

Conceptos de Calidad en los Servicios de Medicina Transfusional y Bancos de Sangre

Silvano Wendel
MD, PhD

Hospital Sírio Libanês
São Paulo, Brasil

Hospital Sírio Libanes

Lima, Peru
GCIAMT, 2009



Workshop sobre Sistema de Gestión de Calidad



Objetivos

- Desenvolver / melhorar o conhecimento e habilidades dos participantes em gestão da qualidade
- Avaliar o estado atual do sistema de qualidade

Objetivos (2)

- Desenvolver um plano de ação para implementação de um sistema de qualidade para os BS (Bancos de Sangue)
- Propor sugestões para necessidades futuras de treinamento contínuo e progresso dos funcionários

Cursos Regionais de QMT

- Uma estrutura genérica desenvolvida
- Flexibilidade no programa de trabalho
- Foco nos princípios de qualidade
- Qualidade em todos os aspectos da transfusão: veia - até - veia



FROM VEIN TO VEIN

BLOOD SAFETY

RECRUITMENT

COLLECTION

TESTS

PROCESSING

DISTRIBUTION

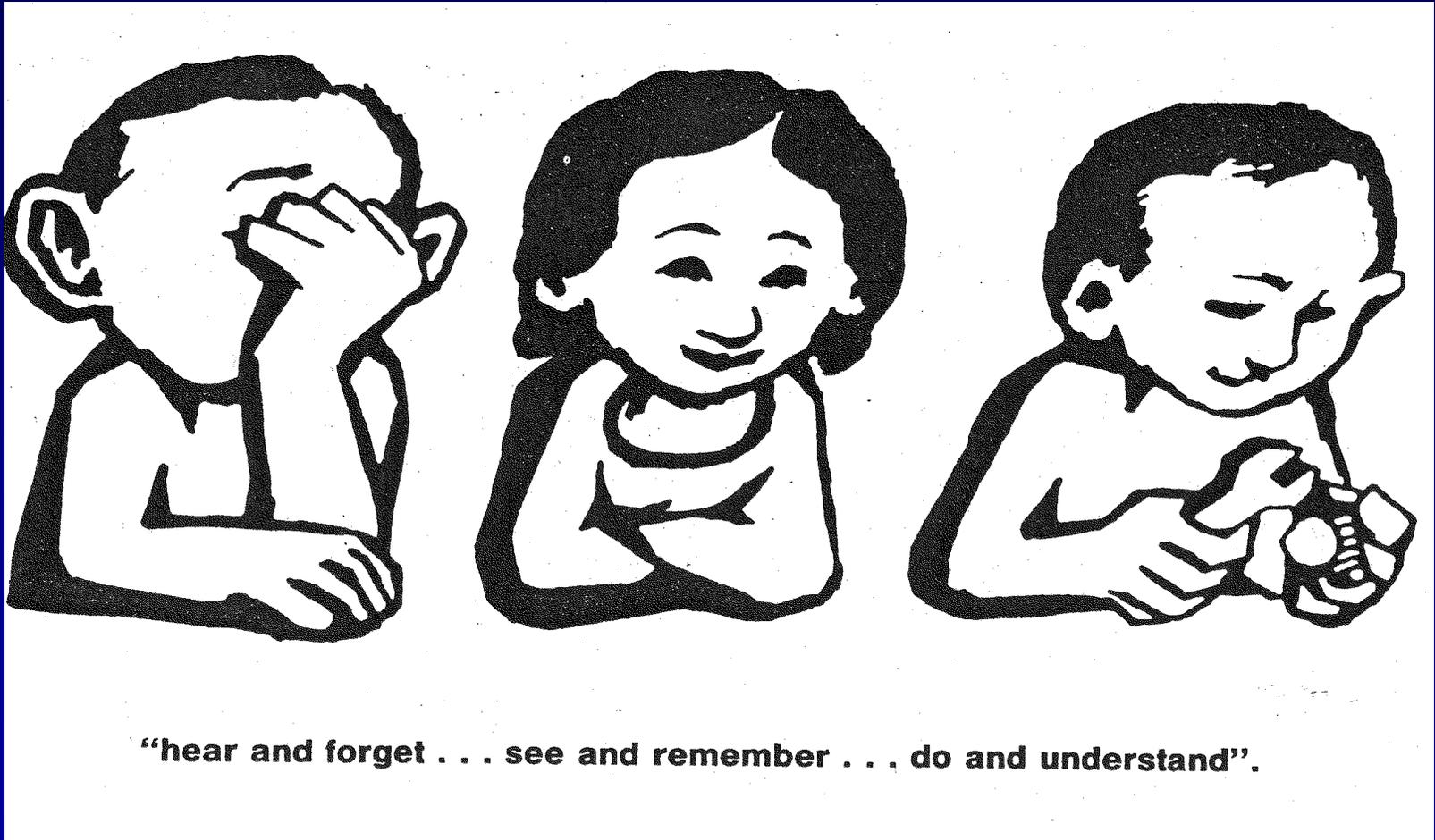
PRESCRIPTION

TRANSFUSION

FOLLOW-UP

