebook são apresentados os roteiros do podcast educativo INDICAHcast. O conteúdo foi fundamentado no letramento em saúde. A proposta deste podcast é contribuir para o desenvolvimento de uma organização letrada em saúde, no caso, o HEMOCE – Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará.

Bem, falamos aqui, mais de uma vez, em letramento em saúde e em organização letrada em saúde. Precisamos alinhar o que representam estes dois termos, a fim de facilitar a interação do leitor com este livro.

Letramento em saúde (LS) é um campo do conhecimento científico, ainda sem uma definição consensual, mas estamos no caminho de chegar a este consenso, uma vez que, recentemente, a Organização Mundial da Saúde atualizou seu glossário de termos em promoção da saúde (World Health Organization - WHO, 2021), incluindo uma definição de LS. Na publicação, o LS é conceituado como o conhecimento e as competências pessoais que permitem que as pessoas acessem, compreendam, avaliem e usem informações e serviços de saúde de forma a promover e manter a boa saúde e o bem-estar para si e para aqueles que estão ao seu redor. No conceito é destacado, ainda, que o conhecimento e as competências pessoais somente são adquiridos e desenvolvidos mediante o envolvimento direto das organizações (WHO, 2021).

Que tipo de envolvimento é necessário? É aí que entra o conceito de organização letrada em saúde (OLS). Este termo surgiu em 2006 e também vem passando por modificações conceituais. Pode-se dizer que uma OLS é aquela que torna fácil para as pessoas, navegarem, compreenderem e utilizarem informações e serviços para cuidar de sua saúde (Brach et al., 2012) Para nortear os caminhos a serem adotados para se tornar uma OLS, há atributos listados como necessários (Brach et al., 2012):.

- 1) Ter liderança que priorize o LS;
- 2) Integrar o LS ao planejamento, avaliação, segurança e qualidade;
- 3) Preparar a força de trabalho e avaliar o progresso no LS;
- 4) Incluir o público-alvo nos projetos, implementação e avaliação;
- 5) Criar um ambiente de atendimento apto às necessidades dos pacientes, considerando seu LS;
- 6) Usar estratégias de LS na comunicação interpessoal para garantir e verificar a compreensão do público-alvo;
- 7) Garantir acesso fácil a informações em saúde, serviço e suporte à navegação dentro do serviço;
- 8) Criar e usar informações fáceis de ler, entender e usar;
- 9) Abordar o LS em pontos de alto risco;
- 10) Comunicar claramente as informações sobre seguro de saúde e custos de cuidados.

Percebe-se que os atributos são abrangentes e, muitas vezes, difíceis de serem atingidos, considerando diferentes realidades. No entanto, em relação a isto, é destacado que uma organização pode desenvolver um ou mais atributos, dentro de suas condições, conseguindo um letramento organizacional mínimo, como um ponto de partida, até chegar à OLS propriamente dita (Abrams et al., 2014).

Uma revisão recente sobre o tema, traz uma modificação dos atributos citados, mas, na essência, os mesmos são contemplados, considerando que todas as publicações sobre o tema utilizam estes atributos como referência de apoio (Bremer et al., 2021).

No âmbito da capacitação do pessoal da saúde (atributo 3), o gestor precisa articular o conteúdo específico necessário com os fundamentos do letramento em saúde, ampliando a aptidão do trabalhador para adquirir conhecimentos e competências necessários para viabilizar o atendimento das demandas dos setores sob sua responsabilidade (Biscuccia; Ferreira; Sampaio, 2023).

Habitualmente, considera-se a força de trabalho de uma instituição em relação ao seu processo de comunicação com o público-alvo. No entanto, além deste importante aspecto, é necessário que se pense na comunicação entre os trabalhadores da instituição, pensando-se aqui que trabalhadores são todos os funcionários da Instituição e não apenas os profissionais de saúde. É importante refletir que a formação para o letramento em saúde melhora o relacionamento entre funcionários e que isto repercute na qualidade do serviço oferecido.

Uma revisão de escopo realizada por Biscuccia, Ferreira e Sampaio (2023) evidenciou que há poucas publicações relacionadas à capacitação permanente fundamentada no letramento em saúde para profissionais de saúde, mas ao mesmo tempo constatou sua viabilidade e identificou estratégias que podem ser aproveitadas por instituições interessadas em aprimorar as ações de suas equipes.

Nesta perspectiva, o podcast INDICAHcast traz a sua parcela de contribuição para a implementação de um atributo de OLS no HEMOCE: a preparação da força de trabalho.

# **O CONTEXTO DE DESENVOLVIMENTO DO PODCAST INDICAHcast**



## **O QUE É INDICAH (ASSIM MESMO, COM “H” NO FINAL)?**

Diferentes serviços, aí se incluindo os de hemoterapia, necessitam de um sistema de gestão da qualidade para que possam ter seu melhor desempenho. Nos serviços de hemoterapia, a gestão da qualidade é um elemento crucial para a segurança transfusional (Medeiros et al., 2020). Nesta perspectiva, há indicadores para organização e monitoramento. Além de gerar informações e verificar a qualidade dos serviços ofertados, os indicadores permitem que seja observado se as metas ou padrões de desempenho estabelecidos foram alcançados (Silva et al., 2021; Silva, 2018).

No HEMOCE há o Sistema HEMOCE Indicadores (Sistema INDICAH) criado a partir das recomendações do Guia para implementar Avaliações nos Serviços de Hematologia e Hemoterapia na perspectiva do Programa Nacional de Qualificação da Hemorrede, proposto pelo Ministério da Saúde (Brasil, 2016) É um sistema web desenvolvido em 2018 pela equipe de Desenvolvimento do HEMOCE, que objetiva facilitar o acompanhamento dos indicadores da Hemorrede. O INDICAH possibilita a análise profunda e abrangente do desempenho institucional, permitindo o planejamento de intervenções de forma precisa e fundamentada.

Apesar de constituir uma ferramenta de apoio institucional para a gestão, criada pela própria rede de colaboradores do HEMOCE, o Manual do Sistema INDICAH e o Guia dos Indicadores não foram delineados e/ou avaliados sob os aspectos do letramento em saúde, um dos atributos de OLS para materiais impressos e digitais utilizados pelas instituições (Brach et al., 2012). Pensando na força de trabalho institucional, este sistema precisa ser bem compreendido para que possa haver os registros das ações de forma desejada.

Fizemos uma avaliação do manual e do guia através do instrumento “Suitability Assessment of Materials” – SAM, na versão brasileira (Sousa; Turrini; Poveda, 2015). O SAM avalia seis critérios: Conteúdo; Exigência de alfabetização; Ilustrações; Leiaute e apresentação; Motivação do aprendizado; e Adequação cultural. Observamos que ambos os materiais estão adequados, mas não atingem pontuação para serem considerados ótimos. No manual há fragilidades, principalmente na estimulação/motivação para aprendizagem e na adequação cultural. Adicionalmente, o propósito do conteúdo não está evidente. Quanto ao guia, a pontuação nos diferentes itens do SAM foi melhor, mas ainda sem atingir pontuação para ser classificado como ótimo. As fragilidades evidenciadas foram as mesmas detectadas no manual, ou seja, estimulação/motivação para aprendizagem e na adequação cultural.

Realmente, em um círculo de diálogo realizado com os coordenadores das áreas do HEMOCE localizado em Crato, interior do Ceará, foi evidenciada a necessidade de se discutir mais o uso do manual e do guia. Estes foram considerados adequados, mas os profissionais relataram dificuldades operacionais, principalmente em relação aos planos de ação.

Neste contexto é que surgiu a ideia de desenvolver uma ferramenta educativa adicional, que contribuísse para melhorar tanto a compreensão do manual e do guia do serviço, como a operacionalização do trabalho a partir destes materiais.

A ferramenta idealizada foi um podcast, planejando-se que o mesmo fosse fundamentado no letramento em saúde para melhor atender à demanda de capacitação permanente, como um atributo das organizações letradas em saúde.

O público-alvo do podcast, então, são os coordenadores de área técnica do Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceara (HEMOCE). Também é dirigido para outros profissionais que manuseiam o sistema INDICAH.

## **POR QUE ESCOLHER O PODCAST COMO FERRAMENTA EDUCATIVA?**

Inicialmente, a proposta era aliar a inovação tecnológica a uma ação educativa. A primeira ferramenta pensada foi um vídeo educativo. Com o avanço dos estudos sobre esta tecnologia, surgiu a opção do podcast. Além de sua maior flexibilidade, chamou a atenção sua facilidade operacional.

