

Quali fique

Panorama da microbiologia nos laboratórios brasileiros

No primeiro semestre de 2004, a ControlLab realizou uma pesquisa com seus clientes em todo o Brasil, visando conhecer suas práticas e, conseqüentemente, contribuir para possíveis avanços. Os resultados dos 550 questionários respondidos foram submetidos à avaliação do grupo assessor da empresa, sob parecer final da Médica Patologista Clínica Maria José Souza, do

Hospital dos Servidores do Rio de Janeiro, que também é Mestre em Microbiologia e Professora da UniRio. Em entrevista ao Qualifique, Maria José disse que, embora dirigida a um grupo diferenciado de entrevistados, a pesquisa tem resultado muito similar ao que vemos em nosso país, e pode ajudar muito a traçar um panorama desses laboratórios.

ControlLab se associa a duas importantes instituições internacionais

Conheça os resultados da Pesquisa Anual de Satisfação

Você tem um hobby diferente? Gostaria de vê-lo publicado aqui?





Qualifique – Qual o perfil do laboratório brasileiro?

Dr^a Maria José – Em sua maioria, pelo menos no que diz respeito a rotinas de bacteriologia, os laboratórios são de pequeno porte. Grande parte atende até 400 pacientes/mês e possui rotina apenas para bactérias facultativas, analisando materiais mais corriqueiros (urina, fezes, sangue etc.), com metodologias manuais e TSA por teste de difusão em disco.

E esses pequenos laboratórios estão preparados para prestar um bom serviço?

Temos melhorado bastante, mas ainda há muito a fazer. Podemos citar dois exemplos claros apontados na pesquisa. Somente 25% dos respondentes informaram usar Ágar chocolate suplementado na sua rotina, que é de suma importância no isolamento de *Haemophilus*. Assim 75% dos laboratórios pesquisados não são capazes de isolar este microrganismo, comum em secreção de ouvido ou ocular de criança. O mesmo ocorre com os 69% que não utilizam o Ágar Müeller-Hinton Sangue, fundamental na avaliação da oxacilina em *S. pneumoniae*, cujo resultado é usado pelo médico para definição do antibiótico a ser ministrado.

“A troca de experiência entre médico e patologistas é extremamente benéfica”

Existe uma forma de o laboratório medir sua qualidade?

Para monitorar sua rotina, o laboratório deve ter uma boa sistemática de controle de qualidade. Isto inclui utilizar cepas-controle para meio de cultura e antimicrobianos, e participar continuamente de controle externo (ensaio de proficiência). O volume de identificação de alguns microrganismos fastidiosos (*S.pneumoniae*, *H.influenzae*, *N.meningitidis*, *N.gonorrhoeae* e *Campylobacter*, por exemplo) é uma medida indireta de controle, pois estes exigem condições muito bem controladas para o seu isolamento. O baixo número de isolamentos, indica pontos de melhoria relacionados a coleta, transporte, manuseio e metodologia de análise.

É recomendável automatizar a rotina?

Tanto a rotina manual como a automatizada podem funcionar de forma bastante eficiente, desde que orientadas por um bom especialista em microbiologia. O uso de equipamentos permite uma maior agilidade do serviço, resolvendo muito bem as situações triviais do laboratório. Mas é bom ficar atento, pois o equipamento oferece uma probabilidade como resposta, que precisa ser analisada por um profissional capaz de decidir a necessidade de testes acessórios para fechar um laudo com confiabilidade.

Qual a maior dificuldade encontrada pelos laboratórios clínicos?

A falta de conhecimento. Muitos laboratórios não dispõem de um profissio-

nal especializado em microbiologia ou não têm acesso à literatura. Isto sem falar da falta de atualização dos profissionais numa área em constante mudança. Muitas vezes o laboratório possui insumos eficientes, mas seu pessoal não está preparado para utilizá-los da melhor forma.

E onde o laboratório pode buscar esse conhecimento?

