

PROGRAMA DE INDICADORES LABORATORIAIS DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE PATOLOGIA CLÍNICA/MEDICINA LABORATORIAL E CONTROLLAB



Wilson Shcolnik, Carla Albuquerque de Oliveira, Vanessa Costa Almendra, Rodrigo Otavio Santos Von Doellinger
Palavras-chave: Indicadores, Benchmarking, Programa de Indicadores laboratoriais, Performance laboratorial

INTRODUÇÃO

De acordo com Bossuyt et al (2007), os laboratórios clínicos devem estar preparados para enfrentar ameaças e oportunidades através do aumento da eficiência, da qualidade, do fornecimento de serviços de valor agregado, e melhoria de custos. Segundo Shcolnik et al (2009), ao proceder a avaliação em saúde é necessário um quantitativo mínimo de indicadores que permitam conhecer as principais características da realidade do serviço de saúde e de suas práticas.

O Programa de Indicadores Laboratoriais da SBPC/ML – ControlLab teve origem em 2005, graças ao desafio imposto à SBPC/ML por um grupo de laboratórios clínicos acreditados pelo PALC, que implantaram com sucesso as práticas gerenciais recomendadas e contidas nas normas de acreditação. Entre estas está a utilização de indicadores para monitorar o desempenho dos processos e outras aplicações gerenciais.

JUSTIFICATIVA

Segundo Porter e Teisberg (2007), "muitos prestadores culpam outros participantes pelos problemas do sistema de saúde, em vez de assumirem a responsabilidade por aquilo que eles mesmos podem controlar. Lentos em medir seus resultados, até mesmo para si próprios, encontram justificativas para resistir à prestação de contas ao mundo exterior".

Na área pública, diante da insuficiência de recursos, a comparabilidade entre serviços de saúde oferecidos à população é desejável, e possibilita que se destinem os recursos para os serviços mais eficientes.

A decisão de organizar um programa genuinamente brasileiro se baseou no fato de que iniciativas de benchmarking já verificadas em outros países não seriam aplicáveis ao setor de laboratórios clínicos, em razão de diferenças existentes entre os sistemas de saúde, na realidade econômica e legal, no ambiente regulatório e empresarial, assim como nos processos envolvidos, que possuem poucos pontos de convergência. Desta maneira, as comparações dos resultados obtidos por laboratórios brasileiros se tornariam prejudicadas se realizadas frente a laboratórios de outros países - excetuados alguns indicadores técnicos e gerenciais.

Diante deste cenário, a criação de um programa brasileiro que permitisse a comparabilidade de laboratórios que atuam dentro de um mesmo ambiente tornou-se oportuna. As experiências específicas do setor laboratorial existentes em outros países como a do Colégio Norte-Americano de Patologistas (2009), entretanto, serviram como base para a descrição e seleção de indicadores para o Programa.

MÉTODOS

Funcionamento do Programa

No momento da inscrição, o laboratório recebe uma senha para acesso ao sistema online. A garantia do sigilo é conferida pela identificação numérica do participante - única e intransferível - e pelo uso de senha exclusiva para acesso aos dados e relatórios no website.

O Programa é 100% online e todo procedimento de fornecimento de informações é realizado via internet. O sistema online permite ao usuário enviar dados, acessar informações a qualquer hora e lugar, consultar relatórios e dados já enviados, acessar e imprimir documentos, gerenciar e delegar tarefas, e monitorar prazos.

Cada participante é solicitado a designar um "administrador" do Programa para gerir o seu relacionamento com a ControlLab, garantir a participação contínua no Programa, a veracidade dos dados reportados, e a análise / uso dos relatórios para promover a melhoria dos processos. Um termo de confidencialidade impede a divulgação de dados individuais de laboratórios participantes do Programa. O grupo de discussão, formado por profissionais que assessoram os organizadores no sentido de promover a melhoria permanente do Programa, não tem acesso aos dados individuais de participantes. O ciclo do Programa é composto de 3 etapas: coleta de dados, análise dos dados e elaboração/envio de relatórios - e se repete trimestralmente, nos meses de janeiro, abril, julho e outubro.

Inscrição e fornecimento de dados sobre o perfil do laboratório participante

Ao se inscreverem no Programa, os laboratórios preenchem um questionário onde informam alguns dados que possibilitam a definição do seu perfil, procedimento fundamental para possibilitar a análise estatística que permite compará-los a outros laboratórios similares, em termos de porte e características.

Com estes dados, são estudadas as características que impactam nos indicadores e, consequentemente, nas segmentações (agrupamentos dos dados a partir das informações prestadas). Por esta razão, apenas os laboratórios que informam o seu perfil têm seus dados considerados para o estudo e a elaboração dos gráficos segmentados.

