

Quali fique



*Conheça o nosso
setor de Atendimento
ao Cliente*

*Microbiologia clínica
e o controle da
resistência bacteriana*

*A importância da
biossegurança para
os laboratórios*



Um novo canal de comunicação com o cliente

Em outubro de 1976, uma ação pioneira marcaria, definitivamente, a vida dos laboratórios clínicos brasileiros: o lançamento do primeiro programa de Controle Interno e Externo de Qualidade em Bioquímica, de autoria de Marcio Biasoli em parceria com o Instituto Santa Catarina e a participação de 20 laboratórios.

No ano seguinte, a partir dessa iniciativa, era fundada a Control Lab, para tornar-se referência de Controle de Qualidade para Laboratórios Clínicos.

Marcio Biasoli – ou Professor Marcio, como é carinhosamente chamado nos cursos que ministra por todo o Brasil – continua na empresa, que atualmente conta com uma equipe multidisciplinar altamente qualificada, comprometida com a atualização, inovação e qualidade dos serviços.

Hoje, mais uma etapa se cumpre nessa trajetória de sucesso. Da idéia de criar um novo canal de comunicação com os clientes, surge o boletim Qualifique.

Assim como os demais produtos e serviços da Control Lab, o Qualifique está essencialmente direcionado a todos os laboratórios e profissionais que se preocupam em garantir a qualidade e a confiabilidade de seus resultados.

A partir desta edição, nossos clientes terão acesso, trimestralmente, a matérias de interesse geral; conhecerão nossa agenda de treinamentos; esclarecerão dúvidas sobre a empresa e/ou sobre o mercado; enfim, poderão obter as informações de que necessitam para manter-se ainda mais qualificados.

Comemore com a gente o “nascimento” do Qualifique. Ele veio para estreitar, ainda mais, nosso relacionamento com você, que é nossa principal razão de existir.



Control Lab, bom dia! Em que posso ajudar?

Quem já ligou para a Control Lab pode comprovar o que vamos dizer. As atendentes são simpáticas, educadas, e sempre se dedicam para que as dúvidas e solicitações sejam resolvidas de imediato. Mas, além de suas qualidades individuais, essas profissionais refletem aquela que é uma das maiores preocupações da empresa: a satisfação do cliente, visando atendê-lo de forma efetiva e consistente.

Uma das formas encontradas para otimizar esse atendimento é a disponibilização dos serviços da empresa via Internet. O novo sistema oferece simplicidade e rapidez na consulta das avaliações, além da praticidade do cliente obter informações a qualquer hora.

Na Control Lab, o conceito de qualidade é utilizado até na seleção das profissionais que compõem a equipe de Atendimento. Todas as atendentes possuem curso superior, e estão, constantemente, participando de programas de qualificação e reciclagem, para que conheçam bem a empresa e os seus processos.

Danielle Pavoni é uma delas. Antes de entrar para a Control Lab, três anos atrás, trabalhou numa grande empresa especializada em Atendimento, mas desconhecia completamente a área de Biomédica.

“Conforme fui conhecendo o trabalho da empresa, passei a entender a importância de transmitir ao cliente a informação necessária para que ele possa oferecer qualidade ao seu cliente-final”.

A última pesquisa de satisfação atesta a qualidade do Atendimento da Control Lab. Do total de clientes, 62% opinaram sobre os diversos produtos oferecidos pela empresa, e o Atendimento obteve um índice geral de satisfação de 91%.



A farmacêutica Rejane Petacci, nova Gestora de Clientes da empresa, comenta que esses resultados são superiores aos da pesquisa anterior. “Somos conscientes que o aprimoramento do processo de atendimento

deve ser contínuo”. Assim, temos investido em tecnologia para disponibilizar todas as informações em tempo real, otimizando atendimento aos nossos clientes. Nossa previsão é de que, nas próximas pesquisas, tenhamos elevado ainda mais esse índice de satisfação”, comenta.

A equipe de Atendimento está à sua disposição de segunda a sexta-feira, de 8 às 17 horas, para qualquer dúvida, solicitação ou sugestão. Basta ligar para o número (21) 3891-9900, ou enviar e-mail para: atendimento@control-lab.com.br. Aguardamos seu contato!