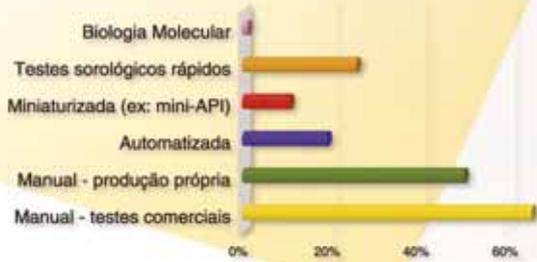
Existem algumas referências importantes para a rotina laboratorial. O NCCLS possui um grupo de normas bem completo, o M100, atualizado anualmente, que apresenta um padrão para teste de susceptibilidade. A cada atualização, a ControlLab disponibiliza um resumo para seus clientes. O *Manual of Clinical Microbiology*, de Patrick R. Murray, já em sua oitava edição (2003), também contempla toda a estrutura do laboratório. Em português, existe o *Diagnóstico Microbiológico: texto e atlas colorido*, E. W. Koneman, em sua quinta edição. É importante estar atento também aos congressos e workshops para profissionais de saúde, que permitem uma interessante troca de experiências. Há um workshop anual, realizado em São Paulo, que apresenta sempre as últimas novidades da padronização NCCLS. No site www.saudetotal.com.br é possível se informar a respeito.

Qual o impacto da bacteriologia na saúde pública?

O maior impacto está certamente dentro de um hospital, onde são registradas



Sistemática de Identificação



ver uma seleção exagerada – muitas vezes equivocada – de antimicrobianos testados. No controle externo de qualidade da Controllab isto fica muito visível. Existem padrões que definem os antimicrobianos relevantes a serem testados, mas continuam testando os

te-nos sobre o trabalho que vem sendo desenvolvido naquele país.

A patologia clínica em Moçambique está muito atrasada com relação ao Brasil. São poucos os médicos especialistas em microbiologia. Nos laboratórios predominam técnicos de níveis médio e básico, sem a orientação de especialistas. Embora existam metodologias disponíveis, há escassez de ensino e conhecimento para utilizá-las em sua plenitude. Há dificuldade com as condições de biossegurança e higiene sanitária do país. Doenças infecciosas, de um modo geral, cólera, tuberculose, HIV e malária, são prevalentes. É um país pós-guerra tentando se recuperar com o apoio de instituições internacionais. Nossa missão tem por objetivo capacitar laboratórios em diferentes províncias que estão sendo reformados e equipados pelo CDC/Columbia University.

infecções intra-hospitalares e resistência a drogas. Há também o problema de subutilização do laboratório, como o tratamento do paciente sem coleta prévia de material para análise. Isto aumenta o uso de antimicrobianos, muitas vezes inadequados e ineficientes, além de favorecer o desenvolvimento de resistência bacteriana à droga.

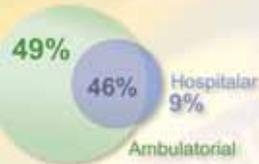
Então, seria prudente que todo hospital tivesse um laboratório de microbiologia?

Sem dúvida. Muitos hospitais não possuem CCIH (Comissão de Controle de Infecções Hospitalares), instituída por Lei em 1986, porque não têm laboratório. Se o paciente chega ao hospital com sinais de infecção (febre, secreção produtiva) deve-se colher o material e enviar imediatamente para o laboratório de microbiologia. Enquanto isso, deve-se adotar uma terapêutica de urgência, e, dependendo do resultado do exame, alterar ou não o antibiótico. É muito mais fácil tratar o que se conhece. A utilização do laboratório permite um melhor controle dos custos do hospital, com tratamento adequado e controle de infecções.

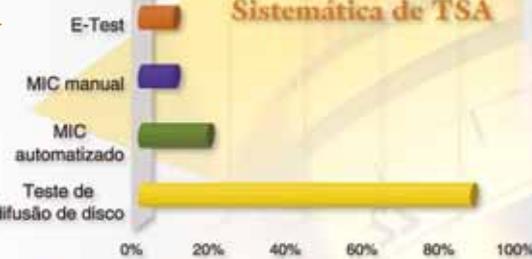
Os custos também representam um problema para os laboratórios?

