

+ Sociedades **compartilham conhecimento**

+ **Controles de Qualidade** em constante renovação

+ **Indicadores de Desempenho** e metas de mercado

Gerenciando Riscos

Risco é o efeito da incerteza sobre os objetivos. Segundo os especialistas em Gestão de Riscos Eliana Cardoso Vieira Quintão e Eduardo Ramos Ferraz, "quando você se propõe a realizar um projeto, qualquer situação que se desvie do objetivo pode ser um risco". A atividade de saúde, por sua natureza, oferece riscos, mas é possível ter gerência sobre eles reduzindo ou, em alguns casos, eliminando a sua ocorrência.

O principal objetivo da Gestão de Riscos na área de saúde é a redução dos eventos adversos que podem causar danos aos pacientes. Eventos estes que têm causa na assistência à saúde e não no processo da doença.

Apesar dos riscos serem inerentes à atividade, as normas usadas para Gestão de Riscos não são específicas para a saúde, mas são aplicáveis ao segmento, inclusive para os laboratórios. Deve envolver todos os colaboradores da instituição em todos os níveis hierárquicos.

Os ganhos são muitos: melhoria na governança e na identificação de oportunidades e ameaças, gestão pró-ativa, aumento na confiança das partes interessadas, o estabelecimento de uma base confiável para tomada de decisão, alocação e utilização mais adequadas dos recursos, melhoria na eficácia operacional e na eficiência, entre muitos outros benefícios. Em outras palavras: aumento na probabilidade de atingir os objetivos.

Entrevista completa nas páginas 2, 3 e 4.



Risco: Ameaça que pode virar oportunidade

Riscos são desvios. Desvios podem ser ameaças ou oportunidades. Uma ameaça é um risco “negativo” e uma oportunidade é um risco “positivo”. O segmento de saúde tem riscos inerentes à natureza da própria atividade.

Gerenciar riscos pode significar reduzi-los, eliminá-los ou transformá-los em oportunidades. Para isso, é fundamental o envolvimento de todos em uma instituição, além, é claro, do desenvolvimento de uma comunicação eficiente e de mão dupla com todas as partes interessadas: colaboradores, clientes, fornecedores, fontes pagadoras e investidores, entre outros.

Segundo os especialistas em Gestão de Riscos Eliana Cardoso Vieira Quintão e Eduardo Ferraz há benefícios no Gerenciamento de Riscos. E são muitos. Você vai conhecê-los nesta entrevista concedida aos leitores de Qualifique.

Eliana é Médica Hematologista e Hemoterapeuta, Auditora ISO, ONA e NIAHO na Det Norske Veritas (DNV) e Instrutora em Gestão de Riscos da DNV Academy. Eduardo é Farmacêutico-Bioquímico, Consultor ANVISA na RDC 302:2005, Auditor da DNV ISO, ONA e NIAHO.

A DNV é um dos órgãos certificadores líderes mundiais que oferece modernos serviços de certificação de sistemas de gestão.

O que é Gestão de Riscos?

A ISO 31000:2009 define Gestão de Riscos como “atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito ao risco”.

O que é risco?

É o efeito da incerteza sobre os objetivos. Quando você se propõe a realizar um processo, atividade ou projeto, qualquer situação que desvie do objetivo pode ser considerada um risco. Estes desvios podem ser ameaças, mas podem gerar oportunidades, ou seja, “risco positivo”. A atividade de saúde tem risco inerente e atribuível. O risco atribuível é aquele sobre o qual temos gerência e, portanto, pode ser eliminado ou reduzido a risco residual.

O que é um risco positivo?

Este é um termo utilizado na AS/NZS 4360. São aquelas situações que podem ser desviadas do objetivo principal, mas proporcionar uma oportunidade de crescimento. Por exemplo: um pronto atendimento. Com o objetivo de atender melhor a sua população, há o investimento em melhoria na assistência. Como consequência, pode haver um aumento da demanda. Esta demanda nova pode tornar-se um problema por não ter sido prevista, mas também pode ser considerada positiva pelo fato de divulgar a imagem do hospital e gerar uma oportunidade de crescimento. Para isso, é só o laboratório ficar atento aos riscos positivos das suas ações e planejar-se para conduzi-los da melhor forma.