Indicadores utilizados no Programa

Atualmente o Programa consta de 51 indicadores distribuídos em 14 grupos.

Acidente e Contaminação - acidente com pérfuro-cortantes, frequência de acidentes de trabalho, contaminação de hemocultura e contaminação de urocultura; **Cliente** - atraso de resultados, laudos retificados e insucesso na comunicação de resultados críticos; **Coleta** - ambulatorial, hospitalar, externa, própria, de terceiros e de franquia; **Forma de entrega de laudo** - eletrônico (e-mail e website),

impresso entregue em casa, impresso retirado no laboratório e telefone/fax; **Glosa** - geral e por convênio; **Hemólise de amostras**; **Pessoal** - absenteísmo, acidentes no trabalho, horas trabalhadas e rotatividade geral e da recepção; **Produtividade** - anatomia patológica e citopatologia, pessoal geral, pessoal técnico, pessoal faturamento, pessoal de recepção, recepcionista, coletador próprio e coletador franqueado; **Público** - exames por paciente, por paciente particular, por paciente de convênio e por paciente do sistema público; **Recoleta** - geral, por material impróprio, para confirmação e por acidente e diversas outras causas; **Terceirização**; **Ticket médio**; **Treinamento** - geral e interno; **Volume de exames** - particular, de convênio, do sistema público e diversos.

Um dos fatores críticos de sucesso do Programa é a padronização dos indicadores, para assegurar que haja comparabilidade dos dados enviados por cada laboratório. Cada indicador do Programa tem uma definição, fórmula com descritivo, unidade, número de casas decimais e periodicidade (mensal, semestral etc.) pré-definidos. Isto permite ao laboratório entender o seu significado, que dados devem ser coletados e os cálculos a serem realizados. Os resultados obtidos pelos laboratórios devem obedecer exatamente à descrição de cada indicador. Desta forma, tenta-se evitar que dados brutos, cálculos ou unidades diferentes das descritas possam "contaminar" os resultados estatísticos, inviabilizando a comparação proposta.

Análise de Dados, Análise Estatística e Reporte de resultados.

Um mês após o recebimento dos dados pelo Programa, um relatório individual é enviado a cada laboratório. Para cada indicador é elaborado um boxplot, representação gráfica escolhida por proporcionar uma excelente apresentação dos resultados, permitindo a visualização da dispersão, da simetria, e de possíveis outliers ou valores atípicos. Os boxplots, exemplificados na figura 1, são construídos com base em 5 medidas:

Valor Mínimo - menor valor da distribuição de dados; 1º Quartil - valor correspondente a 25% dos dados ordenados; Mediana - valor correspondente a 50% dos dados ordenados; 3º Quartil - valor correspondente a 75% dos dados ordenados e Valor Máximo - maior valor da distribuição de dados.