A bacteriologia não é uma área barata para o laboratório, mas sempre esbarramos no desperdício. Não é raro

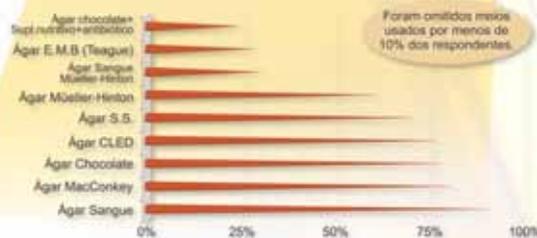
Público atendido



Sistemática de TSA



Meios usados no isolamento primário



não indicados. Acredito que os custos constituam o principal fator para uma crescente terceirização da rotina de bacteriologia ou de boa parte dela.

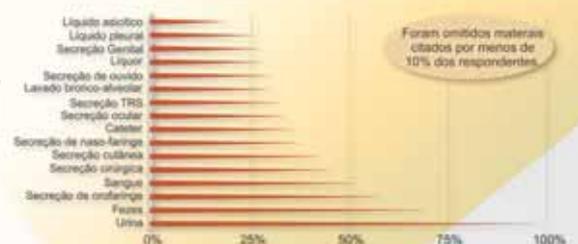
Recentemente, você participou de uma missão em Moçambique. Con-

Quando nos deparamos com esta diferença, percebemos o quanto desperdiçamos os recursos da área de saúde. Que lição podemos tirar dessa experiência de Moçambique?

Temos excelentes especialistas, escolas, tecnologia, e mesmo assim, utilizamos pouco. A educação continuada tem que existir nos hospitais. A troca de experiência entre médico e patologistas é extremamente benéfica, e as comissões de controle são muito válidas para esta troca.

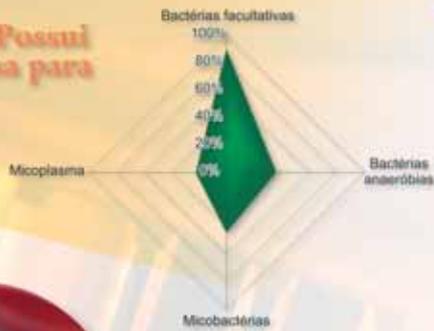
Consulte a pesquisa completa no site www.controllab.com.br.

Materiais analisados frequentemente





Possui rotina para



Controles Implantados



Dicas para uma bacteriologia básica e funcional

1. Ter um profissional especializado responsável pela bacteriologia ou que assessorar a montagem da bacteriologia.
2. Ter um bom laboratório de apoio para análise de materiais mais complexos e para contraprovas ou comparações eventuais.
3. Utilizar, no mínimo, os meios Ágar sangue, Ágar MacConkey, Ágar Chocolate, Ágar CLED, Ágar Müeller-Hinton, Ágar Müeller-Hinton Sangue e Ágar chocolate suplementado.
4. Utilizar cepas-controle para meio de cultura e antimicrobianos.

Participar continuamente de programa de ensaio de proficiência e utilizar seus resultados para aprendizagem contínua

Associações internacionais em busca de conhecimento

Recentemente, a ControlLab tornou-se membro de duas importantes instituições internacionais: a EQALM – European Committee for External Quality Assurance – e a IFCC – International Federation of Clinical Chemistry and Laboratory Medicine.

A EQALM, com sede em Genebra, Suíça, é um grupo europeu de provedores envolvidos com o controle externo de qualidade. Tem como missões organizar encontros e estabelecer grupos de trabalhos para tratar de questões científicas, editar publicações e desenvolver projetos de controle externo da qualidade. No Simpósio Anual, reali-

zado entre os dias 6 e 8 de setembro,

em Viena, a ControlLab teve a honra de ser aprovada como “Associate Member”.