INFORMATION
SYSTEMS

Aprendizado ativo



Resultados Esperados

- Desenvolver um plano de ação para implementação de sistema de GQ para os BS dos participantes
- Propor necessidades futuras para treinamento contínuo e progresso dos funcionários em GQ

A Importância da Qualidade em Bancos de Sangue (BS)



OMS/QMT 1.2

Objetivo

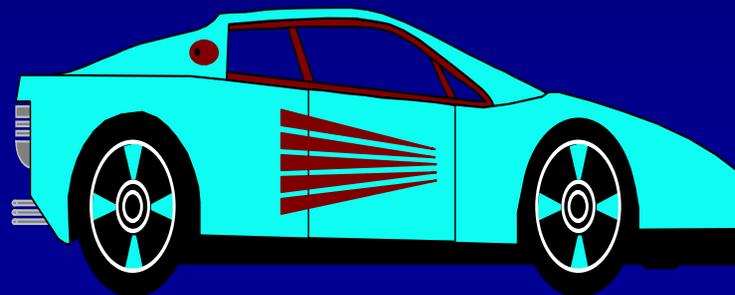
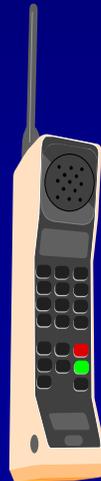
**Introduzir o conceito amplo da
Qualidade em Serviços de
Transfusão Sangüínea (Bancos de
Sangue)**

Tópicos Centrais

- **Necessidade de qualidade**
- **Fatores que interferem na qualidade**
- **Importância da qualidade nos Bancos de Sangue**
- **Conseqüências de uma má qualidade**

Qualidade (1)

Qualidade é
confundida com
luxúria



Qualidade (2)

- **Qualidade - conveniência como um objetivo**
- **Desempenho estável e seguro/confiável dos serviços ou produtos em conformidade com padrões especificados**
- **Correto**
 - ↖ **produto/serviço**
 - ↖ **tempo**
 - ↖ **lugar**
 - ↖ **preço**