O podcast estende a ação educativa para além de um contato formal, podendo ser aplicado em locais e horários escolhidos pelo ouvinte, de acordo com sua disponibilidade e sem necessidade de assistir ao conteúdo exposto, bastando escutá-lo. A ferramenta permite a repetição de trechos do conteúdo que não tenham ficado claros (Goldman, 2018; Sampaio; Azevedo, 2021). Além disso, é fácil de fazer e é custo-efetivo (Logue, 2020).

No caso da capacitação de profissionais do HEMOCE, o podcast se torna um valioso recurso para aumentar a compreensão sobre o funcionamento da Instituição e o que é esperado que os funcionários desenvolvam.

O nome podcast surgiu da junção de Ipod (equipamento desenvolvido pela Apple para reproduzir arquivos em mp3), e Broadcast - emissão radiofónica (Teixeira; Silva, 2010). O podcast é uma página, site ou local na web onde os arquivos de áudios – geralmente mp3 – estão disponíveis para carregamento ou “download” (Bottentuit Junior; Coutinho, 2007). Não há número mínimo ou máximo de episódios que componham um podcast.

Buscamos referencial teórico sobre a criação do podcast (Peres; Schmitz, 2022). Após a definição do público-alvo, definimos o conteúdo. Este foi pautado nas demandas de manuseio do sistema INDICAH, mas também situando o público-alvo como um aliado da organização.

Um segundo passo foi relativo à duração dos episódios. Tínhamos que ter uma duração que não levasse à dispersão do ouvinte, mas também que permitisse que o tema fosse compreendido. Em geral, os autores referem que a duração deve ser curta. Optamos por Jalali e El Bialy (2019) que referem que uma duração aceitável é de até 20 minutos.

Uma vez definido o conteúdo e a duração dos episódios, planejamos os roteiros para cada episódio. Fomos elaborando os roteiros e depois os enquadrámos nos tempos de até 20 minutos, evitando quebra de sub-temas.

Cada roteiro foi elaborado segundo os fundamentos do letramento em saúde: uso da voz ativa; clareza e positividade na apresentação do conteúdo; uso de palavras simples ou explicação do significado das palavras difíceis, quando não dispensáveis; e uso de sentenças curtas de até 15 palavras (Almeida, 2020a, 2020b; Brito; Almeida, 2020; Eichner; Dullabh, 2007; Vasconcelos; Sampaio; Vergara, 2018). Apesar do público-alvo serem profissionais do HEMOCE, com nível universitário, uma ferramenta educativa deve facilitar a compreensão.

Desenvolvemos um podcast tradicional, apenas com áudio, sem vídeo, com um locutor responsável. Cada roteiro presente neste e-book corresponde a um episódio. Utilizamos a plataforma Spotify for Podcasters, que é gratuita, para gravar, editar, hospedar e distribuir os episódios. O único equipamento que utilizamos para isso foi o telefone celular, no caso foi utilizado o modelo Iphone 8 plus, da marca Apple. Estes procedimentos confirmam a excelente custo-efetividade do podcast (Logue, 2020).

Os episódios gravados não possuem trilha sonora, mas inserimos uma vinheta ao início e ao final de cada episódio, conferindo uma identidade sonora ao podcast (Cardoso; Hipólito, 2022). Utilizamos a vinheta Dirtbike Lovers, disponível na plataforma Spotify for Podcasters, que tem duração de 5 segundos.

## CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DOS ROTEIROS DO PODCAST INDICAHCAST

Considerando a temática e a duração dos episódios, elaboramos 9 roteiros. A duração dos episódios variou de 4:40 a 12:10 minutos.

A velocidade da fala é um tópico importante para áudios, mas é um tema pouco explorado. Van Kooten e De Bie (2018) citam uma velocidade de até 130 palavras por minuto. Os 9 roteiros tiveram velocidade variando de 93,1 a 101,9 palavras por minuto, faixa que evidencia que foi mantida certa constância em todos eles. Esta duração abaixo do limite proposto é boa, pois os assuntos enfocados eram bastante complexos.

A leiturabilidade de materiais escritos é sempre importante quando se pensa em letramento em saúde. Embora o roteiro escrito não vá aparecer no podcast, é fundamental que este roteiro tenha boa leiturabilidade, ao ser lido e gravado. Para a população em geral, recomenda-se que a escrita (a fala, no caso do podcast) seja adequada à 5<sup>o</sup>/6<sup>a</sup> séries do ensino fundamental. No caso do público-alvo deste podcast, integrado por indivíduos com nível superior, optamos por elaborar roteiros que sejam compreendidos ao nível do ensino médio, configurando roteiros de fácil compreensão por este público em particular.

Esta avaliação pode ser feita pelo Flesch score, adaptado para o português por Martins et al. (1996). O mesmo estabelece as seguintes categorias, ao avaliar número de sílabas por palavra e número de palavras por sentença: textos muito fáceis - 75 a 100 pontos, adequados para 1ª à 4ª série; fáceis - 50 a 75 pontos, adequados para 5ª à 8ª série; difíceis - 25 a 50 pontos, adequados para ensino médio; e muito difíceis - menos de 25 pontos, adequados para nível superior. Determinamos este score por meio do site abaixo:

<https://www.separarensilabas.com/index-pt.php>.

Todos os roteiros foram adequados ao ensino médio ou inferior: Roteiro 1 – 50,85 pontos; Roteiro 2 – 47,35 pontos; Roteiro 3 – 47,17 pontos; Roteiro 4 – 41,82 pontos; Roteiro 5 – 41,67 pontos; Roteiro 6 – 36,12 pontos; Roteiro 7 – 54,45 pontos; Roteiro 8 – 62,83 pontos; e Roteiro 9 – 47,60 pontos. Desta forma, todos os roteiros atendem aos fundamentos do letramento em saúde quanto a este quesito.

O podcast, compreendendo os 9 episódios, foi validado por juízes especialistas e avaliado pelo público-alvo, estando então apto a ser enviado para as diferentes plataformas digitais que distribuem podcasts.

No nosso caso, no momento, procedemos à distribuição para a plataforma Spotify.

## **OUTRAS POSSIBILIDADES PARA USO DOS ROTEIROS DO PODCAST INDICAHcast**

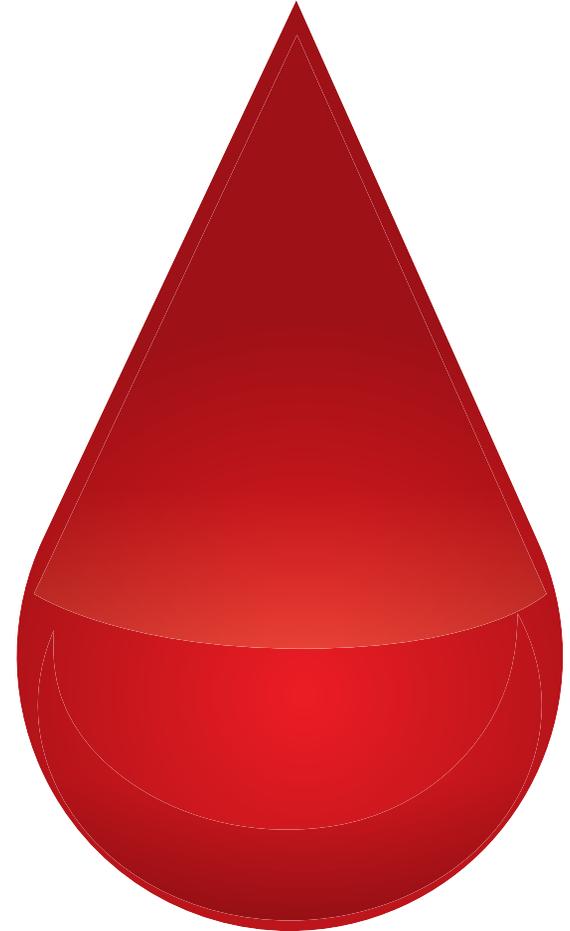
É importante pontuar que estes roteiros não se limitam a conteúdo de podcast ou à disponibilidade neste e-book.

Outras estratégias educativas podem ser desenvolvidas, mediante autorização de nosso grupo, para uso dos roteiros aqui expostos. Podem ser desenvolvidas adaptações, desde que citada a fonte.

Todo o conteúdo pode ser utilizado e adaptado para outros hemocentros do País. Assim, podem ser criados vídeos educativos, com imagens fundamentadas no letramento em saúde. Podem ser desenvolvidos folhetos e folders. Os roteiros podem ser utilizados para dar palestras. Também podem ser utilizados como exemplos de conteúdo letrado em saúde em cursos de capacitação profissional ou de graduação e pós-graduação.

Queremos motivar cada leitor a pensar nesta mídia social, o podcast, como estratégia educativa, aliando os fundamentos do letramento em saúde e enfocando subáreas e assuntos diversos dentro da área da saúde.