A IFCC, com sede em Milão, Itália, tem como missão contribuir para a melhoria da química clínica e de seus serviços para a humanidade. Ao tornar-se “Corporate Membership”, a ControlLab tem o comprometimento de aprimorar a



ternos e externos da qualidade. A cada triênio, é realizado o Congresso Internacional de Química Clínica, e o 19º será em Orlando, nos EUA, entre os dias 24 e 28 de julho de 2005.

ciência da química clínica através do desenvolvimento de confiáveis controles in-

Outras associações da ControlLab

AACC – American Association of Clinical Chemistry (“Full Member”)

NCCLS/CLSI – Clinical and Laboratory Standards Institute (“Active Member”)

WASPaLM – World Association of Societies of Pathology and Laboratory Medicine (“Corporate Sponsor”)

EXPEDIENTE

Qualifique é uma publicação trimestral da ControlLab destinada aos laboratórios de ensaio
 Conselho Editorial: Vinícius Biasoli, Leonardo Paiva, Carla Albuquerque e Rejane Petacci
 Coordenação Editorial e Gráfica: Portafolio Comunicação
 Fale Conosco: qualifique@controllab.com.br, ou visite o nosso site: www.controllab.com.br



Rolou!

Novembro

ALAPAC 2004

A Gestora de Negócios da ControlLab, Carla Albuquerque, ministrou o "Curso Avançado de Controle de Qualidade", durante o XVII Congresso Latino-americano de Patologia Clínica e Medicina de Laboratório (ALAPAC/ML), em La Paz, Bolívia. O evento, realizado de 16 a 20 de novembro, foi uma boa oportunidade para discutir as perspectivas do Controle de Qualidade e Acreditação na América Latina.



VI Congresso Regional de Análises Clínicas do Centro-Oeste

A ControlLab esteve em Cuiabá/MT, nos dias 20 a 22 de novembro, para analisar a qualidade da água dos laboratórios locais e apresentar seus serviços de calibração e controle de qualidade (foto). Com o mesmo propósito, participou da VIII Jornada Científica de Análises Clínicas / IV Feira de Produtos e Serviços de Laboratório, nos dias 3 e 4 de dezembro, em Santana do Livramento/RS.



A ControlLab esteve em Cuiabá/MT, nos dias 20 a 22 de novembro, para analisar a qualidade da água dos laboratórios locais e apresentar seus serviços de calibração e controle de qualidade (foto). Com o mesmo propósito, participou da VIII Jornada Científica de Análises Clínicas / IV Feira de Produtos e Serviços de Laboratório, nos dias 3 e 4 de dezembro, em Santana do Livramento/RS.

XII Encontro Científico do Instituto Biomédico e I Jornada Científica de Biomedicina da UFF

O evento, que visou promover a reciclagem e aquisição de conhecimentos técnico-científico-culturais com integração entre ensino, pesquisa e extensão, entre 29/11 e 2/12/2004, contou com a participação de Carla Albuquerque e Leonardo Paiva, gestores da ControlLab, na mesa redonda sobre Controle de Qualidade no Laboratório de Análises Clínicas.

Dezembro

Visão pública e Privada na Qualificação e na Inspeção dos Laboratórios - VISA

Durante o evento realizado em Porto Alegre/RS, nos dias 10 e 11/12/04, que contou com órgãos da Vigilância Sanitária, laboratórios e vários profissionais de saúde, a ControlLab discutiu formas de estruturar um sistema da qualidade eficiente.

Vai rolar!

Março

Dia 6 • Florianópolis/SC

41º Congresso da Sociedade Brasileira de Medicina Tropical / 1º Encontro de Medicina Tropical do Cone Sul (evento paralelo)
www.medtropfloripa2005.com.br

Dia 11 • Ribeirão Preto/SP

ENPAS - Encontro Nacional de Profissionais da Área da Saúde
www.enpas.com.br

Abril

Dia 8 • Santos/SP

Simpósio Nacional de Biologia Molecular Aplicada à Medicina
agnes@sbjg.org.br

Dia 14 • São Paulo/SP

3ª Expo Home Care - Feira de Atendimento Domiciliar em Saúde
www.reatechvirtual.com.br

Maio

Dia 14 • São Paulo/SP

V Congresso Nacional da Sociedade Brasileira de Farmácia Hospitalar
www.sbrafh.org.br