Quais são os tipos mais comuns de risco aos quais uma instituição está exposta?

Cabe à instituição, diante do contexto no qual está inserida, identificar quais são as naturezas dos riscos aos quais ela está exposta. Estes podem ser, entre muitos outros, riscos estratégicos, ambientais, sociais, civis, ocupacionais, de imagem, fiscais, financeiros e sanitários.

A metodologia de Gestão de Riscos pode ser aplicada na área da saúde?

Pode. O principal objetivo da Gestão de Riscos na área de saúde é a redução dos eventos adversos que podem causar agravos nos pacientes, ou seja, evitar lesões não intencionais que resultam em incapacidade temporária ou permanente, morte ou prolongamento da internação, que tenham causa na assistência à saúde e não no processo propriamente dito da doença. A Organização Mundial de Saúde (OMS) tem se esforçado para promover campanhas e treinamentos dos profissionais com o objetivo de aumentar a segurança dos pacientes. O risco de um evento adverso na saúde, segundo a OMS, é de uma ocorrência para 300 atendimentos. A OMS também dispõe de vários artigos com foco na gestão de riscos como, por exemplo, “A segurança do paciente cirúrgico”, “As tecnologias em saúde”, “A segurança do medicamento”, “O controle de infecções hospitalares”. Estes e outros artigos estão disponíveis no www.who.int/patientsafety/en/.

Existem normas que tratam da Gestão de Riscos?

As normas usadas para Gestão de Riscos não são específicas para a saúde, mas são aplicáveis ao segmento, inclusive para os laboratórios clínicos. A ISO 31000:2009 foi elaborada por um grupo de especialistas em riscos e tem como objetivo harmonizar a Gestão de Riscos nas organizações, considerando que todas as atividades de uma organização envolvem riscos. Outras normas também são aplicáveis, tais como: Norma Australiana e Neozelandeza ASNZS 4360:2004, EFQN (Framework for Risk Management) e outras.



Eduardo Ferraz



Eliana Cardoso Vieira Quintão

Qual o papel da Vigilância Sanitária na Gestão de Riscos?

O objetivo da ANVISA é focado diretamente na identificação e controle dos riscos. No caso do laboratório, a RDC 302:2005 foca nos riscos das fases pré-analítica, analítica e pós-analítica.

Quais os benefícios da Gestão de Riscos?

Os principais benefícios são o aumento na probabilidade de atingir os objetivos, incentivo à gestão pró-ativa, desenvolvimento da consciência para a necessidade de se identificar e tratar os riscos em toda a organização, melhoria na identificação de oportunidades e ameaças, respeito às exigências legais e regulamentares, melhoria na notificação voluntária e na governança, aumento na confiança das partes interessadas, estabelecimento de uma base confiável para tomada de decisão e planejamento, melhoria nos controles, alocação e utilização mais adequadas dos recursos, melhoria na eficácia operacional e na eficiência, melhoria na saúde e segurança do trabalhador, bem como na proteção do ambiente, melhoria na prevenção de perdas e gestão de incidentes, redução das perdas, melhoria no aprendizado organizacional e melhoria contínua da organização.

Quais são as partes envolvidas em um laboratório na Gestão de Riscos?

A Gestão de Riscos envolve todos os colaboradores da instituição em todos os níveis hierárquicos. Deve, ainda, existir uma comunicação eficiente e de mão dupla com todas as partes interessadas, tais como: colaboradores, clientes, fornecedores, fontes pagadoras e investidores, entre outros.

Existe uma medição do nível de riscos? O que seria um risco leve ou um risco grave?