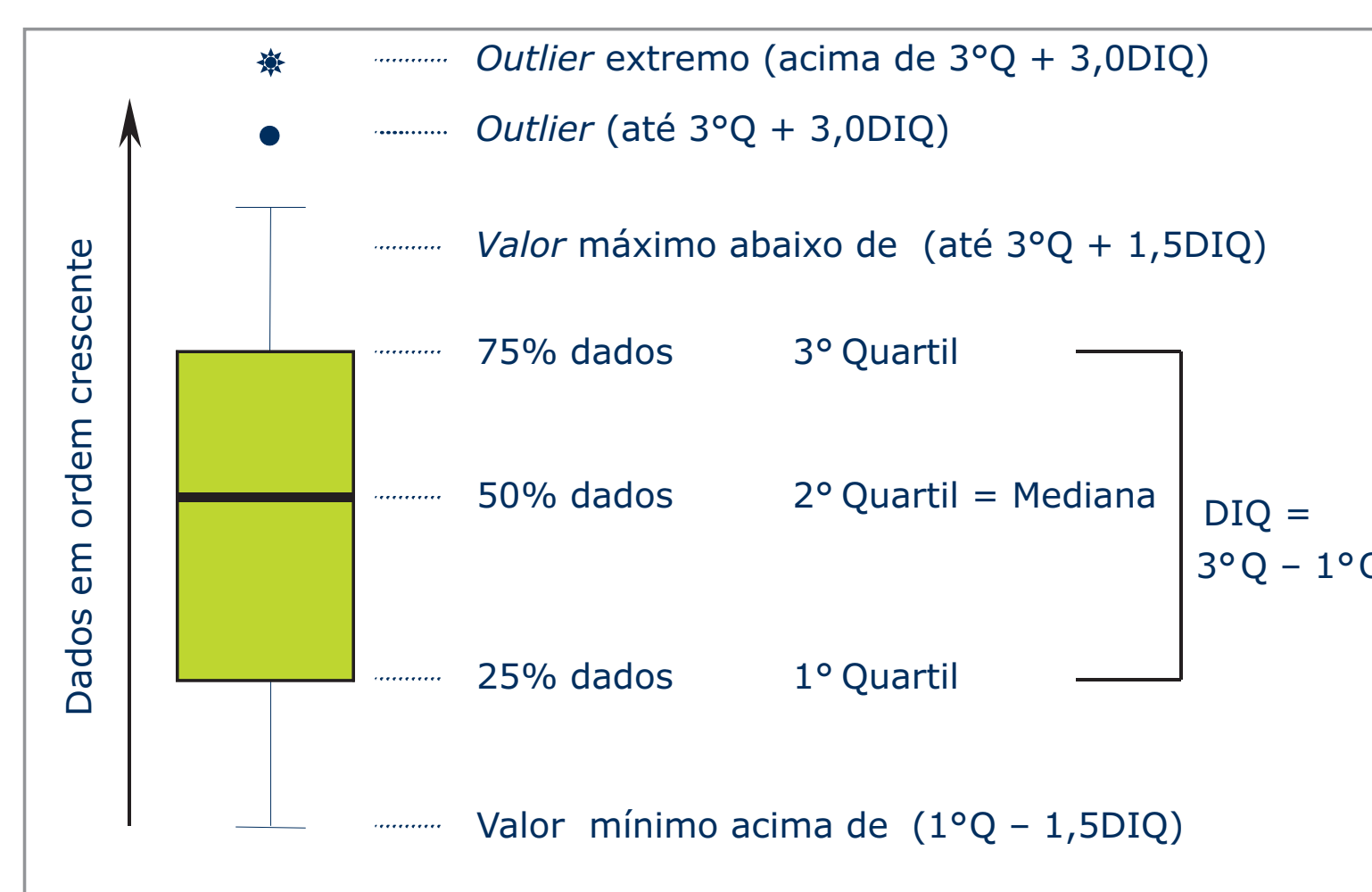


Figura 1- Exemplo de Boxplot

De acordo com a ControlLab (2005), antes da construção dos boxplots, os resultados de cada indicador são analisados pela equipe de estatísticos do Programa, para que possíveis incoerências ou erros de cálculo sejam descobertos e excluídos da análise. Tais resultados são descritos em "Comentários do Participante e Respostas" do relatório individual do laboratório, para que este verifique os dados enviados. Os critérios de exclusão de resultados diferem para cada indicador. Indicadores de Coleta, Recoleta e Volume de exames têm critérios já definidos, pois o somatório das respostas para cada grupo de indicadores deve ser 100%. Nos demais casos só são excluídos resultados que atrapalhem a visualização dos boxplots. Com base nos resultados obtidos em trimestres anteriores foram definidas faixas de resultados admissíveis.

Os resultados expressos nos boxplots podem ter frequência mensal, trimestral ou semestral e são construídos tendo como base as variáveis do perfil dos participantes que mais se correlacionam com cada indicador. A escolha da melhor segmentação é feita através da "Análise das Medidas Repetidas", que indica diferenças entre classes das variáveis do perfil e também entre os meses.

Se a "Análise das Medidas Repetidas" não indicar diferença entre os meses, é feito um boxplot trimestral, com a média dos resultados dos 3 meses. Se não houver nenhuma segmentação significativa, o boxplot é realizado com todos os resultados. Grupos com menos de 7 resultados não são representados graficamente, por serem considerados pequenos para uma análise estatística.

Validação do Programa e ações de melhoria contínua

As atualizações do Programa de Indicadores são elaboradas em conjunto com os participantes de modo a monitorar as características essenciais do negócio e elaborar a melhor forma de medi-las. A introdução de novos indicadores obedece aos seguintes passos:

1. Proposição - no 3º trimestre do ano é realizada pesquisa entre os laboratórios participantes, no sentido de se obter propostas de novos indicadores.
2. Estudo pelo grupo técnico-consultivo - este grupo analisa as propostas, discute e valida.

Inclusão - os novos indicadores, cuja proposta foi aprovada pelo grupo técnico-consultivo, são incluídos na 1ª rodada anual do ano subsequente.