Cada momento

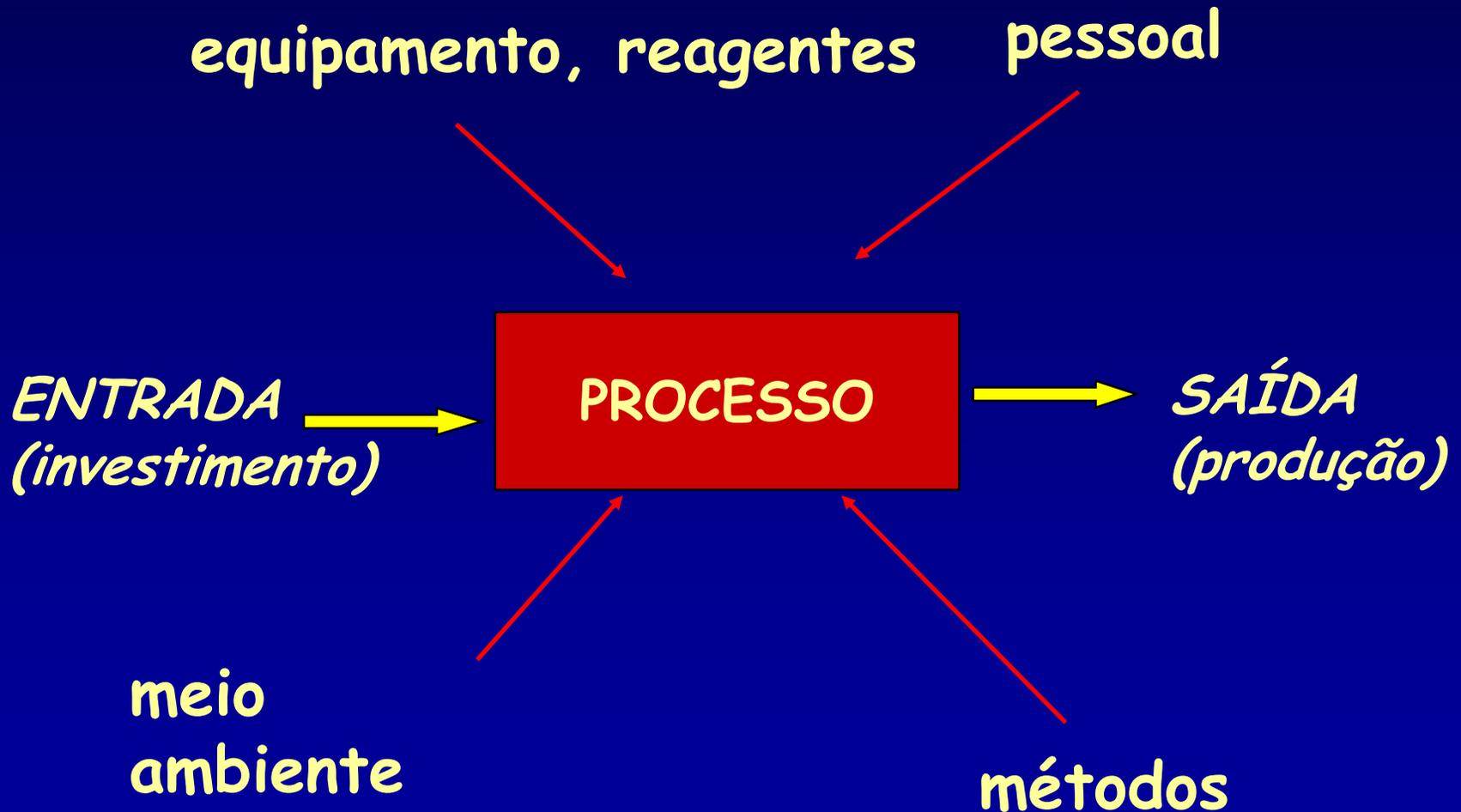
Qualidade (3)

- O produto cumpre com as especificações?
- Ele é adequado ou conveniente para o objetivo?
- O serviço ou produto é de **valor** (tanto em qualidade quanto no preço)?

Necessidade de Qualidade

- assegurar que os produtos e serviços preencham as necessidades do cliente
- assegurar que o sangue e seus produtos beneficiam e não prejudicam o paciente

Fatores que afetam a Qualidade



A Cadeia Básica da Transfusão

Cada elo é feito de vários pequenos elos (que são processos primários)

