



+ Não basta implementar indicador; **é preciso saber comparar**



+ **Ensaio de Proficiência:** quando a união faz toda diferença

+ Os resultados da **Pesquisa de Satisfação 2011 da ControlLab**

O reconhecimento da qualidade

Duas recentes resoluções da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) dão ainda mais motivos para o setor apostar na qualificação. As novas medidas da agência reguladora proporcionam visibilidade a prestadores que investem em programas de qualidade e monitoram seus indicadores. Permitem assim que o cidadão se informe melhor e possa escolher seus planos por critérios que não sejam apenas marca e preço. Em entrevista ao "Notícias – Medicina Laboratorial", jornal mensal da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica (SBPC/ML), e ao "Qualifique", o diretor de Desenvolvimento Setorial da ANS, Bruno Sobral, detalha nas páginas a seguir os objetivos das duas normas publicadas no segundo semestre de 2011.

Entrevista completa nas páginas 2, 3 e 4.



Incentivo à qualificação com mais Transparência para o consumidor



Com a publicação em agosto de 2011 da Resolução Normativa número 267, da ANS, informações como certificações, creditações e indicadores de qualidade de prestadores - sejam eles de clínicas, hospitais ou laboratórios - estarão disponíveis para consulta nos livros da rede credenciada e nos sites das operadoras. A forma como será feita essa consulta será detalhada ainda por meio de instruções normativas, e as regras têm sido objeto de discussão no Comitê Gestor do Programa de Incentivo à Qualificação de Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar (Cogep). Criado pela RN 267, o Cogep é formado por representantes dos serviços de diagnóstico e terapia, de hospitais, de consumidores, de pesquisadores e das sociedades de classe.

Ainda dentro desse esforço da ANS para dar mais transparência ao consumidor e incentivar as boas práticas de gestão, foi publicada em novembro último a Resolução Normativa número 275, que traz um instrumento capaz de avaliar o desempenho das organizações: o Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar (Qualiss). Serão selecionados indicadores que possam ser comparados e que ajudem na diferenciação das organizações avaliadas. Além do Qualiss, são considerados atributos de qualificação para unidades de saúde e serviços de diagnóstico e terapia: a acreditação, com identificação da identidade acreditadora, e a participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos (Notivisa) da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

Todas as operadoras são obrigadas a divulgar a qualificação dos prestadores de serviços de saúde. No caso de operadoras com rede própria de prestadores, é obrigatória a participação no Qualiss e consequente divulgação dos indicadores da qualidade. Já para prestadores contratados, credenciados ou referenciados, a participação no Qualiss é facultativa.

Tendo experiências internacionais como inspiração, o Qualiss está sendo alvo de uma ampla discussão também no Cogep. Cabe ao grupo, de acordo com a RN 275, a construção desse sistema de medição. Também serão definidos no Cogep os parâmetros a serem usados pela ANS para a verificação dos resultados divulgados pelos prestadores que ingressarem no Qualiss.

Em todo esse debate, a ANS conta com a experiência de quem já participa de programas como o Indicadores Laboratoriais, uma parceria da ControlLab com a Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML), esta última um dos membros do comitê gestor. "Tenho certeza que esses laboratórios vão nos ajudar muito com sua experiência", avalia Bruno Sobral, diretor de Desenvolvimento Setorial da ANS. Para ele, essas empresas já estão em vantagem por terem procurado um programa de indicadores antes da resolução: "Eles já fizeram o investimento e agora vão ser reconhecidos por isso", completa ele, na entrevista que você lê a seguir.

Por que só os prestadores que fazem parte da rede própria das operadoras são obrigados a divulgar seus indicadores de qualidade, além da sua qualificação?

Em primeiro lugar, porque a ANS não tem um mandato para regular as prestadoras de serviço de saúde, mas sim para regular as operadoras. O outro motivo é porque cada vez mais a agência tem tentado fazer regulação de forma mais indutiva, ou seja, que gere um estímulo, um incentivo, em vez de uma regulação obrigatória. Preferimos esse modelo de indução e acompanhamento. É mais fácil e até mais barato para o contribuinte que seja assim.

A obrigação exige uma fiscalização maior, mais intensa...

Exatamente. É mais barato para o contribuinte, e acho que é mais eficaz, porque permite, de fato, que o setor caminhe para

onde a gente quer, sem ter que ficar multando. Agora, no momento inicial é importante que pelo menos os hospitais que pertençam às operadoras entrem no programa. Há uma questão de transição. Pode ser que, daqui para frente, não precise obrigar nem os próprios hospitais e laboratórios de operadoras porque isso vai ser uma coisa tão disseminada na sociedade que será quase impossível a prestadora não participar do programa. Essa é a nossa intenção.