O Qualifique é seu!

Comunicação de um lado só não é comunicação; é informação! E nós, da Control Lab, queremos que o Qualifique, um periódico criado para você, nosso cliente, seja uma "via de mão dupla". Colabore conosco! Dê sugestões de assuntos sobre os quais gostaria de saber mais. Teremos o maior prazer de ouvir profissionais especializados e transmitir conceitos que contribuam para a qualidade dos laboratórios brasileiros. Aguardamos seu contato: (21) 3891-9900 ou pelo e-mail: qualifique@control-lab.com.br.

Assessores Técnico-Científicos da Control Lab

Conheça nossa equipe de consultores, especialistas em suas áreas de atuação.

Elizabeth Marques
Farmacêutica, Doutora em Microbiologia

Ghandi Giordano
Doutor em Ciência Ambiental – PUC-RJ

Igor Couto Cruz
Consultor Científico de Imunologia na UFRJ/IPPMG

Irene Biasoli
Médica, Doutoranda em Hematologia na UFRJ

Jane Angelici
Consultora dos Programas de Qualidade Total e ISO 9000

Jéferson Carvalhaes
Professor Adjunto de Micologia na UFF-RJ

Jorge Sampaio
Assessor Médico do Setor de Microbiologia do Centro de Medicina Diagnóstica Fleury

José Pascoal Simonetti
Biomédico - Pesquisador da FIOCRUZ

Luiz Carlos Sá
Consultor dos Programas de Qualidade Total e ISO 9000

Maria de Fátima Melo
Bióloga, Coord. Laboratório de Pesquisas DIP/UFRJ

Maria José de Souza
Professora Adjunta de Microbiologia da UNIRIO.

Paulo Marcelo Cotias
Coordenador do Laboratório de Imunohematologia IPEC/FIOCRUZ



Resistência bacteriana no ambiente hospitalar

Infecções hospitalares ocorrem, na maioria das vezes, por falta de um programa voltado para o controle da resistência bacteriana. Para falar sobre esse assunto, consultamos a assessora técnico-científica da Control Lab, Profª Elizabeth de Andrade Marques, que é Doutora em Microbiologia e Coordenadora Técnico-Científica do Laboratório de Bacteriologia do Hospital Universitário Pedro Ernesto da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Quais as atribuições de um laboratório de bacteriologia clínica?

Dentre as principais, destacam-se procedimentos técnicos utilizados para o isolamento rápido e identificação correta do microrganismo envolvido no processo infeccioso, testes de susceptibilidade ao antimicrobiano e condutas de controle de qualidade.

Qual o papel do laboratório para o controle da resistência bacteriana?

Papel fundamental, especialmente no estabelecimento de procedimentos que monitorem a frequência da resistência aos antimicrobianos e a emergência de novos mecanismos de resistência. Isto é

feito através da seleção apropriada dos antimicrobianos e do direcionamento das medidas de controle da disseminação da resistência baseadas nos resultados da cultura e do teste de sensibilidade a essas drogas.

Mas como é possível garantir o sucesso dessas medidas?

O laboratório precisa estar capacitado para promover resultados confiáveis. Os microbiologistas clínicos têm um desafio constante de reconhecer os patógenos multirresistentes e/ou os portadores de mecanismos emergentes de resistência, sendo necessários investimentos contínuos em recursos técnicos e na capacitação de recursos humanos. Fatores como desconhecimento sobre a acurácia dos diferentes sistemas utilizados podem influenciar na capacitação do laboratório em reconhecer fenótipos de resistência.

“O laboratório precisa estar capacitado para promover resultados confiáveis”

Em que implicaria a falta de controle de qualidade no laboratório de bacteriologia?

Em resultados equivocados e tratamentos desnecessários dos pacientes. O controle deve começar nos processos de coleta e transporte, estabelecidos em manual e disponibilizado para os profissionais de saúde, contendo inclusive critérios de rejeição de espécimes inadequados.



Prof. Elizabeth de Andrade Marques

Como são utilizados os dados obtidos pelo teste de sensibilidade aos antimicrobianos?