doadores de sangue

coleta

processamento

triagem e testes

cadeia do frio

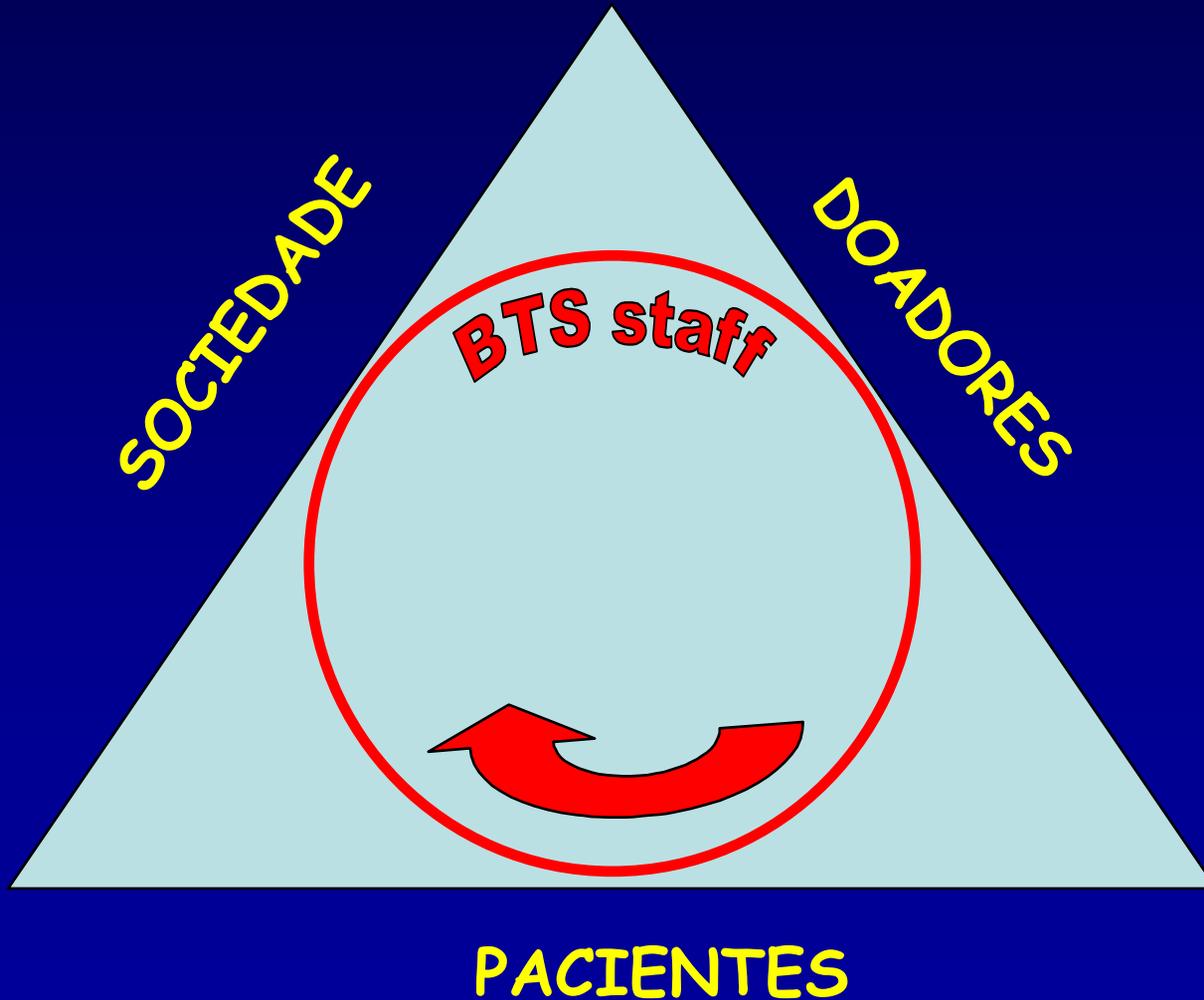
transfusão

A força da cadeia depende da força do elo mais fraco e não do mais forte

A qualidade do BS é influenciada pela qualidade de todos os elos



Inter-relacionamentos



Objetivos da Qualidade em BS

- **Assegurar o máximo de eficácia e segurança do sangue**
- **Prevenir/detectar qualquer possibilidade de erro em toda cadeia da transfusão**

Necessidade da Qualidade em BS (1)

- **Fazer a transfusão de sangue a mais segura possível**
- **Reduzir o risco de conseqüências sérias ou fatais durante todas as etapas da cadeia da transfusão**
- **Evitar transfusão de sangue ou produtos não seguros para pacientes**

Necessidade da Qualidade em BS (2)

- Falha no sistema de qualidade em BS pode levar a situações potencialmente perigosas, p.ex.,
 - ↗ falha em identificar o doador/paciente corretamente
 - ↗ rotulagem errada da unidade/amostra de sangue
 - ↗ mistura (troca) de resultados de diferentes doadores/pacientes
 - ↗ técnicas inferiores ou reagentes incorretos sendo utilizados
 - ↗ liberação de sangue não analisado devido à falha nos processos ou procedimentos