O senhor acha possível que as operadoras venham a privilegiar os prestadores mais qualificados em detrimento de outros? Ou até descredenciar os que não tenham qualificação adequada?

Acho que a grande pressão inicial vem do próprio consumidor. Ou seja, o consumidor vai questionar porque uma

operadora tem um hospital ou uma clínica de diagnóstico que dá transparência à sua qualidade enquanto outros prestadores não. Acho que a operadora vai acabar privilegiando - no sentido de ter com mais frequência, e, eventualmente pagando melhor - prestadores que tenham mais qualificação e que, principalmente, tenham a predisposição de dar transparência a essa informação.

Agora, obviamente que isso vai depender das condições de concorrência de cada localidade. Alguns têm muitos, outros têm poucos prestadores. É um jogo de mercado que depende da concorrência.

É como se fosse uma seleção natural?

Exatamente. Acho que o mais importante é que o consumidor tenha acesso a esta informação, tenha um instrumento para buscar melhores planos e saber pelo que está pagando.

O comitê gestor para a discussão das regras já está se reunindo? O que já é fruto do trabalho desse comitê?

O Comitê Gestor do Programa de Divulgação da Qualificação de Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar (Cogep) teve a primeira reunião em 5 de dezembro de 2011, com a participação de representantes de hospitais, dos serviços de diagnóstico e terapia, de profissionais de saúde, consumidores, operadores de planos de saúde.

Já foi decidida a criação de três grupos de trabalho. Um é o grupo de trabalho de divulgação, que vai estudar as formas pelas quais os dados serão divulgados. Isso é importante, trata-se de um ponto sensível, que vai ser decidido em conjunto com todos os atores. E dois grupos de trabalho que vão estudar os indicadores propriamente ditos: um de indicadores hospitalares e um grupo de trabalho de indicadores de Sadt (Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia).

As regras para aplicação da norma serão editadas em instruções normativas (INs). Já há previsão de publicação?

Já há uma minuta de instrução normativa que vai ser levada ao grupo técnico de divulgação. Isso porque queremos a participação do Cogep também na elaboração das instruções normativas. São as INs que trarão os detalhes de como vai ser a implementação do programa. Essa primeira IN já tem previsão de discussão em fevereiro.

No caso do Qualiss, o desafio maior parece ser o da padronização dos indicadores, para que possa haver comparação entre as organizações. Como isso será possível?

Claro, não tenha dúvida. Isso já é uma preocupação nossa. Temos um convênio com uma instituição francesa, o Compaq-HPST, que cuida dos indicadores da área de saúde na França, e que desenvolveu para os hospitais públicos uma espécie de Qualiss. Estamos em contato direto para aprender com a experiência deles. Por exemplo, soubemos que, em outro país, na Inglaterra, um erro foi a criação de indicadores demais. Como o setor é heterogêneo, não foi possível implementar aquele conjunto grande de indicadores, era muito confuso. E não era útil para a população ter 200 indicadores. Às vezes ter menos indicadores é mais útil para quem vai analisar, é mais objetivo.

Essa é a nossa ideia. Discutir em conjunto sobre como padronizar os indicadores porque, você tem razão, eles precisam ser padronizados. Todo mundo tem que falar a mesma língua, e é preciso escolher uma quantidade de indicadores que possa ser usada. É preciso lembrar que a rede brasileira hospitalar e de Sdat (Serviços Auxiliar de Diagnóstico e Terapia) é heterogênea, temos grandes e pequenos, temos novos e antigos. E a gente vai tentar levar em consideração tudo isso.

Há indicadores que serão obrigatórios e outros que serão opcionais. A grande maioria dos que participarão do programa terá os obrigatórios e só alguns terão os opcionais. Tudo isso será discutido dentro dos grupos de trabalho de divulgação.

Como foi elaborado o Qualiss?

Existem algumas iniciativas nas quais nós nos baseamos, nas quais nos inspiramos para o programa. Uma delas é a experiência francesa. Outra é a americana. A norma da ANS separa os indicadores em algumas dimensões. Várias dessas dimensões foram trazidas de um trabalho do Institute of Medicine, americano, que defende o seguinte: para ter qualidade, o serviço de saúde tem que ter efetividade, eficiência, equidade, acesso, centralidade no paciente, segurança. Não adianta ser muito bom numa coisa e não ser bom em outra. Os indicadores que vamos criar serão colocados nessas dimensões, como se fossem caixinhas, para garantir que de fato reflitam a qualidade do atendimento, da atenção como um todo.