RESULTADOS

O Programa começou a funcionar em 2006 com 110 inscritos, e foi aberto à participação de laboratórios da América Latina, independente do tamanho ou do público atendido. Tem recebido crescente adesão, e conta hoje com 137 participantes, todos do Brasil. As cinco regiões brasileiras estão representadas da seguinte forma, num total de 19 Estados: 58% Região Sudeste; 19% Região Nordeste; 14% Região Sul, e 9% Regiões Norte e Centro-Oeste. A maioria é de natureza privada (82%), sendo 60% independentes. Em termos de certificação, 45% PALC; 46% ISO 9001:2000; 15% ONA, dentre outros selos. Quanto ao tipo de atendimento: 71% atende à rede privada; 49% atende à rede hospitalar; 33% a rede pública e 10% a hemocentros. O índice de resposta aos diferentes indicadores é variável, alcançando em média 46% de laboratórios respondentes por rodada. Cada participante responde em média a 65% dos indicadores disponíveis por rodada. O reporte de resultados errôneos ou mal calculados evidencia a necessidade de amadurecimento dos laboratórios participantes.

Anualmente é realizado o Fórum de Indicadores Laboratoriais, um encontro de todos os participantes para a avaliação do Programa, e troca de experiências. Neste Fórum são discutidos os conceitos e as principais dificuldades, os resultados e suas ferramentas de monitoramento, além das melhorias que podem ser implementadas. O Fórum ocorre durante o Congresso Brasileiro de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial.

CONCLUSÕES

O benchmarking está entre as diversas ferramentas auxiliam as empresas a sobreviverem num cenário competitivo. Trata-se de prática conhecida, aplicável, e já testada no setor laboratorial, em várias partes do mundo. A implementação do Programa de Indicadores Laboratoriais no Brasil, pela SBPC/ML e ControlLab, permite que a comunidade laboratorial brasileira disponha de ferramenta que pode contribuir para a melhoria contínua, considerando-se as características próprias e o ambiente dos laboratórios brasileiros.

No Brasil, dado ao caráter recente da criação de programas de benchmarking voltados para o setor de laboratórios clínicos, ocorrem dificuldades refletidas pelo baixo índice de participação dos laboratórios em programas desta natureza - se comparados ao total de laboratórios clínicos em funcionamento no país. A adesão crescente de laboratórios ao Programa somada à participação de profissionais nos Fóruns de Indicadores realizados anualmente pela SBPC/ML - ControlLab para divulgação das melhores práticas, indicam a assertiva desta iniciativa, inédita na América do Sul.

De acordo com a SBPC/ML (2006), o Programa de Indicadores Laboratoriais pode trazer inequívocos benefícios para a comunidade laboratorial, usuários e gestores do sistema de saúde brasileiro, tornando os laboratórios brasileiros cada vez mais produtivos e competitivos para enfrentar os desafios do mercado e contribuindo, assim, para o aperfeiçoamento dos sistemas de saúde existentes no país.

O futuro do Programa dependerá da motivação e participação crescente dos laboratórios - de modo a aumentar a massa crítica de participantes e estender a comparabilidade -, do constante aprimoramento dos indicadores, da qualidade das informações colhidas e do correto envio destas pelos laboratórios participantes.

AGRADECIMENTOS

À Álvaro Rodrigues Martins (SBPC/ML), Ulysses Moraes de Oliveira (SBPC/ML), Vinicius Biasoli e Marcio Biasoli (ControlLab), pelo estímulo e contribuições para a realização deste trabalho.

REFERÊNCIAS

- Andrioli, A.: Gestão estratégica em Medicina Laboratorial número 31 abr 2007 - Publicação da Soc. Brasil Patol. Clínica/Medicina Laboratorial
- Bossuyt, X., Verweire, K.; Blanckaert, N. Laboratory Medicine: Challenges and Opportunities. Clinical Chemistry & Laboratory Medicine, EUA, v. 53, p. 1730-1733, 2007. Disponível em: <<http://www.clinchem.org/cgi/content/abstract/53/10/1730>>. Acesso em: 11/11/2007.
- College of American Pathologists: Disponível em <www.cap.org>. Acesso em: 21/11/2008.
- ControlLab: Disponível em <www.controllab.com.br>. Acessado em 28/10/08
- Porter M E, Teisberg E O.: Repensando a Saúde-Estratégias para Melhorar a Qualidade e Reduzir os Custos, 1ª edição Brasil, Edit Bookman,2007
- Shcolnik W, Carvalho S.: A importância de um programa de benchmarking para melhoria de desempenho em laboratórios clínicos, demonstrada através de um programa de indicadores laboratoriais utilizado no Brasil, Monografia apresentada no Curso de Especialização em Gestão pela Qualidade Total - MBA da Universidade Federal Fluminense - Centro Tecnológico, 2009 - em publicação. Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial: disponível em www.sbpcc.org.br. Acesso em 30/12/08