Conseqüências da Má Qualidade

- **Ação inadequada**
 - ↳ **investigação exagerada**
 - ↳ **tratamento exagerado**
 - ↳ **tratamento errado**
- **Falta de ação inadequada**
 - ↳ **falta de investigação**
 - ↳ **ausência de tratamento**
- **Ação retardada**
- **Perda de credibilidade do serviço de transfusão sangüínea**
- **Ação judicial**

Os Resultados da Qualidade

- **Produtos e serviços são fornecidos para clientes (pacientes e médicos) na maneira mais efetiva e adequada**
- **Produtos ou serviços cumprem com padrões adequados e definidos**

Resumo

- **Qualidade é essencial para assegurar que a transfusão de sangue seja segura e eficaz**
- **Qualidade se aplica a todas as atividades do BS**
- **Qualidade beneficia a todos**

Introdução à qualidade



OMS/QMT 1.6

Tópicos Centrais

- **O que é qualidade**
- **Vantagens da qualidade**
- **Qualidade como um processo de melhora contínua**
- **Princípios básicos de qualidade**
- **Definição básica de qualidade**
- **Conveniência como objetivo**
- **Especificações do produto**

Qualidade (ISO)

- **Conveniência com o objetivo para o qual ele foi desejado**

ou

- **‘Totalidade de características de um ente que sustenta a capacidade de satisfazer as necessidades declaradas e embutidas’**

O que é qualidade

Qualidade é produzir produtos de forma estável, que sejam adequados aos seus propósitos

- **seguros**

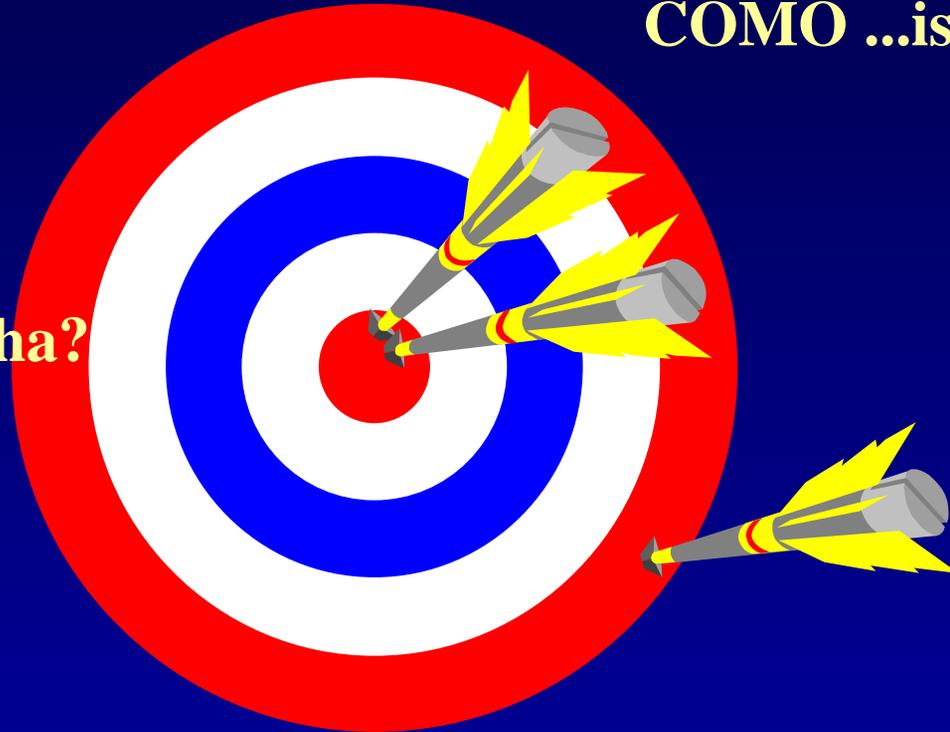
- livres de risco de infecção
- livres de outra contaminação
- corretamente rotulados (identificados)
- ‘dentro da validade’

- **eficazes**

- contêm as substâncias bio-ativas requeridas
- oferecem benefício clínico

POR QUE.... uma flecha está fora?