Dia 22 • Goiânia/GO

XXXII Congresso Brasileiro de Análises Clínicas (SBAC)
www.sbrafh.org.br

Dia 26 • Istambul/Turquia

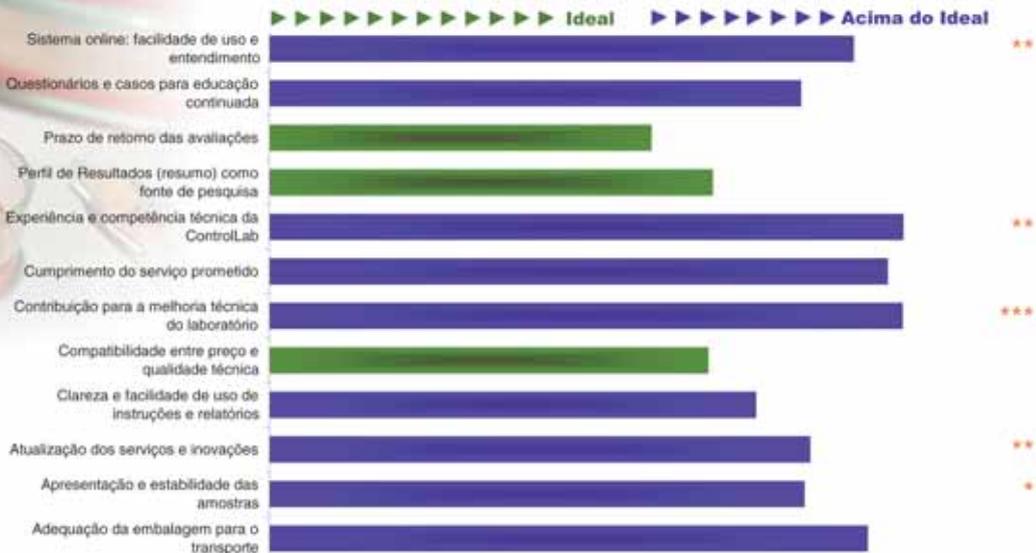
23º Congresso Mundial de Patologia e Medicina Laboratorial
www.waspalm2005.org





Pesquisa de Satisfação 2004

Nível de Serviço



Para avaliar a qualidade de seus serviços, a ControlLab realizou, em setembro, a sua pesquisa anual de satisfação, baseada na escala Servqual, numa síntese à anterior.

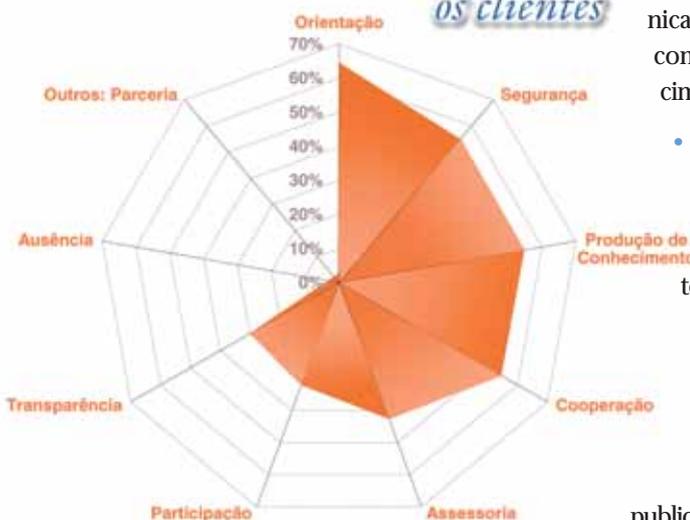
Em 2003, uma pesquisa extensa teve por objetivo redefinir o modelo adotado e realinhar os quesitos relevantes junto aos clientes.

A consistência dos resultados apresentados é pautada no excelente nível de participação (51% dos clientes).

Na performance global, o nível de satisfação é de 88%. O gráfico de barras, apresenta a classificação das características mais relevantes dos serviços da ControlLab em uma escala relativa (abaixo do ideal – ideal – acima do ideal) e as consideradas mais importantes.

Para uma análise qualitativa da relação Fornecedor-Cliente, foi solicitado aos respondentes que classificassem a relação

Relação com os clientes



nica da equipe de assessores, com sólida experiência e conhecimento.