# ROTEIROS DO PODCAST INDICAHcast





[Link - Episódio 01](#)

## **ROTEIRO 01:**

Conhecendo o  
HEMOCE:  
Estrutura, Rede  
e Valores

**OBJETIVO:** Apresentar o HEMOCE enquanto uma instituição que possui missão, visão e valores, sua estrutura e rede.

Olá! Tudo bem com vocês?

Me chamo Fabiola Alencar e sou diretora do Hemocentro Regional em Crato. Hoje quero apresentar o INDICAHcast. Um Podcast que vai falar sobre o Sistema de Indicadores da rede HEMOCE.

Esse podcast é para você, coordenador de área técnica ou profissional que manuseia o Sistema INDICAH. Estou muito feliz de estar aqui com vocês. Vamos falar sobre os serviços de hemoterapia e hematologia e como funcionam os indicadores da rede HEMOCE. Isto vai auxiliar no acesso ao sistema e seu manuseio.

E sabe qual o melhor de tudo isso? Você pode ouvir o podcast a qualquer hora e em qualquer lugar. Assim, sempre vai ter a informação em suas mãos. Vamos lá?

No episódio de hoje iremos apresentar o HEMOCE. Aí você pergunta: mas, Fabíola, eu trabalho no HEMOCE. O que tem mais para conhecer? E eu respondo com outra pergunta: será que conhecemos mesmo tudo o que importa conhecer? Vem comigo ouvir um pouco sobre isso.

HEMOCE é uma sigla para Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará. Ele é vinculado à Secretaria da Saúde do Estado. Ele constitui a hemorrede pública estadual. Presta atendimento de hemoterapia e hematologia.

Ele está estruturado e organizado para atender toda a população cearense. Atualmente são mais de 450 estabelecimentos hospitalares e ambulatoriais cobertos pela rede.

O HEMOCE iniciou as atividades em novembro de 1983. Já vão aí quase 40 anos.

A rede é formada por um Hemocentro Coordenador, que tem sede na capital do estado, aqui em Fortaleza. Conta também com quatro Hemocentros Regionais, localizados nos municípios de Sobral, Quixadá, Iguatu e Crato. Tem ainda um Hemonúcleo na cidade de Juazeiro do Norte. Além desses, possui dois Postos de Coleta de Sangue, no Instituto Dr. Jose Frota, e na Praça das Flores em Fortaleza. Temos 64 Agências Transfusionais distribuídas em hospitais atendidos pela hemorrede em todo o estado do Ceará. São muitos serviços não é mesmo?

Cada um destes Hemocentros é responsável pela realização do atendimento a doadores e pacientes em sua área de cobertura. Hoje esses Hemocentros tem competência para realizar a maioria dos passos do ciclo do sangue.

Como o HEMOCE é uma instituição, ele tem Missão, Visão e Valores. Para que serve isso? Só para colocar no papel? Não! Temos que prestar atenção nestas 3 coisas. Sabe por que? Por que é com elas em mente que podemos decidir como devemos trabalhar.

Como Missão, O HEMOCE busca promover a política estadual do sangue. E atuar com excelência e inovação em hemoterapia, hematologia, diagnóstico clínico e transplantes. Ele apoia o sistema de saúde. A sua Visão é consolidar-se como rede autossustentável. Pretende ser referência internacional na atenção. Para que? Para a geração de conhecimento. E para dar soluções na área do sangue e transplantes.

Os Valores envolvem um conjunto de aspectos que formam o SERHEMOCE. Que aspectos? Solidariedade, Ética, Responsabilidade, Humanização, Excelência, Modernização, Organização, Confiança e Empatia. Então esses valores são regras a serem cumpridas pelos colaboradores.

E não podemos esquecer da Política da Qualidade. Ela rege todos os processos. O compromisso é gerar produtos e serviços na área do sangue, diagnóstico clínico e transplante. Que produtos e serviços? Aqueles que sejam confiáveis e seguros. E que levem à melhoria contínua dos processos. Vamos falar mais sobre isso nos próximos episódios.

Pronto. Terminamos nosso episódio de hoje. Apresentei um pouco sobre o HEMOCE. Sua missão, sua visão e seus valores. Seu sucesso depende de todos entrarmos na onda do SERHEMOCE.

Ficou com alguma dúvida? Pode ouvir este episódio novamente! E quantas vezes quiser.

Agradeço sua presença conosco.

No próximo episódio falaremos sobre Política da Qualidade, Gestão, Certificação e Reconhecimento.

Aguardo você. Até lá.

.



[Link - Episódio 02](#)

## **ROTEIRO 02:**

Política da  
Qualidade, Gestão,  
Certificação e  
Reconhecimento

**OBJETIVO:** Apresentar o HEMOCE segundo a Política da Qualidade, Gestão, Certificação e Reconhecimento

Olá! Tudo bem com vocês?

Me chamo Fabiola Alencar e sou diretora do Hemocentro Regional em Crato. Você está no INDICAHcast, um Podcast feito para você, profissional do HEMOCE.

No episódio passado apresentamos a missão, visão, valores, estrutura e rede do HEMOCE. No episódio de hoje vamos falar sobre Política da Qualidade, Gestão, Certificação e Reconhecimento.

Vamos lá?

Vamos começar falando da Política da Qualidade. Ela faz parte da Identidade Institucional do HEMOCE. Ela trata do compromisso do HEMOCE em gerar produtos e serviços.

Que produtos e serviços? Aqueles na área do sangue, diagnóstico clínico e transplante. Qualquer produto ou serviço? Não. Eles têm que ser confiáveis e seguros. Desta forma buscamos melhoria contínua dos processos.

Tem que haver sustentabilidade, inovação, desenvolvimento profissional e geração de conhecimento. Tudo para alcançar a satisfação das partes interessadas. E sabe o que é fundamental para o sistema de gestão da qualidade? É a análise dos indicadores! É isto que vai garantir a segurança no uso do sangue.

E aí podemos elogiar o HEMOCE e aqueles que fazem o HEMOCE. Sabe por que? O HEMOCE se destaca pelas suas certificações e reconhecimento por órgãos competentes. Hoje ele é reconhecido como uma instituição de qualidade e excelência. Ele é acreditado internacionalmente pela AABB. Esta sigla quer dizer Associação Americana de Avanços do Sangue e Bioterapias.

Mas espera um pouco que vou te explicar melhor. O HEMOCE é o primeiro Hemocentro do Nordeste a receber a acreditação da AABB. Esta AABB tem parceria com a Associação Brasileira de Hematologia, Hemoterapia e Terapia Celular. E ela certifica os processos e serviços de hemoterapia de Hemocentros. Quando ela certifica? Quando existe um alto padrão de qualidade. Que padrão é este? É um padrão que garanta o melhor atendimento e segurança para doadores e pacientes.

Também ganhamos o título de Organização Parceira do transplante da Coordenação Geral do Sistema Nacional de Transplantes. Esta coordenação é do Ministério da Saúde. Sabe o que isto quer dizer? Que colaboramos no desenvolvimento de projetos para o processo de doação e transplantes no Brasil. E não é de agora. Desde 2013 podemos usar o selo de “Organização Parceira do Transplante”. Confirmam o número da portaria na descrição do episódio.

E sabe o que mais? O HEMOCE é certificado pela ISO 9001. Sabe o que é ISO 9001? É uma organização internacional para normalização, baseada nos princípios da qualidade. Ela contribui com a capacidade da Instituição em fornecer produtos e serviços confiáveis e seguros.. Ela garante o padrão de qualidade de produtos e serviços no mundo. E ela reconhece isso no HEMOCE. E também fomos o primeiro Hemocentro do nordeste a conquistar essa certificação. Na descrição do episódio colocamos a referência desta certificação.

E temos mais reconhecimento. Por três vezes seguidas recebemos o prêmio Ceará Gestão Pública. Esse prêmio é uma iniciativa do Governo do Estado do Ceará. Também colocamos esta referência na descrição do episódio.

Sabe como chegamos até aqui? Com a sua participação, como profissional do HEMOCE.

Contamos com uma importante ferramenta de gestão, o Planejamento Estratégico. Esta ferramenta vem sendo usada desde 2001 e fazemos revisões e ajustes periódicos. No momento este planejamento se refere ao período de 2019 a 2023. Confirmam os objetivos deste planejamento com a referência que colocamos na descrição do episódio.

Em toda esta política da qualidade, temos que citar mais uma coisa. Sabe o que é? É a promoção do melhor uso do sangue, que faz parte de nossas ações. Assim, reduzimos desperdícios e riscos em procedimentos desnecessários.