COMO ...isto acontece?



QUANDO?

Ela é a primeira flecha?

ONDE...nós jogamos?

QUEM...foi o jogador?

Vantagens da Qualidade (1)

- Reduzir variação nos processos
- Reduzir re-trabalho
- Prevenir a ocorrência de problemas
- Geralmente melhora o que é feito através do uso de várias ferramentas de mensuração
- Reduz custos decorrentes de falhas e erros
- Produtos estáveis e eficazes

Vantagens da qualidade (2)

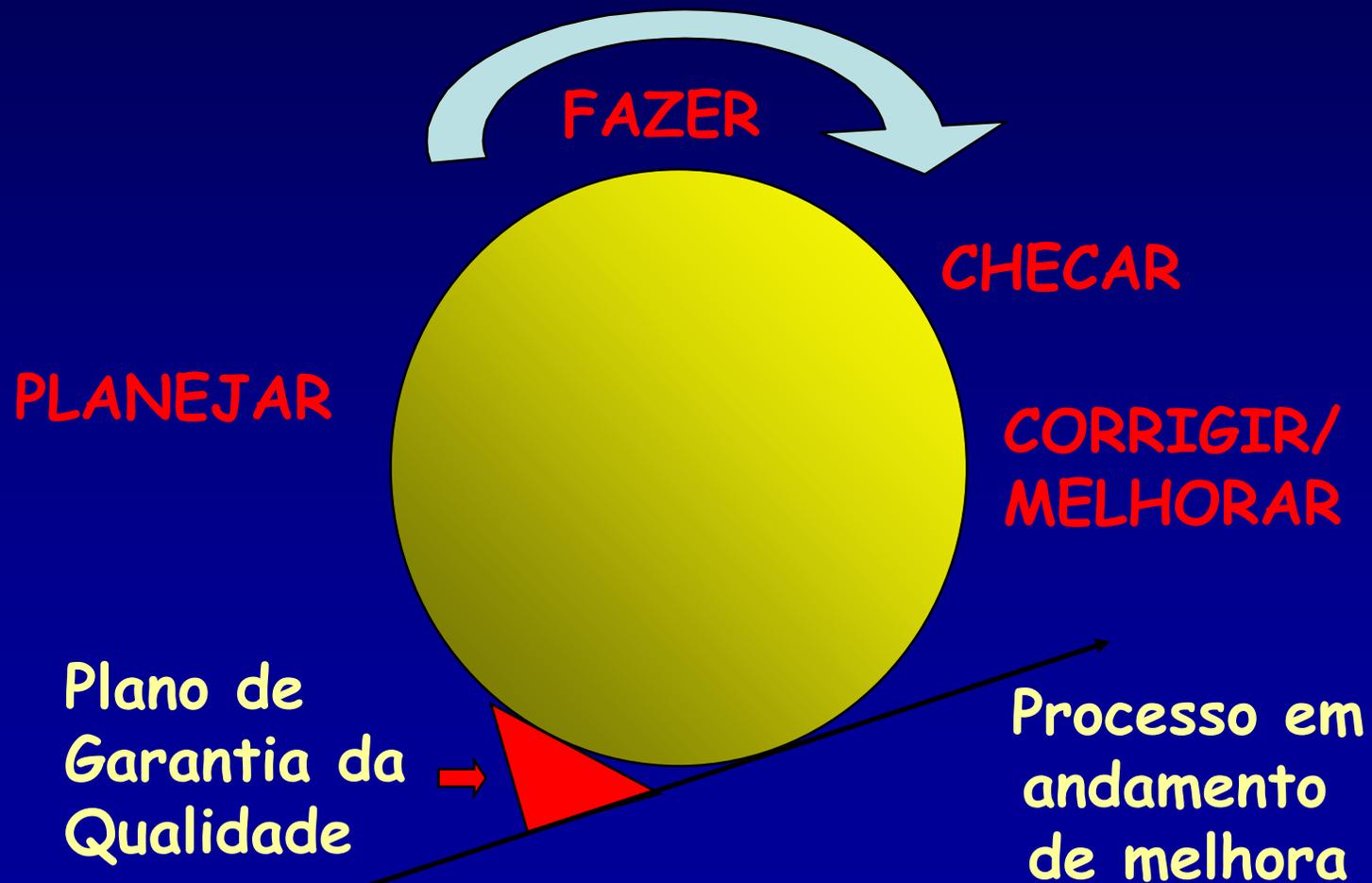
- **Produtos confiáveis**
 - **Confiança na organização**
 - **Boa motivação do funcionário**
 - **Funcionário trabalhando com qualidade como motoristas**
-
- ```
graph TD; A[Produtos confiáveis] --> B[Confiança na organização]; B --> C[Boa motivação do funcionário]; C --> D[Funcionário trabalhando com qualidade como motoristas]; D --> A;
```