- 26% sinalizaram como resultado a qualidade dos serviços/ produtos, com real contribuição para a melhoria técnica dos laboratórios.

- 14% descreveram o estímulo ao conhecimento por meio de suporte técnico, geração de conteúdo e materiais educativos, divulgação de publicações, legislações e normas

que são fontes de atualização e pesquisa para o laboratório.

Foram feitos 88 comentários (85% com sugestões e elogios). As sugestões e críticas foram compiladas e analisadas pelos gestores e diretores da ControlLab em sua avaliação anual, com o propósito de gerar medidas de melhoria. As críticas foram analisadas pontualmente, algumas melhor detalhadas junto aos clientes, com ações imediatas. As principais críticas foram: 12 relacionadas à qualidade dos questionários; 7 relacionadas à qualidade dos slides e 5 sobre o prazo de retorno das avaliações.

ção que a ControlLab mantém com os laboratórios. O resultado está transposto no gráfico tipo radar.

Pontos fortes da ControlLab

- 36% citaram como valores: compromisso, seriedade, confiabilidade, ética e tradição, com constante inovação e atualização dos serviços.
- 24% especificaram o atendimento como diferencial: agilidade, disponibilidade, atenção, orientação, eficiência e clareza.
- 17% ressaltaram a competência téc-

A ControlLab cresceu e acompanhou a evolução da Patologia Clínica no Brasil. Uma grande referência, senão a única na área de controle de qualidade. Dr Marcio e Vinicius estão de parabéns pela bela administração que vêm realizando.

Christina Bittar
Laboratório Bittar
Niterói/RJ

Possuo vínculo com a ControlLab desde 1976 e pude acompanhar o progresso e as inovações que ocorreram desde então. Trabalho também com outros organismos de proficiência internacionais e vocês não estão devendo nada. Muito pelo contrário, possuem a competência, organização e evolução que eles não conseguiram. Parabéns!

Maria Liseta Rezende
Elkis e Furlanetto
São Paulo/SP

Pontos fortes: Credibilidade, Competência e Honestidade. Raramente encontramos estes três diferenciais juntos. Parabéns e Sucesso!

Luiz Antônio
Laboratório Jarbas Doles
Goiânia/GO

Acho que vocês estão no caminho certo. Tem melhorado cada vez mais, principalmente nas inovações constantes. Acho fantásticos os materiais colocados no site para os participantes.

Rodrigo Luz
Alfa Laboratório
Vinhedo/SP

A empresa está mantendo sua meta de ajudar os laboratórios no controle de suas técnicas.

Célia Regina Oliveira Soares
IBRAM - Rio de Janeiro/RJ

Conhecemos a empresa há muito tempo e acompanhamos de perto seu trabalho. Parabéns.

Rosely Aparecida de Moura
Laboratório Vital
Guaratinguetá/SP

• Elaboração da área de Perguntas e Respostas no site, com as dúvidas mais frequentes.

• Concepção do “Relatório Gerencial” online, que apresenta: (a) um indicador do nível de performance do laboratório no ensaio de proficiência; e (b) ensaios com baixo desempenho.

• Concepção do relatório “Acumulado Global” online, com a pontua-

Pontos fortes da ControlLab: parceria e orientação, visando a melhoria dos resultados como um real parceiro e não como um “punidor”.

Ronald José - Bio-Saúde
Guarulhos/SP

Estou muito satisfeito com o serviço que a ControlLab está prestando ao meu laboratório.

Filipe A. Costa e Silva
Laboratório Cepac - Lorena/SP

ção do laboratório no ensaio de proficiência para cada ensaio.

• Concepção da Certidão de Inscrição online, um documento comprobatório de participação no ensaio de proficiência, facilmente emitido pelo participante ou por terceiros.

• Atualização do Sistema Online – customização de funções, inclusão de alertas e avisos sobre preenchimento, erros e dúvidas, revisão e otimização de e-mails, revisão das áreas de trabalho, criação da seção novidades.

• Desenvolvimento de software e nova sistemática para responder a comentários enviados junto aos resultados, permitindo maior agilidade e otimização do processo de análise, com respostas por e-mail.