Frequentemente o risco é expresso pela combinação das consequências de um evento (gravidade) e a probabilidade de ocorrência (frequência). O nível de risco é resultante desta combinação: quanto maior a gravidade e frequência maior a graduação do risco. As escalas são:

Escala de gravidade:

1. Leve – quando pode causar um dano leve
2. Moderado – quando pode causar um dano moderado
3. Grave – quando pode causar um dano grave
4. Catastrófico – quando pode causar a morte ou um dano catastrófico

Escala de Probabilidade:

1. Raro – improvável de ocorrer
2. Incomum – possível de ocorrer
3. Ocasional – provavelmente irá ocorrer
4. Frequente – pode ocorrer imediatamente ou num intervalo curto de tempo

Na avaliação dos níveis dos riscos a organização deve definir a sua tolerância, ou seja, qual o nível aceitável e as suas medidas de controle (medidas preventivas e contingências).

A avaliação dos riscos é dinâmica considerando as medidas de controle implementadas e a sua eficácia, que podem modificar a gravidade e ou a probabilidade de um evento. Quanto mais crítico o risco, maior a importância na adoção de medidas preventivas e o monitoramento por indicadores. Da mesma forma na pré-definição de medidas corretivas a serem aplicadas quando o risco se concretizar.

Por que a DNV criou um caderno específico para Gestão de Riscos?

O caderno criado pela DNV tem como objetivo avaliar o grau de conformidade das instituições frente aos requisitos estabelecidos nas normas de gestão de riscos, especialmente a ISO 31000:2009. É utilizado pelos auditores da DNV como um guia para auxiliar na verificação de aplicação das conformidades nas organizações. Embora a ISO não seja específica para a área da saúde, as auditorias são realizadas por especialistas e a verificação da conformidade fica facilitada na prática.

Para que público se destina este caderno?

É destinado a todas as organizações de saúde: hospitais, laboratórios clínicos de anatomia patológica, hemoterapia e demais serviços de saúde.

As normas de qualidade tratam de Gestão de Riscos?

A ISO 9001:2008 não fala claramente em Gestão de Riscos, mas ela cita que a mesma pode ser harmonizada com outras normas como a ISO 3001:2009. Para a ONA é requisito de nível I. Na NIAHO estimula-se a implementação de controles de várias naturezas de risco, principalmente com foco na gestão do corpo clínico e na assistência. De fato, todas as normas de gestão de qualidade estimulam a implementação de uma sistemática de melhoria contínua, o que resulta em um melhor gerenciamento dos riscos da organização. Vale lembrar que gestão de riscos é um objetivo de Vigilância Sanitária.

Gerenciar Riscos no Laboratório também é cumprir a legislação?

O laboratório pode inicialmente identificar dentro do seu contexto as naturezas do risco e, ao cumprir as legislações aplicáveis, já realiza um gerenciamento destes apesar de não adotar uma metodologia própria que o ajudaria a gerir de forma completa. Pensar em Gestão de Riscos no laboratório é ir além dos riscos diretamente relacionados à biossegurança, PPRa, PCMSO e PGRSS.

Você pode nos dar exemplos de riscos sanitários e de indicadores para a sua monitoração?

Considerando que na perspectiva sanitária o propósito é evitar o prejuízo às pessoas, podemos citar: troca de laudos, exames liberados errados, atraso na liberação de laudos, ineficiência na comunicação de resultados críticos e outros. Todos os citados podem ser transformados em indicadores, como percentual de laudos retificados, de laudos atrasados e de falha na comunicação de resultados críticos.

A forma do indicador deve ser definida pelo laboratório. O indicador em percentual foi apenas um exemplo usual e conhecido, que tem sido substituído por falhas por milhão de oportunidades (métrica sigma).



É interessante o laboratório defini-los tendo em conta também a possibilidade de compará-los com os obtidos por outros laboratórios, como em programas de benchmarking ou publicações científicas. Lembramos que nem sempre o monitoramento dos riscos se dará por indicadores. O laboratório clínico deve definir que indicadores irá adotar em função da avaliação do nível dos riscos.

