

## PROGRAMA DE BENCHMARKING DE INDICADORES LABORATORIAIS (PBIL)

Lista completa dos Indicadores que promovem resultados para o seu laboratório:

### Indicadores de Gestão de Recursos

#### Gestão de Equipamentos

- Índice de manutenção corretiva
- Tempo médio entre falhas: Equipamentos de bioquímica (MTBF)

#### Gestão de Recursos Financeiros

- Despesa com pessoal
- Distribuição de despesas: Área física e recursos, Secundárias, Equipamentos, Materiais, Pessoal, Serviços e Transporte
- Glosa geral e por operadora

#### Gestão de Recursos Humanos Absenteísmo

- Horas trabalhadas por funcionário
- Produtividade pessoal: Geral, Anatomia Patológica e Citopatologia, Faturamento, Recepção, Recepcionista, Técnica, Coletador próprio e franqueado
- Rotatividade: Geral e Recepção
- Treinamento: Cumprimento de carga de treinamento prevista, Eventos de capacitação, Horas de treinamento externa e interna

#### Gestão de Recursos TI

- Eficiência do LIS: Episódios e Tempos de queda de sistema e Efetividade de liberação de resultados por auto verificação

### Indicadores de Gestão Organizacional

#### Gestão de Clientes e outras partes interessadas

- Manifestações de clientes recebidas e respondidas
- Satisfação de clientes: Pessoa Física e de médicos
- Net Promoter Score (NPS)
- Participação em pesquisa de Net Promoter Score (NPS)



## Indicadores de Processos

### Pré-Analítico

- Erro de armazenamento: Armazenamento incorreto antes da análise
- Erro de transporte: amostras transportadas em temperatura incorreta, amostras com tempo excessivo de transporte, amostras avariadas durante o transporte e amostra não recebida
- Erro de coleta: Recipiente Incorreto, Volume Insuficiente, Proporção Incorreta do Volume de Amostra/Anticoagulante, Amostra Incorreta
- Amostras Coaguladas
- Contaminação: Amostras da microbiologia, Amostras de hemocultura e Amostras de urocultura
- Hemólise: Amostras em geral e na área de bioquímica
- Amostras com menos de 2 identificadores relacionados ao paciente
- Amostras com erro na identificação do paciente
- Amostras não identificadas
- Requisições com erro na identificação do paciente
- Exames incorretamente adicionados e que não estavam na requisição médica: Pacientes não internados e internados
- Exames não cadastrados: Pacientes não internados e internados
- Nome incorreto do exame: Pacientes não internados e internados
- Coleta em tempo inapropriado
- Requisições médicas inapropriadas relacionadas a questões clínicas informadas: Pacientes não internados e internados
- Requisições médicas sem questões clínicas: Pacientes não internados
- Requisições médicas não inteligíveis: Pacientes não internados e internados
- TAT Fase pré-analítica (por exame)

### Analítico

- Erros de transcrição de resultados por falha do LIS
- Erros em transcrição manual de resultados
- Ensaio de Proficiência: Desempenho inadequado relacionado a causa previamente tratada
- Ensaio de Proficiência: Desempenho inadequado
- Controle Interno: Testes com resultados fora das especificações
- Controle Interno: Corridas analíticas com Erro Aleatório (EA) acima do grupo de comparação (por exame)
- Controle Interno: EA por Exame, EA por Exame/Equipamento e EA por Reagente/Lote
- Produção técnica por exame e por equipamento
- Tubos coletados por paciente: Geral e estratificado por tipo de tubo
- Exames por tubo: Geral e estratificado por tipo de tubo
- TAT Fase analítica (por exame)



## Pós-Analítico

- Laudos não acessados
- Índice de comentários interpretativos em laudo
- Laudos Incorretos
- Insucesso na comunicação de resultados críticos
- Comunicação de resultados críticos com atraso: Pacientes não internados e internados
- Tempo médio para comunicação de resultados críticos: Pacientes não internados e internados
- Atraso de resultados: Paciente não internados
- TAT Percentil 90: INR, Potássio, Troponina e WBC
- TAT Global (por exame)
- TAT Fase pós analítica (por exame)

## Efetividade/Outcome

- Recoleta: Geral e estratificada, Pacientes não internados e internados
- Resultados incorretos liberados

## Segurança

- Acidente com perfurocortante
- Acidente de trabalho: Geral

## Indicadores Demográficos

- Entrega de laudo: Por e-mail, por web, no domicílio, por telefone ou fax e retirado no laboratório
- Exames por paciente Geral e estratificado por público, particular e convênio
- Públicos atendidos, Pacientes não internados e internados
- Sistemática de coleta: Pacientes próprios, de terceiros e de franquia
- Terceirização
- Ticket médio
- Volume de exames: Particular, operadora, rede pública e cortesia

