

PROGRAMA DE BENCHMARKING DE INDICADORES DE LABORATORIO (PBIL)

Lista completa de Indicadores que promueven resultados para el laboratorio:

Indicadores de Gestión de Recursos

Gestión de Equipamientos

- Índice de mantenimiento correctivo
- Tiempo medio entre fallas: Equipamientos de Bioquímica (MTBF)

Gestión de Recursos Financieros

- Gastos con personal
- Distribución de gastos
- Glosa general y por Operadora

Gestión de Recursos Humanos

- Absentismo
- Horas trabajadas
- Productividad personal: General, Anatomía Patológica e Citopatología, Facturación, Recepción, Recepcionista, Técnica, Colector propio y franquiciado
- Rotatividad: General y Recepción
- Entrenamiento – Ejecución de carga de entrenamiento previsto, Eventos de capacitación, Horas de Entrenamiento y Entrenamiento Interno

Gestión de Recursos TI

- Eficiencia del LIS: Episodios de caída del sistema, Efectividad de Liberación de Resultados por auto verificación y Tiempos de caída

Indicadores de Gestión Organizacional

Gestión de Clientes y otras partes interesadas

- Manifestaciones de clientes recibidas y respondidas
- Satisfacción de Clientes: Persona Física y de médicos
- Net Promoter Score (NPS)
- Participação em pesquisa de Net Promoter Score (NPS)



Indicadores de Processo

Pre-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

- Errores de transcripción de resultados por falla del LIS
- Errores en transcripción manual de resultados
- Ensayo de Proficiencia: Desempeño inadecuado relacionado a la causa previamente tratada
- Ensayo de Proficiencia: Desempeño inadecuado
- Control Interno: Tests con resultados fuera de las especificaciones
- Control Interno: EA por examen/Equipo, por Reactivo/Lote
- Producción Técnica: por examen y Técnica por Equipo
- Tubos recogidos por paciente: General y estratificado
- Exámenes por tubo: General y estratificado
- TAT Fase analítica (por exame)

Pos-Analítico

- Resultados no accedidos
- Índice de comentarios interpretativos en el resultado



- Resultados incorrectos
- Fallo en la comunicación de resultados críticos
- Comunicación de Resultados críticos con atraso: Pacientes internados y no internados
- Tiempo medio (en minutos) para comunicación de resultados críticos: Pacientes internados y no internados
- Atraso en los resultados: Paciente no internados
- TAT Percentil 90: INR, Potasio, Troponina y WBC
- TAT Global por examen
- TAT fase post analítica por examen

Eficacia / Resultado

- Recolección: General y estratificado, Pacientes internados y no internados
- Resultados incorrectos liberados

Seguridad

- Accidente con punzocortante
- Accidente de trabajo: General

Indicadores Demográficos

- Entrega del resultado
- Exámenes por paciente
- Públicos atendidos
- Sistemática de colecta
- Terceirización
- Ticket medio
- Volumen de exámenes