Qual o passo a passo para a implementação da Gestão de Riscos?

O processo inclui:

- Mapear os processos e as suas atividades críticas
- Identificar os riscos nas várias naturezas aplicáveis

- Definir a gradação dos níveis de riscos (probabilidade x gravidade)
- Definir as medidas preventivas para cada risco identificado
- Definir as medidas corretivas para cada risco identificado
- Estabelecer indicadores ou outras formas para o monitoramento do risco
- Analisar o impacto das medidas de controle implementadas
- Planejar ações de melhoria, quando necessário, não esquecendo da comunicação contínua com as partes interessadas ■

eduardoferraz@terra.com.br

elianacv@task.com.br

Um bom exemplo de sistemática

O CLSI descreve no documento EP18-A2 (Risk Management Techniques to Identify and Control Laboratory Error Sources) um modelo de mapeamento bem interessante que divide da seguinte forma:

- ✓ Fonte de falha: fase ou componente em que a falha ocorre, descrição da falha, causa e seu efeito
- ✓ Criticidade: gravidade x probabilidade
- ✓ Ações recomendadas pelo fabricante
- ✓ Ações para o controle da falha: prevenção, detecção e correção
- ✓ Sistemática de monitoramento

O documento tem vários exemplos interessantes. Veja três que apresentamos na tabela.

Fonte de Falha			
Fase ou componente	Análítico	Análítico	Operador
Falha	Falha do reagente - não reação ou reação fraca	Volume da amostra insuficiente para novo teste (coleta ou fracionamento)	Amostra contaminada
Causa	Perda da validade	Coleta ou fracionamento inadequado	Manuseio inadequado
Efeito	Resultado incorreto	Impossibilidade de realização do teste	Resultado incorreto
Criticidade			
Gravidade	3	1	4
Probabilidade	2	1	1
Criticidade	6	1	4
Ações recomendadas pelo fabricante			
	Verificar prazo de validade e condições de armazenagem	Coletar mais volume de amostra por frasco	Trocar luvas para o manuseio de diferentes amostras e uso de materiais esterilizados na manipulação da amostra
Controle			
Prevenção	Treinar o operador para verificar as datas	Definir quantidade mínima de amostra suficiente para análise e reanálise	Treinamento do operador, trabalhar em área limpa e adotar procedimentos estéreis
Deteção	Deteção manual do operador ou rejeição no controle interno	Deteção manual do operador	Falha no controle de qualidade ou ensaio de proficiência Correlação clínica
Correção	Reanalisar pacientes	Solicitar nova amostra	Repetir as análises com nova amostra
Sistemática de monitoração			
	Auditoria para verificar se o operador está treinado para monitoração periódica das validade	Monitorar a frequência com que ocorre	Auditar a frequência do controle de qualidade e monitorar a frequência da falha



Novos Controles de Qualidade

“A todo o momento a ControlLab recebe pedidos de novos ensaios dos usuários, realiza pesquisas de interesse, desenvolve novos materiais e manda rodadas experimentais para validar novos ensaios de proficiência, mas nem assim consegue dar conta de atender a todos”. É assim que Marcio Biasoli, Diretor-Presidente da ControlLab, descreve o processo de ampliação dos serviços da empresa.

Desde sua fundação em 1977, a ControlLab está em constante renovação. Dos métodos estatísticos a novos ensaios, a empresa nunca fechou um ano sem inovações nos seus processos e no menu de serviços. Esta inovação tem um alto custo de desenvolvimento, mas sempre obtém a satisfação de boa parte dos seus clientes, o que vale o esforço para Marcio, que acompanha todo este processo de perto.

Em 2009 os usuários dos Ensaios de Proficiência Clínico puderam participar, a cada mês, de ao menos um Experimental, conforme as áreas que realizam. Até setembro foram 300 ensaios testados. Daí são selecionados os de maior interesse dos laboratórios, que apresentam quantidade de resultados suficiente para a realização de estudos estatísticos e cuja execução experimental apresentou-se satisfatória.