Temos, portanto, basicamente dois inspiradores, um mais teórico, que é o Institute of Medicine, com essas dimensões que estão inclusive na resolução da ANS. Ou seja, os indicadores vão estar classificados nessas dimensões. Do ponto de vista prático, estamos muito em contato com o Compaq-HPST, para ver como faz a divulgação, como isso fica disponível no site, quem acessa, para quem tem sido útil, o que tem acontecido na dinâmica do mercado antes e depois da implementação do programa etc.

E a diferença cultural que existe está sendo levada em conta nesse caso? Está havendo uma transferência direta?

Não, na verdade, a gente não vai fazer uma transferência direta do que está sendo feito na França, nem na Inglaterra, nem nos Estados Unidos.

A gente se inspira e está em constante contato para aprender com os erros deles, na verdade. Mas muito provavelmente alguns dos indicadores aqui vão ser totalmente diferentes dos indicadores deles. Alguns não, alguns são consagrados, vão ser iguais. Mas os que são iguais são consagrados no mundo todo. O sistema deles tem um grau de heterogeneidade que pode ser diferente do nosso. Tudo isso está sendo visto, tudo isso vai ser discutido no Cogep. Não é uma simples tropicalização de coisas que estão sendo feitas na França. É pegar a experiência prática deles e aprender com os erros que eles tiveram e não cometer os mesmos erros aqui.

A gente espera que isso seja uma ferramenta de incentivo. Se a meta é muito alta, não estaremos incentivando aqueles que ainda não têm (programa de indicadores). Ele tá tão longe da meta que pensa "eu não vou conseguir entrar nisso nunca".

Então, tem que ir devagar para que tanto os laboratórios como hospitais possam ir se preparando aos poucos. No fundo, o que a gente quer é esses hospitais e laboratórios adotem boas práticas e que meçam os resultados dessas práticas.



Bruno Sobral



Como os laboratórios já podem ir se preparando para isso? Quem já segue programas de indicadores em sua gestão já saiu na frente?

Vai levar uma vantagem e vai nos criar uma vantagem também. A participação deles no Cogep vai nos ajudar muito, vai trazer a experiência que eles têm. Vão nos ajudar dizendo aquilo que funciona bem, aquilo que é fácil de coletar, o que é difícil, que tipo de informação foi relevante para a gestão e a qualidade. E o que não foi relevante. É uma vantagem para eles: já fizeram o investimento e agora vão ser reconhecidos por isso. Isso é bom para eles também.

Uma coisa muito importante, principalmente em hospitais, mas acredito que nos laboratórios também, é o envolvimento do corpo clínico. É muito difícil medir indicador quando o corpo clínico do hospital não é parceiro disso, quando não entende que os indicadores ajudam no trabalho, quando ele vê o indicador como ameaça. Então, não é só o indicador daqueles que já estão trilhando esse caminho há mais tempo que precisa ser avaliado, mas também a experiência de gestão desses indicadores. Como eles conseguem coletar esses dados e em que as parcerias entre esses hospitais e seu corpo clínico ajudaram na elaboração e na manutenção desses indicadores.

Na sua avaliação, com as recentes medidas será possível que o consumidor possa cada vez mais priorizar a qualidade em detrimento do preço?

A escolha de qualquer consumidor é baseada em geral em preço, qualidade e, obviamente, na disponibilidade de renda que ele tem. O grande problema hoje que nós enfrentamos no setor de saúde é que qualidade não é percebida.

Quando não percebe qualidade, o consumidor vai até o que é mais próximo disso, que é reputação e marca. Reputação e marca têm o potencial de desvirtuar um pouco a concorrência porque nem sempre são possíveis de ser conferidas na prática.

O grande objetivo do programa é trazer para o consumidor uma avaliação objetiva de qualidade e deixar para ele a decisão de pagar mais por qualidade maior ou pagar menos por qualidade menor. Às vezes nem é qualidade menor, mas é a falta de transparência em mostrar qualidade.

Num primeiro momento, a gente vai também colocar nos livrinhos das operadoras quais são aqueles prestadores que participam do programa. Só o fato de participar já dá uma demonstração de que é aberto a mostrar seus resultados. Isso é positivo como ferramenta de marketing. Para o prestador e para a operadora, que pode usar isso na sua estratégia de venda.