Aposto que você não sabia de todo este reconhecimento que o HEMOCE tem! Pronto, terminamos nosso episódio de hoje. Apresentei para você a Política da Qualidade, a Gestão, a Certificação e os Reconhecimentos da rede HEMOCE. Se tiver dúvidas, pode ouvir este episódio novamente!

Agradeço por ter chegado até aqui. No próximo episódio falaremos sobre as boas práticas no uso do sangue.

Aguardo você. Até lá.



[Link - Episódio 03](#)

## **ROTEIRO 03:**

Boas práticas no  
uso do sangue

**OBJETIVO:** Explicar as boas práticas no uso do sangue e indicar materiais para capacitação profissional

Olá! Tudo bem com vocês?

Me chamo Fabiola Alencar e sou diretora do Hemocentro Regional em Crato. Você está no INDICAHcast, um Podcast feito para você, profissional do HEMOCE.

No episódio passado falamos sobre Política da Qualidade, Gestão, Certificação e Reconhecimento do HEMOCE. No episódio de hoje vamos falar sobre boas práticas no uso do sangue. Também indicarei alguns meios para você acessar materiais e cursos importantes. Vamos lá?

Até aqui nós já falamos sobre os esforços do HEMOCE para ofertar serviços de qualidade. E mostramos que estes esforços estão sendo premiados. Hoje falaremos sobre um dos aspectos que envolve a Política da Qualidade. Estou falando das boas práticas no uso do sangue.

Vou começar citando o PBM. O PBM é uma sigla para palavras em inglês. Na descrição do episódio explico o que é. Mas para nós significa Gerenciamento de Sangue do Paciente.

O PBM é uma abordagem multidisciplinar, baseada em evidências e focada no paciente. Sua proposta é otimizar o manuseio da transfusão. Para que? Para reduzir as perdas sanguíneas, maximizar a tolerância à anemia, estimular a hematopoese e evitar transfusões desnecessárias.

Para conseguir fazer isso é necessária a avaliação e o manejo clínico do paciente. A partir daí toma-se a decisão de transfundir ou não. Isto vai permitir o uso seguro e racional de sangue.

O PBM surgiu para atender as necessidades de pacientes cirúrgicos. A partir daí evoluiu para um padrão de cuidado integral.

Então quem vai ser beneficiado? Pacientes clínicos e cirúrgicos, gestantes, recém-nascidos, crianças, adolescentes, idosos e a população como um todo. Que benefícios já foram vistos com a utilização do PBM? Já se constatou melhores desfechos clínicos, redução de transfusões e todos os riscos associados, além da significativa redução de custos.

A transfusão é o procedimento mais realizado em pacientes internados. Os serviços hospitalares devem estar preparados para cuidar do paciente neste aspecto.

Mas como? Evitando ou reduzindo perda sanguínea. Promovendo ações para correção da anemia. E utilizando medidas de conservação do sangue.

A Organização Mundial da Saúde recomendou implementar o PBM em todo o mundo. E logo!

Para atender a isto, o HEMOCE criou o Programa Preserva Sangue. E qual o objetivo deste programa? É estimular a implementação de ações e estratégias de PBM em serviços de saúde do estado do Ceará. Esse projeto faz parte das ações do Programa de Manuseio do Sangue do Paciente – PBM-Ceará. Na descrição do episódio eu coloco a portaria que criou este programa.

Também criamos a plataforma Instituto Pro HEMOCE - IPH Educa. Nela ofertamos cursos para capacitação e formação profissional e na descrição do episódio colocamos o link para você acessá-la.

E temos mais uma atividade. Para incentivar as boas práticas no uso do sangue temos o EducaSangue. O objetivo dele é aprimorar o conhecimento em Medicina Transfusional. Para quem? Para os profissionais de saúde envolvidos no processo de transfusão. É um site educativo. Na descrição do episódio temos o link para o site. Lá temos informações atualizadas sobre evidências médicas, dicas de transfusão, manual do uso racional do sangue, requerimento para solicitações de transfusão, entre outros. Você já acessou? Acessa que vai ser útil para você.

Sugiro para você outro site interessante, que é o da Associação Brasileira de Hematologia, Hemoterapia Celular. Coloquei o link na descrição do episódio. Lá você pode ter acesso a publicações de diretrizes com evidências para as práticas profissionais.

Pronto, terminamos nosso episódio de hoje, você conheceu as boas práticas no uso do sangue. Também demos indicações para você conhecer mais sobre isso. E se atualizar. E os meios para você acessar materiais e cursos importantes. Acesse os endereços que colocamos na descrição do episódio.

Se tiver dúvidas ouça este episódio novamente!

Agradeço por ter chegado até aqui.

No próximo episódio falaremos sobre os indicadores do HEMOCE para gestão da qualidade.

Aguardo você. Até lá.



[Link - Episódio 04](#)

## **ROTEIRO 04:**

Indicadores do  
HEMOCE para  
Gestão da  
Qualidade (Parte 1)

**OBJETIVO:** Explicar a importância dos indicadores utilizados na rede HEMOCE para a Gestão da Qualidade – Parte 1

Olá! Tudo bem com vocês?

Me chamo Fabiola Alencar e sou diretora do Hemocentro Regional em Crato. Você está no INDICAHcast, um Podcast feito para você, profissional do HEMOCE.

No episódio passado falamos sobre boas práticas no uso do sangue.

No episódio de hoje iremos conversar sobre a importância dos indicadores utilizados na rede HEMOCE para a Gestão da Qualidade.

Você sabe o que são indicadores e qual a sua importância?

Então, os indicadores são uma ferramenta importante para o trabalho dos coordenadores das áreas técnicas e administrativas. Quer dizer, para aqueles profissionais que atuam no setor. E que também são responsáveis pela gestão. Através deles é possível acompanhar o desempenho da instituição.

Agora vamos pensar. Se estamos falando de indicadores, tem uma coisa que logo vem à cabeça. Eles precisam ter características mensuráveis. E por que isso é importante? Porque daí o indicador permitirá medir a diferença entre a situação que se espera atingir e a situação atual. Isto ajudará a cumprir metas que tenham sido desenvolvidas.

O indicador aumenta a clareza dos processos. Você, que é profissional, pode lançar mão de indicadores de desempenho, conforme a sua criticidade e complexidade.

Os gestores fazem a análise crítica e interpretam esses indicadores. Como isto pode ser feito? Através da gestão diária, reuniões gerenciais ou operacionais.

E você sabe como acontecem essas reuniões para o acompanhamento dos indicadores?

Atualmente as reuniões com a Hemorrede são realizadas de forma online a cada dois meses. Essas reuniões são importantes para entender o funcionamento de cada Hemocentro. E também para compreender a situação dos seus indicadores.

Mas nós precisamos ser flexíveis com os indicadores. Então, existe um limite de tolerância. O que é isso? É um percentual aceitável de não atingimento completo da meta. Isto é definido de acordo com o impacto do resultado no processo final.

Uma dúvida que pode surgir entre coordenadores é como adequar os indicadores à sua realidade.

E na verdade, existe a necessidade de adequar esses indicadores?

Na grande maioria das vezes, há realidades diferentes em cada Hemocentro. Muitas vezes estas diferenças são relacionadas à quantidade de pessoas assistidas pelo serviço.

Então, é importante avaliar cada Hemocentro. Quais são suas particularidades?

Essa avaliação acontece através do monitoramento conjunto do gestor da área e da gestão da qualidade do Hemocentro coordenador.

Deve haver uma análise criteriosa, para definir planos de ação e decidir a necessidade ou não de adaptar os indicadores.

Para isso devem ser levantadas as divergências e realidades encontradas em cada Hemocentro.

Mas este assunto não termina aqui. No próximo episódio continuaremos com a parte 2, onde vou lhe apresentar os indicadores.

Pronto, terminamos nosso episódio de hoje. Eu expliquei a importância dos indicadores. Agradeço por ter chegado até aqui.

No próximo episódio vamos continuar falando de indicadores.

Aguardo você. Até lá.



[Link - Episódio 05](#)

## **ROTEIRO 05:**

Indicadores do  
HEMOCE para  
Gestão da  
Qualidade (Parte 2)

**OBJETIVO:** Apresentar os indicadores utilizados na rede HEMOCE para a Gestão da Qualidade – Parte 2

Olá! Tudo bem com vocês?

Me chamo Fabiola Alencar e sou diretora do Hemocentro Regional em Crato. Você está no INDICAHcast, um Podcast feito para você, profissional do HEMOCE.

No episódio passado falamos sobre Indicadores do HEMOCE para Gestão da Qualidade, destacando a importância deles. No episódio de hoje irei apresentar os indicadores utilizados na rede HEMOCE para a Gestão da Qualidade.