**conduzindo a .....**

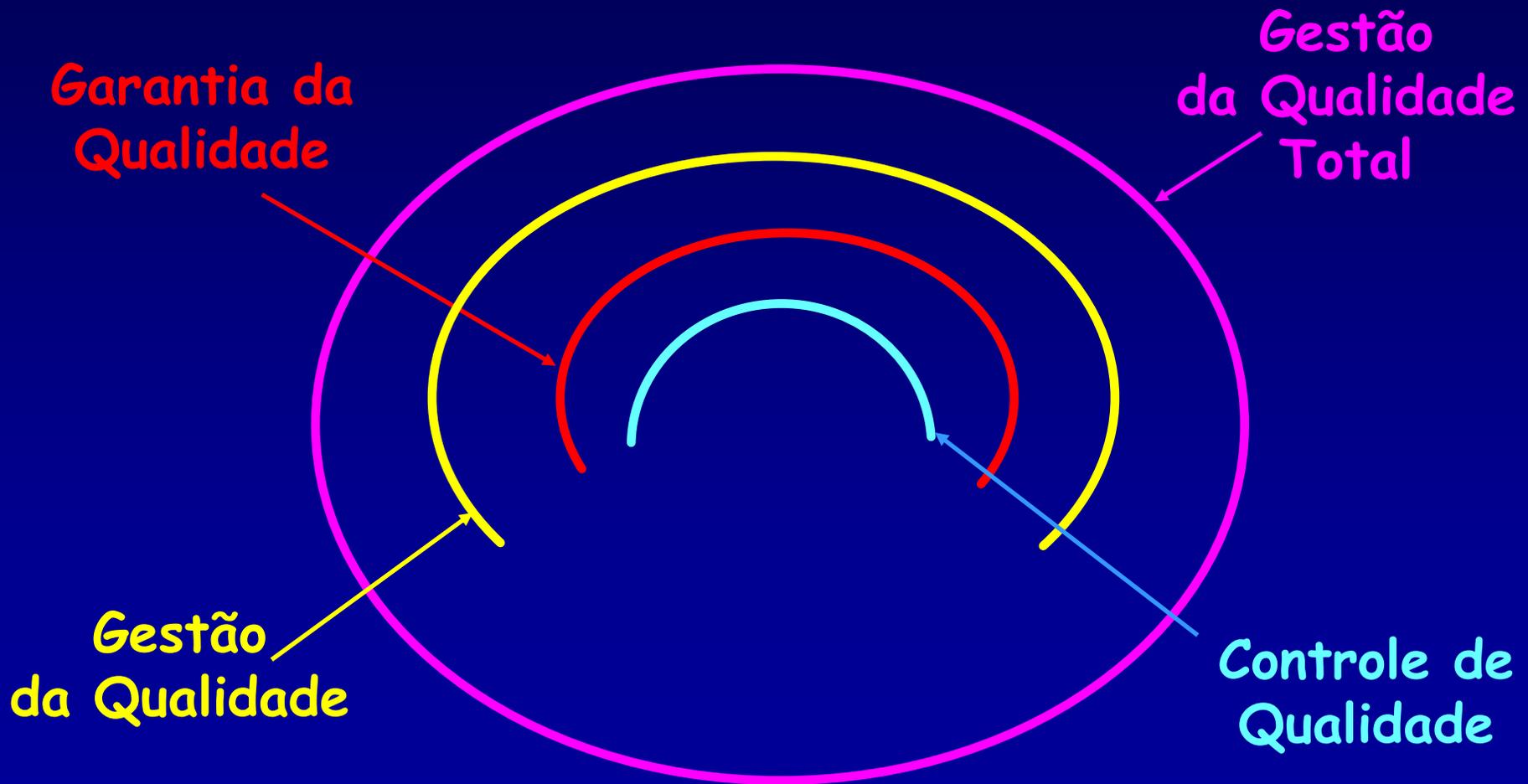
# Qualidade é um processo

- ‘Qualidade é uma atividade em andamento e não uma meta a ser alcançada’
  - qualidade é melhora contínua
  - continuamente checando, avaliando e respondendo
  - um ciclo contínuo
  - o ciclo de Deming de ‘Planejar, Fazer, Checar, Agir’
  - sem melhora contínua, a qualidade padece

# Ciclo de Deming de Melhora Contínua



# Evolução do Conceito de Qualidade



# Resultado da Qualidade

- **Produtos ou serviços são fornecidos para pacientes e outros usuários de forma economicamente viável**
- **Estes produtos ou serviços preenchem os padrões apropriados**

# Definições básicas de qualidade

- **Qualidade**
  - totalidade de características de um ente que sustenta a sua capacidade de satisfazer as necessidades declaradas e embutidas (ISO)
- **Conveniência como objetivo**
  - conveniência (conformidade) de um produto para com o objetivo ao qual ele é pretendido (destinado)
- **Consistência (estabilidade)**
  - fazer a mesma coisa tempo após tempo, o que produz o resultado mais previsível e permite uma variação reduzida nos produtos e processos

# Definindo Qualidade

- **Qualidade ≡ conveniência como objetivo ≡ consistência**
  - produto correto
  - concentração correta
  - livre de contaminação
  - não deteriorado
  - no recipiente correto
  - corretamente identificado (rotulado)
  - adequadamente selado
  - estável

# Produto Correto para a Situação Correta

## Exemplo do BS

- **Concentrado de Hemácias para um paciente com anemia grave descompensada**
- **Concentrado de Plaquetas para um paciente com trombocitopenia**

# Concentração correta

## Exemplo do BS

- **Contagem de plaqueta adequada**