O consumidor começa a ter um pouco mais de certeza da qualidade daquele plano de saúde. E vai pagar mais caro por isso se tiver interesse.

A ControlLab e a SBPC/ML lançaram em parceria em 2005 o programa Indicadores Laboratoriais, uma ferramenta de gestão. Como ele pode ser útil para os objetivos da ANS?

É um programa interessante, faz avaliação de várias áreas estratégicas para o laboratório de patologia clínica. E essa experiência vai enriquecer a discussão do Cogep, não tenho dúvidas. Com certeza a SBPC/ML vai ser uma das grandes contribuintes do Cogep, e estamos ansiando por essa participação na construção dessa política pública, que tem a intenção única de beneficiar o consumidor para que ele tenha mais informação e possa tomar decisão com mais clareza e efetividade. ■

www.ans.gov.br

A experiência de quem já adota indicadores de qualidade

Usuários do programa Indicadores Laboratoriais, uma parceria da ControlLab com a Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML), acreditam que a experiência adquirida nos últimos anos preparou-os para a implementação do Qualiss, ferramenta de mensuração de indicadores criada pela Agência Nacional de Saúde (ANS), e que deverá ser, para os clientes dos planos, mais um instrumento de avaliação dos prestadores de serviços no setor.

“Como trabalhamos com indicadores desde o início do programa e participamos de todos os fóruns realizados nos congressos de patologia clínica, temos a certeza que nos adequaremos com muita facilidade, pois já faz parte da nossa rotina a utilização dessa ferramenta”, avalia Helinete Filgueiras, coordenadora da Qualidade do Laboratório Clementino Fraga, de Fortaleza (CE), usuário do programa desde 2006.

Também participante há cerca de seis anos, João Carlos Belingieri, coordenador médico do Laboratório Clínico da Real e Benemérita Sociedade Portuguesa de Beneficência, de São Paulo (SP), destaca, entre os benefícios do programa, a possibilidade de comparação de resultados, por meio de indicadores qualificados e específicos, o que possibilita “situar o laboratório”. Na avaliação de Belingieri, isso estimula a revisão dos processos

e se configura num incentivo contínuo à inovação e à busca da eficiência. “A utilização deste programa simplesmente nos retira da zona de conforto e nos envia ao mundo real. É uma ferramenta muito importante para garantir a viabilidade de nosso negócio”, afirma ele.

Para Daniane Canali, gerente da Qualidade do Laboratório Médico Santa Luzia, de Florianópolis (SC), também participante desde 2006, trata-se de “uma ferramenta importante na profissionalização e na tomada de decisão de uma organização”. Aos que estão iniciando o programa agora, ela lembra que a escolha da participação e o acompanhamento de indicadores devem basear-se nas necessidades e objetivos da empresa. E prossegue: “É necessário um referencial de excelência que permita a determinação de metas consistentes e, assim, a avaliação do sucesso, ou não, dos resultados alcançados”, finaliza.

Rolou!

✓ **ControllLab recebe mais uma turma de especialistas moçambicanos para curso sobre controle de qualidade**

Um novo grupo de profissionais de laboratórios de Moçambique esteve no início deste ano no Brasil para mais uma rodada do convênio que inclui a ControllLab no roteiro de capacitação. Nos dias 17 e 18 de janeiro, uma turma com cinco moçambicanos assistiu na sede da empresa a aulas sobre controle de qualidade. A capacitação é fruto de um acordo de cooperação internacional entre a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), o Ministério da Saúde de Moçambique e o *Centers for Disease Control and Prevention*.

Luiza Bottino, supervisora da Gestão de Serviços da ControllLab, foi a responsável pelas aulas na empresa. "Tive um ótimo

retorno deles. Os alunos participaram muito das atividades, contribuindo com exemplos da própria prática profissional", comenta a supervisora, que recorreu a exercícios, sabatinas e até a jogos para ajudar na fixação do conteúdo, focado no controle interno e no ensaio de proficiência. "Uma das alunas trabalha com controle interno em Moçambique e trouxe a experiência para a sala de aula", completa Luiza.

O treinamento na ControllLab é apenas uma das ações do projeto de Assistência Técnica para Apoio das Atividades de Laboratório do Ministério da Saúde de Moçambique. Iniciado em 2004, já preparou cerca de 50 profissionais, é administrado pela Fundação Universitária José Bonifácio (FUJB) e financiado com recursos do *United States President's Emergency Plan for Aids Relief*

(o Plano do Presidente dos Estados Unidos para Alívio da Aids).