Para 2010 as novidades já estão confirmadas. Existem módulos novos, como o Gasobio, que atende a unidades hospitalares com equipamentos que possuem menu específico para verificação do estado geral do paciente (lactato, cálcio iônico, cloreto, glicose, magnésio, pH, pCO₂, pO₂, potássio e sódio). Neste caso, os ensaios não são novos, mas a opção por ter um módulo apenas com os ensaios relacionados a este tipo de equipamento atende mais adequadamente a demanda deste grupo.

“Uma área nova, que vinha sendo solicitada, é a de fertilidade. Temos agora o programa à disposição para exames básicos de esperma – morfologia, contagem global e vitalidade. Assim como temos o VHS, que embora seja um ensaio antigo, com tendência a ser descontinuado, vem sendo solicitado constantemente pelos laboratórios”, explica Marcio.

A ControlLab disponibilizou ainda a Contagem Celular e Dosagens em líquidos corporais (líquidos pleural, peritônio e sinovial), para complementar o menu que antes contemplava apenas líquido, sangue e soro/plasma. Também está disponível o reticulócitos automatizado para atender a demanda dos laboratórios que já realizam este ensaio nos equipamentos de hematologia, além dos novos ensaios de coagulação, como trombina, proteína C/S e Fatores.

Para o controle interno foi disponibilizado também o controle para hematologia, após um ano e meio de uso experimental por um grupo de laboratórios. Este controle é valorado por comparação interlaboratorial a cada mês. Dimensionado para ser fornecido mensalmente, possui uma validade de 40 dias que permite a troca de lote e realização do interlaboratorial para confecção da bula sem interrupção da rotina. ■

Novos Ensaios de Proficiência

- Coagulação: trombina, antitrombina III, proteína C e S, Fator V, VII, VIII, IX, X e XII.
- Esperma: Morfologia, Vitalidade e Contagem global.
- Gasobio: Ácido Lático, Cálcio Iônico, Cloretos, Creatinina, Glicose, Lítio, Magnésio, pH, pCO₂, pO₂, Potássio, Sódio e Uréia.
- Hemossedimentação: Hemossedimentação manual.
- Líquidos Corporais: pleural, peritônio, pericárdico e sinovial - Contagem Celular (global e específica), Bioquímica (Ácido Lático, ADA, Albumina, Amilase, Bilirrubina, Colesterol, Creatinina, Densidade, Glicose, LDH, pH, Proteínas e Glicoproteína ácida, C3, C4, CA125, CA153, CA199, Triglicerídeos) e Imunologia (CEA, Ferritina e Fator Reumatóide).
- Reticulócitos Automatizado: reticulócitos em equipamentos.

Novo Controle Interno

- Hematologia: Hemácias, Hematócrito, Hemoglobina, Leucócitos, Microhematócrito, Plaquetas e RDW.

Alquimista,
dono da pedra filosofal:
sem química,
a vida não acontece!

18 de junho – Dia do Químico





Conhecimento e Experiência: Compartilhar é preciso

Especialização, modernização, atualização profissional. Estas são palavras – e atitudes – fundamentais para quem deseja ingressar ou mesmo manter-se no mercado nos dias de hoje. Em alguns setores, como os relacionados à saúde, a atualização é condição e exigência para a manutenção do título de especialista em qualquer segmento: Medicina, Enfermagem, Veterinária, só para citar alguns, e, como não poderia deixar de ser, aquele que acompanha, apóia e faz parte do desenvolvimento da ciência: o segmento Laboratorial.