• Revisão de Documentos de ensaio de proficiência e inclusão de legenda nos relatórios.

• Infra-estrutura, tecnologia e pessoal – reforma da fábrica, investimento em tecnologia de suporte, desenvolvimento de softwares de atendimento, estatística etc., ampliação do quadro de funcionários.

Gostamos muito de trabalhar com a ControlLab. É transparente, flexível e coopera com os seus associados. A relação é mesmo de confiança. O Sistema online é de simples navegação e tem um bonito visual.

Patrícia Cerqueira Vilela
In Vitro Diagnóstica
Itabira/MG

No momento, estamos com problema de espaço físico, aguardando reforma do local (...) e nos anima saber que a ControlLab estará conosco, cooperando, orientando, ajudando-nos a prestarmos bons serviços. Superando nossas dificuldades, teremos melhor proveito. Parabéns!

Izabel Nepomuceno
LACEN
Juazeiro do Norte/CE

Realizações em 2004

A análise de mercado e o feedback de clientes permite a equipe ControlLab identificar oportunidades e pontos de melhoria, como estas ações, desenvolvidas em 2004.

- Lançamento do Controle Interno para Hemoglobina Glicada.
- Parceria com a Universidade Católica de Goiás para o desenvolvimento de um programa educativo.
- Elaboração de literatura de cunho prático (Ex.: resumo sobre ESBL e TSA segundo NCCLS, Imunohematologia, Calibração e tradução de artigos de Westgard).
- Extensão da acreditação Inmetro para o Laboratório de Calibração.
- Implantação de um controle gerencial no Laboratório de Calibração, para auxiliar os laboratórios no controle de prazos e análise de resultados.



A primeira plantinha

a gente nunca esquece



A partir desta edição, o Qualifique mostrará o que alguns de seus parceiros fazem quando não estão trabalhando. No caso de Elvadir Biasoli, diretora da ControlLab, o hobby é exercido dentro do próprio trabalho, nas horas vagas. Sua coleção de plantas, em especial a de orquídeas, é para ela motivo de idolatria.

A paixão pelas plantinhas dona Elvadir herdou da mãe, ainda criança, quando a observava cuidar da

sua roseira com tanto carinho. Mas somente passou a ser colecionadora há



mais ou menos uns seis anos, quando comprou sua primeira bromélia numa exposição. “Ela estava tão acabadinha, que pensei não ser possível florescer. Mesmo assim, resolvi levar pra casa. Depois de um ano, ela deu flores lindíssimas, e continua florescendo até hoje, imponente e bela”, comemora.

Hoje, seu orgulho maior é a coleção de orquídeas, pela enorme diversidade de cores, formatos e espécies.

“Elas me surpreendem. Toda vez que encontro um botãozinho novo, fico maravilhada; é uma felicidade indescritível”, comenta, dizendo que perdeu a conta de quantas orquídeas tem, desde que começou a cultivar, há seis anos. “Só sei que são muitas; mais de cem, talvez. A variedade é

tanta, que tenho orquídea florindo o ano inteiro”.

Para preservar essa riqueza natural, ela criou um orquidário, numa área que transformou em um jardim de belezas exóticas, que incluem cactos, suculentas, bromélias e carnívoras. Desfaltar sua coleção, só em casos muito especiais. “Eu penso muito antes de dar de presente, porque tenho o maior carinho por todas. Mas, quando tenho alguma espécie repetida, presenteio alguém muito especial, de modo a deixá-lo tão feliz quanto eu fico quando recebo uma de presente”.

Se você também tem um hobby, e gostaria de compartilhá-lo conosco, envie e-mail para qualifique@controllab.com.br. Teremos prazer em divulgá-lo.

Você sabia?

Existem cerca de 35 mil espécies de orquídeas catalogadas no mundo. Todo ano são catalogadas novas espécies; outras entram em extinção antes de serem descobertas. O Brasil é riquíssimo em orquídeas: 35% de todas as variedades do mundo inteiro estão aqui, e a maior parte delas a gente nem vê.

PROF. BIASOLI E A IMPORTÂNCIA DA PESQUISA ANUAL DE SATISFAÇÃO