O objetivo do curso é capacitar os técnicos de laboratório em métodos e técnicas em conformidade com as boas práticas laboratoriais. Os participantes são selecionados pela Seção de Laboratórios Clínicos do Ministério da Saúde de Moçambique. Só no ano passado, a ControllLab recebeu duas turmas de especialistas de Moçambique.



Alunos do curso de controle de qualidade com Luiza Bottino da ControllLab (ao centro, de azul)

Vai Rolar!

ExpoAnclivepa 2012

Curitiba/PR, em 27/4/2012

www.anclivepa2012.com.br

Hospitalar 2012

São Paulo/SP, em 22/5/2012

www.hospitalar.com

39° CBAC

Rio de Janeiro/RJ, em 1/7/2012

www.sbac.org.br

AACC Clinical Lab Expo

Califórnia/US, em 17/7/2012

www.aacc.org

7° Fórum de Indicadores Laboratoriais

Salvador/BA, em 3/9/2012

www.controllab.com.br

46° CBPC

Salvador/BA, em 4/9/2012

www.cbpcml.org.br

participação ControllLab



O Fórum de Indicadores está na sua sétima edição e este ano abordará a Gestão de Resultados. O laudo é o produto final e a parte tangível do trabalho do laboratório. A correta emissão, o tempo de aguardo por um resultado e a comunicação com o cliente são fundamentais para as decisões médicas.

O dia será dedicado a indicadores relacionados à liberação de laudos, como prazos prometidos e prazos reais, comunicação de resultados críticos e retificação de laudos. Incluirá análise de referências internacionais, do desempenho comparativo de laboratórios brasileiros e de práticas nacionais de sucesso.

Estudos de casos ilustrarão a discussão com situações reais de sucesso nos indicadores discutidos. Atividades desenvolvidas com os participantes ajudarão a determinar restrições, principais causas de falha, fatores de sucesso e melhores práticas relacionadas aos temas.

Registro

A ficha, disponível online, deve ser preenchida para emissão do boleto de pagamento da taxa de adesão: www.controllab.com.br

R\$70,00

Usuários do Programa de Indicadores Laboratoriais

R\$200,00

Não usuários do Programa de Indicadores Laboratoriais

Dia 3 de setembro de 2012
Segunda-feira
9h às 18h

Centro de Convenções da
Bahia - Salvador/BA

A RN 275/2011 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) será abordada com o propósito de preparar os laboratórios para o Qualis (Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar) e discutir os possíveis rumos dessa iniciativa que divulgará para o consumidor final indicadores da qualidade de laboratórios.

A monitoração dos processos por indicadores e a adoção de práticas que levem a melhores resultados são fundamentais para o sucesso de um laboratório. A ANS reconheceu o valor dos indicadores e a participação no Programa de Indicadores Laboratoriais já é um diferencial. Este fórum é mais uma oportunidade de estar à frente, de agregar conhecimento e levar boas ideias para a sua rotina.

Participe!

Participe, troque experiência e leve conhecimento para o laboratório.

Comitê Organizador:

Carla Albuquerque

César Alex Galoro

Maria Elizabete Mendes

Wilson Shcolnik



É hora de mostrar a qualificação, medir e comparar resultados

Com a entrada em vigor das novas medidas da Agência Nacional de Saúde (ANS) que dispõem sobre a divulgação de qualificação e de indicadores de qualidade (veja entrevista nas páginas 2, 3 e 4), implementar indicadores, ter uma acreditação, e apresentar bons resultados pode fazer toda a diferença. Executar um bom controle de qualidade é pré-requisito, por exemplo, para conseguir uma acreditação, um reconhecimento de competência que agora ganha mais visibilidade para o usuário dos planos de saúde. E já ter começado a medir os resultados é necessário não só para participar de um programa de acreditação, mas porque também deixa o laboratório em vantagem frente à nova realidade que se vislumbra com a chegada do Qualiss, o programa de indicadores criado pela agência reguladora.

Como explica Carla Albuquerque, gestora de Serviços da ControlLab: "Levando em conta que a implementação e a consequente melhoria de desempenho requerem dedicação e tempo, quanto antes o laboratório começar, melhor." Numa área em que a adoção de indicadores ainda é novidade, Carla adverte que não basta fazer a medição, é importante também ter a comparação com o que acontece no mercado, para saber que resultados alcançar. Ou seja, embora os indicadores ajudem o laboratório a mensurar

seus resultados e a traçar metas para obter melhorias, há o risco de ficar restrito à própria realidade interna.