Esses indicadores são chamados indicadores macros. Você sabe quais são os indicadores macros do HEMOCE?

Os indicadores são agrupados em três. Temos Política da Qualidade, Planejamento Estratégico e Itens de Controle.

Existem critérios para a seleção dos indicadores. Quais são? Temos a acessibilidade, representatividade, confiabilidade e sensibilidade para atender as etapas críticas dos processos. Além disto, tem a utilidade. Que quer dizer isso? O indicador deve existir para atender a um problema ou situação que necessita de controle.

E tem mais uma coisa. O indicador precisa ter simplicidade e estabilidade. Isto porque é preciso criar uma série histórica, para o acompanhamento. E ainda tem a rastreabilidade. Porque deve haver facilidade para identificar a origem dos dados.

Tem aspectos de identificação que são necessários. Os indicadores precisam conter nome, área, dados do período, meta e fórmula. Naturalmente, para tudo isso temos que definir um responsável, que pode ser um coordenador de área técnica ou um colaborador.

Os indicadores precisam ser monitorados continuamente. Só assim podemos realizar ações preventivas para que o indicador não aponte resultados insatisfatórios.

A dificuldade que os profissionais mais referem é a construção e alimentação do plano de ação. O plano de ação é uma intervenção desenvolvida quando o resultado de um indicador não atinge a meta estabelecida.

Esse plano deve descrever as ações necessárias para que o ajuste ou a melhoria aconteça.

Agora eu quero te dar um exemplo de indicador.

Cito o indicador Reações adversas à transfusão. Pelo nome já dá para entender o que ele quer medir. Quer dizer: reações adversas que são causadas pela transfusão.

O local onde esse indicador será coletado é o ambulatório de transfusão. Então vamos pensar na meta. Por exemplo, eu quero um resultado menor ou igual a 1%. O que quer dizer isso? Quer dizer que eu aplico uma fórmula: o número de transfusões com reações adversas, dividido pelo número de transfusões realizadas vezes 100, no período de um mês.

Então acho que fica clara toda a seleção de indicadores e respectivas metas. O HEMOCE, portanto, tem os 3 indicadores macros que eu falei. Mas cada um deles tem seus próprios indicadores. O indicador Política da Qualidade possui 11 indicadores. São eles:

Satisfação e reclamação do doador e de pacientes (Este é subdividido em 4 indicadores: satisfação do doador, reclamação do doador, satisfação do paciente e reclamação do paciente)

Índice de doações realizadas.

Avaliação do desempenho de fornecedor.

Conformidade sanitária.

Análise do monitoramento de estoque de hemácias e descarte de concentrado de hemácias por validade.

Execução do Plano Anual de Treinamentos (PAT), bem como o número de horas de treinamento por colaborador.

O indicador Planejamento Estratégico possui 10 indicadores. São eles:

Índice de satisfação do usuário.

Doação de repetição.

Comparecimento às consultas.

Desempenho orçamentário.

Produção ambulatorial por ressarcimento financeiro.

Análise do prazo médio de estoque de concentrado de plaquetas na hemorrede.

Percentual de transfusões de concentrados de hemácias.

Índice de coletas externas com o número de comparecimento ideal.

Número de colaboradores treinados.

Índice de reações versus seguidores nas mídias sociais.

O indicador Itens de Controle soma 08 indicadores. São eles:

Capacidade operacional.

Transfusões por leito.

Percentual de rotinas de testes NAT invalidadas e/ou perdidas. O NAT são testes que detectam existência do próprio vírus do HIV no sangue do doador e não a presença de anticorpos. Isso permite um resultado mais rápido e eficaz.

Validação de kit de bolsas de coleta.

Número de amostras recebidas pela central de triagem.

Total de reações às postagens no Instagram

Total de reações às postagens no Facebook.

Repetição de testes imunohematológicos.

Todos estes indicadores citados são registrados no Sistema INDICAH, mas sobre esse assunto nós conversaremos nos próximos episódios.

Pronto, terminamos nosso episódio de hoje.

Eu expliquei a importância dos indicadores. Também expliquei quais os indicadores que estão em cada indicador macro.

Agradeço por ter chegado até aqui.

No próximo episódio vamos continuar falando de indicadores.

Aguardo você. Até lá.



[Link - Episódio 06](#)

## **ROTEIRO 06:**

Indicadores do  
HEMOCE para  
Gestão da  
Qualidade (Parte 3)

**OBJETIVO:** Apresentar os indicadores utilizados na rede HEMOCE para a Gestão da Qualidade – Parte 3.

Olá! Tudo bem com vocês?

Me chamo Fabiola Alencar e sou diretora do Hemocentro Regional em Crato. Você está no INDICAHcast, um Podcast feito para você, profissional do HEMOCE.

No episódio passado falamos sobre Indicadores do HEMOCE para Gestão da Qualidade, destacando a importância deles.

No episódio de hoje irei apresentar com mais detalhes os indicadores de cada indicador macro. Política da Qualidade, Planejamento Estratégico e Itens de Controle utilizados na rede HEMOCE para a Gestão da Qualidade.

Os indicadores da Política da Qualidade são 11. Isso eu já disse no episódio passado. Agora vou explicar cada um.

Então, temos o de Satisfação e reclamação do doador e de pacientes. Ele permite que saibamos o que eles estão pensando, sentindo e comentando sobre os processos e serviços da instituição.

O índice de doações realizadas tem como objetivo analisar as doações. E daí comparar ao mesmo período do ano anterior. Com isso é possível observar o crescimento de novas doações, doações espontâneas e comparecimento por convocação.

O índice de desempenho de fornecedor avalia itens críticos com relação à qualidade dos produtos e serviços entregues. Permite verificar o cumprimento dos itens previstos na nota fiscal. Também os prazos previstos para entrega dos produtos. E ainda a quantidade recebida e o prazo de validade.

O indicador conformidade sanitária mede o percentual de unidades da rede e unidades associadas, conforme risco sanitário.

O monitoramento de estoque de hemácias permite acompanhar o estoque e descarte de concentrado de hemácias. Assim evita-se perda por validade, controlando desperdício. E conseguimos direcionar, também, as ações de captação.

Com o Plano Anual de Treinamentos (PAT), bem como o número de horas de treinamento por colaborador, conseguimos acompanhar e mensurar se os treinamentos sugeridos e oferecidos pela instituição foram realizados.

Com isso contabilizamos as horas totais dos treinamentos por colaborador. Isto possibilita o desenvolvimento de novas competências e melhora do desempenho.

Agora vamos falar dos indicadores do Planejamento Estratégico? Como eu disse no último episódio eles temos 10 indicadores.

O índice de satisfação do usuário avalia a satisfação dos usuários da rede quanto à assistência prestada.

A doação de repetição mensura o número de doadores que doaram pelo menos 2 vezes em doze meses. Estes são considerados doadores fidelizados. E isto pode garantir a segurança do estoque.

Quanto ao comparecimento à consulta, considera-se as consultas multidisciplinares previstas. Daí se avalia o percentual de pacientes que comparecem de forma regular.

O desempenho orçamentário avalia a eficiência do recurso versus orçamento. A produção ambulatorial por ressarcimento financeiro mensura o percentual da produção ambulatorial gerada que foi ressarcido.

O prazo médio de estoque de concentrado de plaquetas avalia o número de dias de atendimentos de transfusões a partir do estoque de plaquetas na hemorrede. Assim, promove-se a estabilidade do atendimento.

Temos o Percentual de transfusões de concentrado de hemácias realizadas com mais de 01 concentrado por requisição de transfusão. Esse cálculo permite avaliar se as condutas relacionadas ao gerenciamento do sangue do paciente, o PBM, estão sendo observadas. Lembrando que deve-se avaliar a resposta terapêutica ao primeiro concentrado de hemácias antes de nova transfusão.

O Índice de coletas externas com o número de comparecimento ideal analisa o número de doações na coleta externa que atingiram a meta prevista.

O Índice de colaboradores treinados mensura o percentual de profissionais capacitados em treinamentos obrigatórios e planejados. A premissa é o aprimoramento do maior número de colaboradores, contribuindo para a mudança de cultura.

O Índice de reações versus seguidores nas redes sociais mensura a relação entre as reações às publicações e o número de seguidores.

Agora vamos para os indicadores dos Itens de Controle. Como eu já disse no episódio anterior, eles são 8.

Começo com o Índice de capacidade operacional. Ele avalia a utilização da capacidade instalada para doação de sangue de todas as unidades fixas de Fortaleza.

A análise das transfusões por leito visa atender hospitais com baixa demanda transfusional.