As entidades nacionais que congregam laboratórios de todo o Brasil têm muito a contribuir no apoio a esta imensa demanda por conhecimento. Segundo o Dr. Carlos Alberto Ballarati, presidente da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial, “a SBPC/ML cada vez mais apóia e incentiva a qualificação do setor. Nossa preocupação é difundir conhecimento e para isto investimos em nosso congresso e incentivamos as jornadas regionais. Só este ano estão previstas pelo menos quatro em São José dos Campos, Fortaleza, Santos e Porto Alegre.”

O principal evento da SBPC/ML é o Congresso Brasileiro de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial, que já está em sua 44ª edição. A programação científica atende a diversas áreas do conhecimento, sempre com temas atuais. Os palestrantes são professores de renome no Brasil e no exterior. Em 2010 o evento será realizado no Rio de Janeiro, com o tema central “Medicina Laboratorial - Da concepção à terceira idade”.

“Todos os nossos eventos presenciais contam com cursos do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) para difundir e ajudar na troca de experiências, melhorando o fluxo de informação entre os participantes. Dispomos ainda de Biblioteca Digital com cursos gravados, slides e vídeos de aulas, jornadas e eventos científicos, documentos de interesse da comunidade laboratorial e artigos. Na área de publicações, o “Notícias - Medicina Laboratorial”, traz reportagens, artigos e matérias sobre temas atuais. O Jornal Brasileiro de Patologia e Medicina Laboratorial é indexado pelo SciELO (Scientific Eletronic Library On Line) e possibilita a publicação de artigos científicos na área de medicina laboratorial”, afirma Dr. Carlos Alberto.

A SBPC/ML está preparando, também, novos consensos em coleta, testes laboratoriais remotos e biologia molecular, além da versão em português do site LabTests Online (www.labtestsonline.org). O link ficará no site da sociedade e será uma ferramenta de ajuda aos laboratoristas e à população leiga, pois tem o objetivo de alcançar os dois públicos. Finalmente, a versão em português do e-thesaurus, site de medicina laboratorial baseada em evidências, ajuda a interpretar cerca de dois mil testes diagnósticos laboratoriais, radiológicos e cardiológicos.

A Sociedade Brasileira de Microbiologia (SBM) também considera de fundamental importância a qualificação profissional. Segundo seu presidente, Dr. Adalberto Pessoa Junior, “a microbiologia é uma área de conhecimento que vem passando por evolução significativa nos últimos anos e o profissional precisa manter-se atualizado.”

A SBM oferece cursos presenciais de aperfeiçoamento e especialização em quatro áreas da microbiologia: Industrial, Ambiental, Clínica e de Alimentos, para as quais concede o Título de Especialista em Microbiologia. O título tem validade de cinco anos e deve ser renovado de acordo com as normas estabelecidas pela Comissão Nacional de Titulação SBM. O Título de Especialista em Microbiologia identifica o profissional com formação acadêmico-científica, atestando que ele está adequado e apto a exercer a especialidade com ética, responsabilidade e competência. Não é uma condição para o exercício da profissão, mas uma referência sobre a qualificação do profissional.

Atualmente, a SBM está promovendo o I Encontro Nacional de Professores de Microbiologia (ENAPROM). Devido à importância que a biotecnologia vem ganhando nos últimos anos, a microbiologia deixou de ser algo que apenas alguns poucos profissionais, principalmente os da área da saúde, se dedicavam. Hoje o profissional que conhece o microrganismo estará habilitado a exercer funções nos mais diferentes tipos de organização. “Além disso, o diagnóstico rápido e correto das doenças infecciosas é fundamental para a diminuição do custo hospitalar e nesta área, o laboratório de microbiologia clínica é o ator fundamental”, afirma Dr. Adalberto, lembrando que “para a capacitação em microbiologia é importante que o profissional tenha adquirido uma base sólida de conhecimentos durante seu curso de graduação. Neste particular, os professores são os atores principais”.



A SBM promove também o Congresso Brasileiro de Microbiologia, a cada dois anos, e o Simpósio Internacional de Microbiologia, que este ano ocorrerá em Florianópolis no final de setembro.