- **Atividade do Fator VIII adequada no crioprecipitado**
- **Hematócrito adequado do concentrado de hemácias**

# Livre de Contaminação

- **Exemplo do BS**
- **Ausência de contaminação bacteriana dos componentes do sangue**
- **Ausência de agentes infecciosos transmissíveis por transfusão**

# Não Deteriorado Durante Armazenamento

## Exemplo do BS

- Concentrados de plaquetas depois de suas datas de validade podem apresentar contaminação bacteriana e formação de grumos
- Condições de armazenamento incorretas podem resultar em ??

# Recipiente Correto

- **Exemplo de BS**
- **Sangue deve ser coletado em uma bolsa contendo um anticoagulante-solução preservativa**
- **Concentrados de plaquetas deveriam ser separados em uma bolsa que permita troca gasosa**

# Corretamente rotulado/etiquetado

## Exemplo de BS: produtos do sangue

- Identificação do nome do produto (p.e. sangue total)
- Grupo sangüíneo ABO e RhD
- Número único da unidade
- Rastreabilidade para o doador
- Data de vencimento

# Adequadamente Selado

## Exemplo do BS

- Bolsa corretamente selada sem vazamentos
- Condições de armazenamento corretas
- Amostragem (aliquotagem) realizada em um sistema fechado com conexões estéreis e através de técnicas rigorosamente assépticas

# **Qualidade é Consistência (estabilidade)**

**Previsibilidade de produto e processo  
resulta em:**

- Fazer as coisas certas**
- Da maneira correta**
- A todo momento**

# Resumo

- **Qualidade significa ‘conveniência para o objetivo para o qual ele é pretendido’**
- **Termos padrões de qualidade, definidos pela Organização Internacional de Padronizações (ISO), são destinados a promoverem padronização mundial**

# Sangue salva vidas