O percentual de rotinas de testes NAT invalidadas e/ou perdidas permite monitorar a quantidade de rotinas perdidas por mês.

A validação de kit de bolsas de coleta visa controlar a quantidade de entregas por mês, de lotes ou novas remessas pelo fornecedor.

O número de amostras recebidas pela central de triagem precisa ser verificado. O objetivo é acompanhar o recebimento de amostra de material biológico do HEMOCE.

A verificação do total de reações às postagens no Instagram e no Facebook visam monitorar as redes sociais do HEMOCE.

A repetição de testes imunohematológicos visa identificar falhas no processo, as quais levaram à repetição dos testes.

Pronto, terminamos nosso episódio de hoje.

Este foi bem longo, não é pessoal? Mas eu tinha que falar dos indicadores que estão na Política da Qualidade, no Planejamento Estratégico e em Itens de Controle.

Acho que deu para perceber como todos são importantes, não é mesmo?  
Agradeço por ter chegado até aqui.

No próximo episódio falaremos sobre o Software do Sistema de Indicadores do HEMOCE para gestão da qualidade.

Aguardo você. Até lá.



[Link - Episódio 07](#)

## **ROTEIRO 07:**

Software do  
Sistema de  
Indicadores do  
HEMOCE

**OBJETIVO:** Explicar o sistema de software de indicadores do HEMOCE e suas funcionalidades.

Olá! Tudo bem com vocês?

Me chamo Fabiola Alencar e sou diretora do Hemocentro Regional em Crato. Você está no INDICAHcast, um Podcast feito para você, profissional do HEMOCE.

No episódio passado falamos sobre indicadores utilizados na rede HEMOCE para a Gestão da Qualidade. No episódio de hoje vamos falar sobre o Software do Sistema de Indicadores do HEMOCE.

Vamos falar do passo a passo para acessar o sistema e suas funcionalidades. E lembre-se: o sistema de indicadores do HEMOCE é o INDICAH.

Vamos lá?

Você que é colaborador do HEMOCE já sabe que a pronúncia é “indica”, mas a escrita tem um “H” no final.

Isso porque essa sigla significa Sistema HEMOCE Indicadores.

Vocês sabem o que é INDICAH?

O sistema INDICAH é um sistema web desenvolvido pela equipe de desenvolvimento do HEMOCE. Esse sistema busca facilitar o acompanhamento dos indicadores.

O objetivo do sistema é permitir uma análise profunda e abrangente do desempenho da instituição. E isto é realizado por meio dos indicadores macros do HEMOCE, alimentados neste sistema.

No sistema esses dados devem ser preenchidos até o 10º dia de cada mês. Esse registro permite a realização de intervenções de forma precisa e fundamentada, que vão agregar valor à atividade.

Você sabe como funciona o software do INDICAH?

O acesso a este software é bem simples e prático. Primeiro, você vai precisar de um computador da Instituição com acesso ao sistema web.

E você, que é coordenador de área técnica do HEMOCE, pode acessar o sistema de duas maneiras.

Pelo Hemosistem ou pela Intranet. Vamos entender como funciona o acesso em cada um?

Antes de explicar o passo a passo do acesso, vou lhe perguntar uma coisa. Você sabe por que é preciso utilizar um computador da Instituição? É porque o acesso ao sistema só é possível em computadores da rede HEMOCE.

Agora vamos entender o passo a passo? Se seu acesso for pelo Hemosistem, siga os seguintes passos.

Passo 1: No computador da Instituição vá para o navegador (Google Chrome ou Mozilla). No navegador digite o link de acesso. É o [www.hemosistem.hemoce.ce.gov.br](http://www.hemosistem.hemoce.ce.gov.br). Esse link está disponível na descrição do episódio.

Passo 2: Depois de inserir esse link no navegador, você será direcionado para a página inicial. Nesta página inicial clique na guia “nossos sistemas”. Em seguida clique na guia “INDICAH”.

Agora vamos falar do acesso pela intranet.

No navegador do computador digite o link de acesso [www.intranet.hemoce.ce.gov.br](http://www.intranet.hemoce.ce.gov.br). Também colocamos este link por escrito na descrição do episódio.

Depois de inserir esse link no navegador, você irá clicar na aba “gestão da qualidade”. Em seguida clique no submenu na tela superior à esquerda “Sistema HEMOCE indicadores-INDICAH”.

Vou lhe dizer uma coisa importante. Independente da forma que você acessar o sistema INDICAH, ele é apenas um! Só vai mudar a maneira de acesso inicial.

No nosso cotidiano a maneira mais prática de acessar nossos sistemas é através da intranet. É por que ela já está configurada como página inicial dos nossos navegadores.

Depois de ter seguido essas etapas, o próximo passo é fazer o login. E você sabe como é feito o login do profissional no sistema?

Para conseguir acessar a área de login, é necessário que o coordenador solicite um chamado pelo software GLPI. Este software é responsável por gerenciar e controlar chamados ou solicitações. Ele é utilizado tanto para a TI infraestrutura como para a TI sistema.

Após a autorização do administrador, o colaborador pode acessar o sistema, com seu login e senha. Somente após a entrada no sistema com login e senha é que o colaborador poderá acessar todas as funcionalidades.

Depois de entrar no sistema INDICAH, você terá acesso à tela inicial dele. Nesta tela inicial, você poderá acessar os menus: Página inicial, Lista de indicadores, Hemorrede, Sistemas, FAQ (Frequently Asked Questions) e Sobre.

Se você clicar na lista de indicadores, vai aparecer todos os indicadores da Hemorrede e você pode localizar o indicador que você deseja.

No menu Hemorrede, estão disponíveis os indicadores dos Hemocentros Fortaleza, Crato, Quixadá, Iguatu, Sobral e Juazeiro do Norte. Aí pode-se ter gráficos que representam a situação dos indicadores de cada Hemocentro.

Também há uma tabela informando indicadores macros da hemorrede. Em cada um desses menus de política da qualidade, planejamento estratégico e itens de controle terá um submenu. Daí o profissional pode acessar os indicadores.

Na tela de menu da Hemorrede de “Fortaleza”, tem as macro áreas, como administrativa, ciclo do sangue, ambulatórios, coordenação das agências transfusionais (CAT), central de diagnóstico clínico (CDC), indicadores gerais e apoio ao transplante.

Tem também um botão com a opção de solicitar um novo indicador, que é uma tela comum para todos os Hemocentros.

Nessa tela você consegue fazer a solicitação de um novo indicador. Para isso, é preciso clicar na sua Hemorrede. Na tela seguinte você conseguirá identificar um botão na parte superior direita, descrito como “SOLICITAR UM NOVO INDICADOR”, que abrirá uma nova aba com as seguintes lacunas para preenchimento: Nome do Responsável, Objetivo do indicador, Cidade, Setor, Periodicidade, Regra, Meta, Unidade de medida, Nome do indicador e Fórmula. Logo após preencher é só clicar no botão inserir.

Mas tem uma coisa importante. Para criar esse indicador é preciso ter anuência prévia após reunião com a Gestão da Qualidade do Hemocentro Coordenador.

O menu Sistemas oferece um link para acessar o Hemosistem. O menu FAQ é uma página que concentra as respostas sobre as dúvidas mais frequentes. O menu Sobre é uma explicação sobre o sistema e suas versões.

Até aqui explicamos o que você pode acessar na tela inicial do INDICAH. Na sequência, outra função é a alimentação do indicador.

Mas como é feito isso?

Você vai clicar na sua Hemorrede. Escolher a Macroarea, por exemplo Ciclo do Sangue. Nesta opção você pode selecionar Captação.

Dentro da nova janela, no lado inferior direito, tem um botão azul descrito como Inserir Dados. Aí você clica e pode incluir um valor, mês e análise crítica. Após inserir seus dados é só clicar em confirmar.

E se por acaso, nesse processo de alimentação do sistema, após a análise crítica, você perceber um desvio no indicador? O profissional deverá criar um plano de ação para tentar resolver a demanda.

E como você pode criar um plano de ação? Boa pergunta!

Você vai clicar na sua Hemorrede. Aí você escolhe uma Macroarea. Vamos no mesmo exemplo. Você escolhe Ciclo do Sangue, aí seleciona Captação.

Dentro dessa mesma tela você pode inserir um plano de ação. Também vai ter acesso aos botões Logs, Novo Plano e Planos de Ação.

O botão Logs mostra as datas em que o sistema foi alimentado anteriormente. O botão Novo Plano é para cadastrar um novo plano. O botão Planos de Ação é para você ter acesso aos planos anteriores que foram registrados naquele indicador.

Vamos dar continuidade a esse tema, no próximo episódio, e vamos tirar suas principais dúvidas sobre o plano de ação.