A Associação Brasileira de Hematologia e Hemoterapia (ABHH), resultado da fusão entre a Sociedade Brasileira de Hematologia e Hemoterapia (SBHH) e do Colégio Brasileiro de Hematologia, representa os profissionais brasileiros que atuam nestas áreas e, segundo seu Diretor de Comunicação, João Carlos Pina Saraiva: "a ABHH estimula a qualificação de todos os associados, médicos e não-médicos, a participarem de programas de qualificação profissional e programas de qualidade".

A ABHH chancela programas de qualidade em sorologia, hemocomponentes e imunohematologia. Todos os seus

representantes regionais são convidados a promover cursos locais de formação e atualização. Nos eventos promovidos pela associação, como congressos e jornadas, a programação contempla as diversas profissões integrantes, como Médicos, Enfermeiros, Bioquímicos, Biomédicos, Biólogos, Psicólogos e Assistentes Sociais, entre outros.

O site da SBHH, atualmente em mudança para a sua denominação definitiva, informa todos os eventos das especialidades e atualização técnica. ■

Para mais informações entre nos sites:
www.sbpc.org.br
www.sbmicrobiologia.org.br
www.sbh.com.br



vai rolar

37° CBAC

Goiânia / GO, em 16/5/2010
www.cbac.org.br

FCE Pharma

São Paulo / SP, em 25/5/2010
www.fcepharma.com.br

Feira Hospitalar

São Paulo / SP, em 25/5/2010
www.hospitalar.com

37° CONBRAVET

Rio de Janeiro / RJ, em 26/7/2010
patrocinio2010@cmeventos.com.br

Congresso Regional de São Lourenço

São Lourenço / MG, em 14/8/2010

29° Congresso Brasileiro de Endocrinologia e Metabologia

Gramado / RS, em 4/9/2010

44° CBPC

Rio de Janeiro / RJ, em 14/9/2010
www.sbpc.org.br

SIMC (Simpósio de Microbiologia Clínica)

Florianópolis / SC, em 27/9/2010
www.sbmicrobiologia.org.br

1° Congresso Nacional do Laboratório Clínico

Portugal / Lisboa, em 13/10/2010

1° Congresso de Análises Clínicas da Região Norte

Manaus / AM, em 13/10/2010 ■

 participação ControlLab

expediente

Qualifique é uma publicação trimestral da ControlLab destinada a laboratórios clínicos, veterinários e de hemoterapia

Conselho Editorial: Carla Albuquerque, Eduardo Ferraz, Paula Távora e Vinícius Biasoli

Produção Editorial: ControlLab - tel.: (21) 3891-9900

Textos: Olenka Lasevitch • Design: Raquel Luterma • Diagramação: Felipe Vasconcellos e Marcelle Sampaio

Cartoon: Tiburcio

Acesse a versão online do Qualifique e cadastre-se para receber o resumo de cada edição por e-mail:
www.controllab.com.br/qualifique

fale conosco: qualifique@controllab.com.br


www.controllab.com.br



Indicadores de desempenho e metas baseadas na realidade de mercado

Carla Albuquerque, Kátia Costa e Ivana Pereira - ControlLab

Prestar serviços com qualidade requer melhoria contínua e a utilização de ferramentas de avaliação. Após muito tempo voltados para a qualidade analítica, os laboratórios começaram a perceber a necessidade de uma gestão integrada, baseada na ISO15189 e em critérios de acreditação que privilegiam a satisfação do cliente e incluem as fases não analíticas.