Esses dados contribuem para a escolha do tratamento e o monitoramento das taxas de resistência dos microrganismos de interesse na Instituição, possibilitando a detecção precoce da emergência de cepas multirresistentes. São relevantes também para a vigilância de novos microrganismos e/ou padrões de resistência e em investigações de eventuais surtos.

Quais suas dicas para um correto controle da resistência no ambiente hospitalar?

A principal delas é que, independente da infra-estrutura do laboratório, sejam disponibilizados à Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e ao corpo clínico, o mais rapidamente possível, relatórios periódicos contendo a frequência de isolamento dos patógenos e seu perfil de resistência. Entretanto, apenas procedimentos formais podem comprometer ações imediatas. O sucesso do controle da resistência no ambiente hospitalar depende efetivamente do grau de envolvimento de cada profissional.



Quer saber mais sobre o tema? Acesse a nossa página www.control-lab.com.br e faça o download do Manual de Procedimentos Básicos em Microbiologia (ANVISA/MS).

EXPEDIENTE

Qualifique é uma publicação trimestral da Control Lab destinada aos laboratórios de ensaio

Conselho Editorial: Vinícius Biasoli, Irene Biasoli, Carla Albuquerque e Rejane Petacci

Coordenação Editorial e Gráfica: Portafolio Comunicação • Tel./Fax: (21) 2508-8322

Fale Conosco: qualifique@control-lab.com.br, ou visite o nosso site: www.control-lab.com.br



Biossegurança: por um ambiente de trabalho livre de riscos

Os profissionais de saúde estão frequentemente expostos a riscos biológicos e/ou de produtos químicos. Para minimizar esses riscos, que podem comprometer a saúde do homem, dos animais e do meio ambiente, é necessária uma adequação das instalações do

ambiente de trabalho e a capacitação técnica desses profissionais. É aí que entra a Biossegurança, uma área de conhecimento relativamente nova, regulada em vários países no mundo por um conjunto de leis, procedimentos ou diretrizes específicas, para reduzir

ainda mais o potencial de risco de infecções associadas a laboratórios.

O Qualifique selecionou algumas condutas gerais de biossegurança para descontaminação de vidrarias, materiais, pisos e equipamentos.

CONDUTAS GERAIS DE DESCONTAMINAÇÃO

• **Vidrarias (pipetas, balões, tubos etc.):** imersão em hipoclorito de sódio a 1% em recipiente apropriado; drenar e descartar o hipoclorito na rede de esgoto; encaminhar para a autoclavagem.

• **Placas de vidro e tubos (cultura, coágulos, sangue total e soro puro):** acondicionar em recipiente apropriado e encaminhar para a autoclavagem.

• **Pipetas de volume fixo ou ajustável:** desinfecção de todas as superfícies com álcool etílico 70% (p/p).

• **Termômetros:** imersão em álcool etílico 70% (p/p) por, pelo menos, 30 minutos.

• **Pinças e utensílios metálicos em geral:** desinfetar com gaze e álcool 70% (p/p) ou outro desinfetante não-oxidante.

• **Refrigeradores:** descontaminar, antes da lavagem, com solução de hipoclorito de sódio a 1%.

• **Bancadas:** desinfetar com hipoclorito de sódio a 1% ou álcool 70% (p/p), antes e depois da realização da rotina de trabalho.

• **Cabines de segurança biológica:** desinfetar com álcool a 70%.

OBS.: Vidrarias de medição calibradas não devem ser autoclavadas. Materiais a serem descontaminados devem ser autoclavados, no mínimo por 45 minutos, em temperatura de 121°C.

Fontes:

Portaria 788, de 23/10/2002-MS - Secr. Assistência à Saúde

Portaria 488, de 17/06/98-MS

Portaria 2626, de 12/05/98



Quer saber mais sobre o tema? Acesse a nossa página www.control-lab.com.br e faça o download do Manual de Biossegurança – FUNASA.

Qualidade e competência gerando reconhecimento



Após reconhecimento da competência técnica em ensaio de proficiência pela ANVISA/REBLAS e nos serviços de Calibração pelo INMETRO/RBC, a Control Lab acaba de conquistar a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade – ISO9001, pelo BVQI/INMETRO (âmbito nacional) e BVQI/UKAS (âmbito internacional).



PROF. BIASOLI E O ATENDIMENTO DA CONTROL LAB