Pronto, terminamos nosso episódio de hoje.

Eu te apresentei o sistema de software de indicadores do Hemoce e suas funcionalidades.

Todas as informações desse episódio você pode encontrar no próprio site do Hemoce.

Agradeço por ter chegado até aqui.

No próximo episódio falaremos sobre os Planos de Ação.

Aguardo você. Até lá.



[Link - Episódio 08](#)

## **ROTEIRO 08:**

Plano de Ação no  
Sistema INDICAH

**OBJETIVO:** Apresentar o plano de ação enquanto intervenção para melhoria da qualidade e o manuseio da janela plano de ação no sistema INDICAH

Olá! Tudo bem com vocês?

Me chamo Fabiola Alencar e sou diretora do Hemocentro Regional em Crato. Você está no INDICAHcast, um Podcast feito para você, profissional do HEMOCE.

No episódio passado falamos sobre o Software do Sistema de Indicadores do HEMOCE.

No episódio de hoje vamos falar sobre o Plano de Ação no Sistema INDICAH. Vamos lá?

Você sabe quando é necessário lançar mão de um plano de ação? Quando alguma meta não foi alcançada.

Quando constata isso, o coordenador que realiza a alimentação do sistema deve criar um plano de ação.

Esse plano deve ser suficiente para promover melhorias no indicador. E deve apontar ações que possam ser realizadas.

Pensando nisso, vamos lhe dar uma dica sobre como construir um plano de ação. Para isso você pode utilizar a técnica “SMART”. Já ouviu falar? O nome vem do inglês. É uma sigla que significa Específica, Mensurável, Atingível, Realista e Tempo limite.

Coloquei o nome em inglês na descrição do episódio. Vou dizer como usar esta técnica.

Ao pensar no plano de ação, ele precisa ser específico para resolver o problema. Capaz de ser medido se foi ou não realizado. A proposta deve estar em consonância com a realidade do serviço, logo deve ser atingível. Estar dentro de um tempo plausível.

Como isso funciona na prática? Lembra do exemplo de indicador que usamos no nosso episódio 5? O de “Reações adversas à transfusão”?

Imagine que esse indicador está fora da meta. Que medida pode corrigir isso? Vamos pensar em uma medida simples, de baixo custo e onde seria necessário apenas uma ordenação de tempo e a coordenação de recursos humanos.

Que medida seria esta? Seria a proposta de um treinamento. Como isso ficaria no plano de ação?

Ficaria assim:

Realizar até o dia 30 do mês de julho de 2023 um treinamento sobre “Reações adversas à transfusão: causas e medidas para prevenção” com os profissionais do setor ambulatorial.

Agora vamos entender como funciona o plano de ação no sistema INDICAH. A gente já falou como chegar na janela do plano de ação no episódio anterior. Mas vamos repetir!

Você realiza o login no sistema. Aí clica na sua Hemorrede e escolhe uma Macroarea. Por exemplo escolhe Ciclo do Sangue. Aí clica em Captação.

Nessa mesma tela você pode inserir um plano de ação. Para isto clica no botão NOVO PLANO DE AÇÃO. Se quiser ver os planos anteriores clica no botão PLANOS DE AÇÃO.

Quando você clicar em NOVO PLANO DE AÇÃO, você precisa registrá-lo.

Para registrar este plano, você clica em NOVO PLANO e preenche algumas lacunas que são: O Responsável pelo preenchimento, a Data do Plano, A justificativa para o indicador estar fora da meta (que é a análise crítica), A primeira ação necessária para o ajuste.

Mas lembre-se que um plano de ação pode requerer mais de uma ação. Se você precisar de mais de uma ação você entra no histórico dos planos de ação. Lá você vai encontrar um botão cadastrar ação, para novas ações.

Nessa janela, do Histórico, você encontrará a opção para visualizar o plano de ação. Ao clicar nele, você terá acesso às ações cadastradas dentro do plano.

Aí também encontrará o botão “Enviar para análise”. Você vai clicar neste botão só depois que tiver inserido todas as ações do plano.

Na sequência precisa continuar o preenchimento. O que tem para preencher a mais?

São 3 informações:

Identificar o responsável pela ação.

Anotar o prazo da ação, que é a data de início e de fim.

Anotar o status da ação. Este pode ser concluído ou em andamento.

Ao final clicar no botão inserir.

Agora vamos identificar problemas?

Imagine que você está navegando pelo sistema de indicadores, e encontra uma tela vermelha com o AVISO “Existe um Plano de Ação Aberto para este indicador”.

O que isso significa?

Significa que durante o preenchimento do plano de ação, o responsável não o enviou para a análise. Este envio deve acontecer logo após a inserção do Novo Plano de Ação.

Você que é profissional ficou com alguma dúvida? Não tem problema. Você pode contar com o MANUAL do Sistema INDICAH. Este manual mostra fotos das telas do sistema e orientações básicas sobre o preenchimento das informações requeridas.

O profissional da rede HEMOCE pode acessar o manual através do QUALIEX, um banco de dados com formulários, manuais e outros documentos internos da instituição.

Pronto, terminamos nosso episódio de hoje.

Falamos que o plano de ação é uma intervenção para melhoria da qualidade. Explicamos como inserir o plano de ação no sistema. e o manuseio da janela plano de ação no sistema INDICAH.

Tente seguir na prática o que falei. Abre o sistema e avança para ver se você consegue. Vai tentando até conseguir.

Agradeço por ter chegado até aqui.

No próximo episódio faremos um resumo do que falamos nestes 8 episódios.

Aguardo você. Até lá.



[Link - Episódio 09](#)

## **ROTEIRO 09:**

Resumo das  
principais  
informações e  
considerações finais

**OBJETIVO:** Lembrar algumas informações explanadas e reafirmar a importância da Hemorrede no Sistema Único de Saúde.

Olá! Tudo bem com vocês?

Me chamo Fabiola Alencar e sou diretora do Hemocentro Regional em Crato. Você está no INDICAHcast, um Podcast feito para você, profissional do HEMOCE.

No episódio passado falamos sobre o Plano de Ação no sistema INDICAH. No episódio de hoje farei um resumo de tudo que falamos nos 8 episódios passados. Vamos lá?

No primeiro episódio apresentei o HEMOCE enquanto uma instituição pública que tem Missão, Visão e Valores bem estabelecidos. E apontei a evolução do HEMOCE, que hoje é uma instituição de qualidade e excelência, acreditado internacionalmente pela AABB e com certificação pela ISO 9001. Isto garante o padrão de qualidade de produtos e serviços no mundo. Portanto, podemos ter orgulho de SERHEMOCE, não é mesmo?

Apresentei os programas para o Gerenciamento do sangue do paciente. Então, o PBM, que incluiu o Programa Preserva Sangue, o EducaSangue e o Instituto ProHEMOCE. Aí apontamos cursos e materiais sobre o assunto.

Expliquei que os indicadores são uma ferramenta que permite o acompanhamento de desempenho da instituição. Falei sobre o plano de ação. Ele é uma intervenção a ser realizada quando o resultado de um indicador não atinge a meta estabelecida. E falamos que esse plano deve descrever as ações necessárias para que o ajuste ou a melhoria aconteça.

Expliquei como você consegue acessar o sistema INDICAH passo a passo e tentei esclarecer sobre uma das principais dúvidas dos profissionais acerca do plano de ação.

E depois que chegamos até aqui, vale a pena lembrar por que o HEMOCE é tão importante para o SUS.

Ao longo de todos esses anos, quase 40 anos, a história do HEMOCE se destacou pela tradição em inovar na sua área de atuação.

É uma rede nacional e estadual, que é referência em técnica e gestão de serviço de saúde no Brasil.

Vale lembrar que o HEMOCE é um serviço único, que consegue atender toda a demanda de transfusão do SUS no Ceará. Também consegue atender boa parte dos serviços privados.

A excelência prestada pelo serviço tem proporcionado o envio internacional de sangue raro em atendimento à solicitação da Organização Panamericana de Saúde. E também se faz a coleta para transplante de medula óssea para pacientes em vários países do mundo.

O diagnóstico de hematologia e atendimento aos pacientes com coagulopatias e hemoglobinopatias hereditárias também é considerado modelo de excelência.

Todos esses resultados e conquistas foram construídos ao longo dos anos pela contribuição de cada profissional que passou pela instituição. Essa contribuição fez do HEMOCE um exemplo de sucesso e eficiência. A gestão acredita que “Nada seria possível sem a contribuição de cada um e de todos. Ser HEMOCE é aceitar os desafios e acreditar que o melhor é possível.”

Pronto, terminamos nosso episódio de hoje.

Este foi o último episódio desta que chamamos primeira temporada do INDICAHcast.