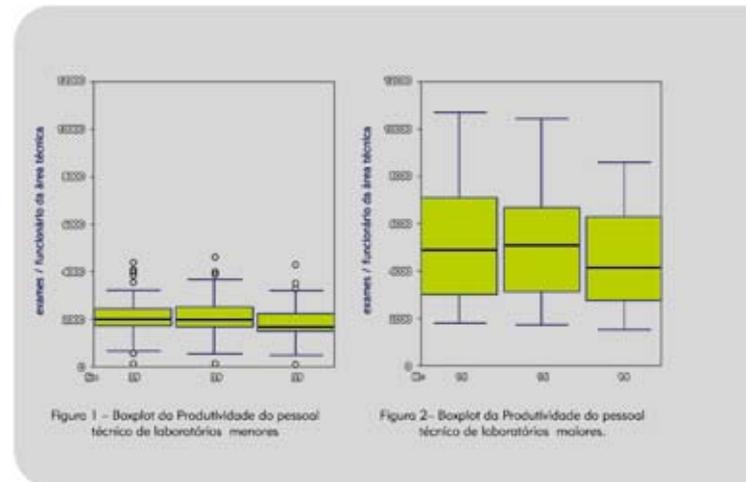
Estudos indicam que a maior parte dos erros laboratoriais se concentra nas fases pré e pós-analítica e os laboratórios naturalmente evoluíram para o acompanhamento destas fases do processo com indicadores. Além disso, o mercado está mais competitivo, em constante evolução e sujeito a políticas governamentais e econômicas, o que exige estratégias eficientes para a produtividade e lucratividade do negócio.

O uso de indicadores passou a ser elemento essencial no processo de tomada de decisão mas, para isto, precisa de um referencial, que pode ser obtido por análise histórica de resultados da organização, por padrões predefinidos pelo mercado ou por prática de benchmarking.

Com o objetivo de apresentar a importância da avaliação de indicadores de desempenho com base em um referencial de mercado real, a ControlLab utilizou resultados do 4o trimestre de 2006 de um dos indicadores levantados no seu Programa de Indicadores com a SBPC/ML: Produtividade de Pessoal Técnico. Uma análise estatística foi utilizada para determinar a melhor segmentação dos dados e apresentou como resultado o volume de exames realizados mensalmente. A mediana e os quartis foram calculados para a elaboração do boxplot, uma representação gráfica que permite a visualização da dispersão, da simetria e dos outliers, que depende da distribuição dos dados e permite uma excelente análise exploratória.

O indicador de produtividade de pessoal técnico foi respondido por 53 laboratórios. Os laboratórios menores (até 125mil exames/mês), apresentaram aproximadamente a metade da produtividade dos maiores, quando comparado o valor mediano.

A ocorrência de outliers superiores demonstrou que alguns laboratórios menores alcançaram desempenho superior a seus pares,



e apontou para os demais ser possível elevar sua produtividade. A segmentação dos laboratórios por porte evidenciou que os menores eram capazes de atingir desempenho compatível com os de maior porte e que os maiores, com produtividade mais baixa, precisavam adotar ações práticas para melhorar seu desempenho. A alta produtividade alcançada por alguns pode ser explicada por melhor administração de recursos, alto nível de automação, sistemática de organização e planejamento de processos.

Um benefício imediato de programas de comparação é a definição de um padrão comum para o cálculo e reporte dos indicadores. Estes são um referencial para a definição de metas reais, que naturalmente se torna mais exigente com o tempo.

A comparação de indicadores entre pares é capaz de apresentar o comportamento de uma organização em relação a outras e, assim, auxiliar no aumento da produtividade e da lucratividade do setor e na melhoria de resultados operacionais. É, ainda, a garantia de decisões baseadas em fatos, o que fornece informação adequada para auxiliar o laboratório na tomada de decisões que levem à conquista de melhores desempenhos organizacionais. ■

Este trabalho foi apresentado no 44ºCBPC/ML e está disponível na íntegra no site da ControlLab.

Errata: No artigo "Utilização da Câmara de Makler para realização do Espermograma Manual", publicado na edição 27 de Qualifique, onde se lê "multiplica-se por 106", leia-se 10(6) e onde se lê "multiplica-se por 105", leia-se 10(5). O artigo correto está no site da ControlLab.
PS: Onde está (6) e (5), os números devem ficar pequenos ao lado do 10.

Prof. Biasoli e a Gestão de Riscos