Avisaremos quando iniciarmos outras temporadas.

Avisaremos quando iniciarmos outras temporadas.

Você pode sugerir novos temas. O Spotify tem essa funcionalidade. Você pode sugerir ou comentar episódios em andamento. Ou episódios que gostaria de ouvir.

Compartilhe esse podcast com seus colegas de trabalho e amigos. Cada episódio pode ser escutado quantas vezes você quiser. E você pode treinar como acessar e usar o INDICAH através das instruções que colocamos aqui.

As informações deste podcast também estão disponíveis no site do Hemoce e no Manual de Planejamento Estratégico: O HEMOCE que eu quero edição 2019-2023. Coloquei o acesso a eles aqui na descrição do episódio.

Agradeço por você ter chegado até aqui.

“O HEMOCE que queremos é Feliz, Inovador, Sustentável e Para todos”

# REFERÊNCIAS



ABRAMS, M. A. KURTZ-ROSSI, S.; RIFFENBURGH, A.; SAVAGE, B. A. Building Health Literate Organizations: A Guide book to Achieving Organizational Change, 2014. Disponível em: <https://dfwhcfoundation.org/wp-content/uploads/2018/10/Building-Health-Literate-Organizations.pdf>. Acesso em 17 out 2023.

ALMEIDA, C. V. Clareza de linguagem. In: C. V. ALMEIDA, C. V.; MORAES, K. L. BRASIL; v. v. (Orgs.). 50 Técnicas de literacia em saúde na prática: um guia para a saúde. Mauritius: Novas Edições Acadêmicas. 2020a. p. 36-37.

ALMEIDA, C. V. Positividade. In: C. V. ALMEIDA, C. V.; MORAES, K. L. BRASIL; v. v. (Orgs.). 50 Técnicas de literacia em saúde na prática: um guia para a saúde. Mauritius: Novas Edições Acadêmicas. 2020b. p. 81-82.

BISCUCCIA, F. A.; FERREIRA, F. V.; SAMPAIO, H. A. C. Capacitação de pessoal de saúde baseada nos pressupostos do letramento em saúde: revisão de escopo. OBSERVATÓRIO DE LA ECONOMÍA LATINOAMERICANA, v. 21, n. 8, p. 8036–8053, 2023. Doi: 10.55905/oelv21n8-016

BOTTENTUIT JUNIOR, J. B.; COUTINHO, C. P. Podcast em educação: um contributo para o estado da arte. In: BARCA, A.; PERALBO, M.; PORTO, A. et al. (ed.). Libro de Actas do Congreso Internacional Galego-Portugués de Psicopedagogía. Revista Galego-Portuguesa de Psicología e Educación, La Coruña: Universidade da Coruña, s/n, p. 837-846, 2007.

BRACH, C.; KELLER, D.; HERNANDEZ, L. M. et al. Ten Attributes of Health Literate Health Care Organizations. 2012. Disponível em: [https://nam.edu/wp-content/uploads/2015/06/BPH\\_Ten\\_HLit\\_Attributes.pdf](https://nam.edu/wp-content/uploads/2015/06/BPH_Ten_HLit_Attributes.pdf). Acesso em: 21 out 2023.

BRASIL. Guia para implementar Avaliações nos Serviços de Hematologia e Hemoterapia na perspectiva do Programa Nacional de Qualificação da Hemorrede. Brasília: Ministério da Saúde, 76 p., 2016. Disponível em: <https://www.HEMOCE.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/105/2016/10/pnqh-2016.pdf>. Acesso em: 29 jun 2022.

BREMER, D., KLOCKMANN, I., JAß, L. et al. Which criteria characterize a health literate health care organization? – a scoping review on organizational health literacy. BMC Health Serv Res, v. 21, n. 1, p. 664, 2021. doi: 10.1186/s12913-021-06604-z

BRITO, D.; ALMEIDA, C. V. Folhetos, cartazes & sinalética. In: C. V. ALMEIDA, C. V.; MORAES, K. L. BRASIL; v. v. (Orgs.). 50 Técnicas de literacia em saúde na prática: um guia para a saúde. Mauritius: Novas Edições Acadêmicas, 2020. p. 54-55.

CARDOSO, R.; HIPÓLITO, B. Guia de uso: criação de podcast como recurso educacional. 2.ed. Recife: Faculdade Pernambucana de Saúde, 2022.

EICHNER, J.; DULLABH, P. Accessible health information technology (health it) for populations with limited literacy: a guide for developers and purchasers of health it. AHRQ publication no. 08-0010-EF. Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality, 2007. Disponível em: [https://digital.ahrq.gov/sites/default/files/docs/page/LiteracyGuide\\_0.pdf](https://digital.ahrq.gov/sites/default/files/docs/page/LiteracyGuide_0.pdf). Acesso: 21 out 2023.

GOLDMAN, T. The Impact of Podcasts in Education. *Advanced Writing: Pop Culture Intersections*. 29. Disponível em [https://scholarcommons.scu.edu/engl\\_176/29](https://scholarcommons.scu.edu/engl_176/29) Acesso em: 02 dez. 2022.

JALALI, A.; EL BIALY, S. Podcasting 101: top tips on educational podcasting. *Education in Medicine Journal*, v. 11, n. 2, p. 43-47, 2019.

LOGUE, A. The Why & How of Using Podcasts in Education. 2020. Disponível em: <https://www.podcast.co/reach/podcasts-in-education>. Acesso em: 8 fev. 2021.

MARTINS, T. B. F. GHIRALDELO, C. M.; NUNES, M. G. V. et al. Readability formulas applied to textbooks in brazilian portuguese. *Sao Carlos: Icmsc - Usp*. 1996. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/directbitstream/73fba911-601e-4040-bda6-f17c07aad52b/906089.pdf> Acesso em: 02 dez. 2022.

MEDEIROS, A. V. C.; PIMENTA, I. D. S. F.; BEZERRA, I. N. M. et al. Gestão da qualidade nos serviços de hemoterapia do interior do Rio Grande do Norte: análise dos efeitos de um ciclo de melhoria. *Vigil. sanit. Debate.*, v. 8, n. 4, p.57-64, 2020.

PERES, J.; SCHMITZ, E. Guia para produzir e lançar um Podcast. 2ª ed. Escola do Podcast, 2022. Disponível em: [https://escoladopodcast.com/edp/e-book/e-book-s/?op3\\_vid=2617](https://escoladopodcast.com/edp/e-book/e-book-s/?op3_vid=2617). Acesso em: 21 out. 2023.

SAMPAIO, H. A. C.; AZEVEDO, R. M. Podcast como estratégia educativa. In: JORGE, M. S. B. et al. *Tecnologias e-health em gestão em saúde: fundamentos para seu desenvolvimento e avaliação*. Curitiba: Editora CRV, 2021. p. 89-111.

SILVA, C. A. Implantação de Gestão da Qualidade em uma agência transfusional utilizando Benchmarking. 2018. 88 f. Dissertação (Mestrado Hemoterapia e Biotecnologia) – Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

SILVA, K. S. A.; CAVALCANTE, E. S.; ARAÚJO, L. C. C. E. et al. Workers perception of indicators as a tool for hematology quality management. *Research, Society and Development*, v. 10, n. 2, p. e8310212203, 2021. Doi: 10.33448/rsd-v10i2.12203

SOUSA, C. S.; TURRINI, R. N. T.; POVEDA, V. B. Tradução e Adaptação do Instrumento “Suitability Assessment of Materials” (SAM) para o português. *Rev. Enferm. UFPE online.*, Recife, v. 9, n. 5, p. 7854-61, 2015.

TEIXEIRA, M. M.; SILVA, B. D. Rádio Web e Podcast: conceitos e aplicações no ciberespaço educativo. In: Actas Icono: Revista de Comunicación, Educación y TIC, Madrid, v. 14, n. 4, p. 253-261, 2010.

VAN KOOTEN, J.; DE BIE, T. How to make na educational podcast? Tips and tricks for your first educational podcast. Centre for Innovation – Leiden University, 2018. Disponível em [https://media-and-learning.eu/files/2021/07/Handout-how-to-make-an-educational-podcast\\_CFI2018.pdf](https://media-and-learning.eu/files/2021/07/Handout-how-to-make-an-educational-podcast_CFI2018.pdf). Acesso em: 03 dez. 2022.

VASCONCELOS, C. M .C. S.; SAMPAIO, H. A. C.; VERGARA, C. M. A. C. Materiais educativos para prevenção e controle de doenças crônicas: uma avaliação à luz dos pressupostos do letramento em saúde. Curitiba: CRV, 2018. 196p.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Health Promotion Glossary of Terms 2021. Geneva: WHO, 2021.