Como saber se o resultado é bom mesmo? Recorrer à literatura esbarra tanto na dificuldade de encontrar indicadores realmente iguais quanto na possibilidade de a comparação não ser real. É preciso, por exemplo, saber se os laboratórios atendem ao mesmo tipo de público, se têm perfil similar e se vivem a mesma realidade. O que é difícil, principalmente no caso de publicações internacionais, uma vez que as rotinas diferem muito. Outra opção é a comparação com os pares. Carla destaca que é preciso procurar laboratórios com as mesmas práticas, que atendam à mesma legislação, região e público, determinar indicadores idênticos a serem levantados, coletar os dados e compará-los. "A dificuldade aqui está em formar um grupo de laboratórios e desenvolver a comparação, que é trabalhosa e complexa", comenta ela. "Quando existe um programa de comparação, como o desenvolvido pela ControlLab em parceria com Sociedade Brasileira de Patologia Clínica (SBPC/ML), no Brasil, e o do CAP (CAP Q-Probes e Q-Tracks, do College of American Pathologists), nos EUA, a comparação torna-se bem mais simples e consistente, visto que reúne facilmente um bom número de laboratórios", explica ela.



Imagem 2: Indicador de Proficiência 2011 disponibilizado pelo ControlLab para os usuários do seu ensaio de proficiência.

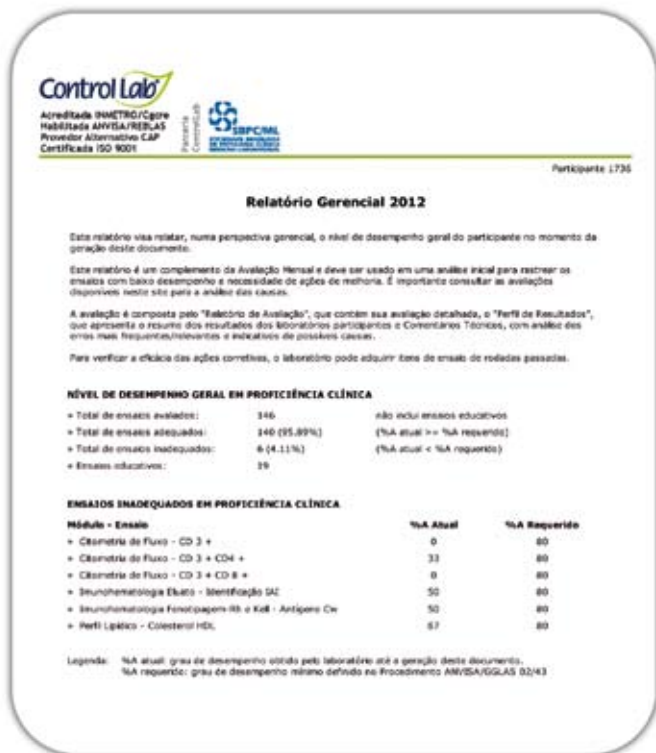


Imagem 1: exemplo de Relatório Gerencial

Ainda de acordo com a gestora da ControlLab, o programa já traz uma seleção dos indicadores mais relevantes para a área, prontos para serem implementados, faz o estudo de dados, entrega resumos estatísticos e informações que ajudam a determinar metas, como a posição relativa frente aos laboratórios participantes. Para participar de um programa de acreditação, por exemplo, um laboratório deve levantar diversos indicadores. Tanto os relacionados ao negócio (que incluem os econômicos e de posicionamento) quanto indicadores de desempenho das fases pré-analítica, analítica e pós-analítica, além dos indicadores de gestão de recursos (como os de pessoal). “Uma sugestão é pensar em indicadores relacionados às dimensões descritas pela ANS na RN 275: efetividade, eficiência, equidade, acesso, centralidade no paciente e segurança”, ensina Carla.

No programa ControlLab-SBPC/ML, há 19 grupos de indicadores considerados relevantes e passíveis de serem levantados. Sugeridos num grupo de discussão, foram eleitos pelos próprios usuários do programa, do qual participam cerca de 170 laboratórios.

“Eles estão agrupados em indicadores demográficos, de processo e de gestão de recursos. E atendem a quase todas as dimensões descritas pela ANS”, avalia Carla.

Ela lembra ainda que o desempenho no ensaio de proficiência (ou controle externo) é um exemplo de indicador simples de ser levantado por cada laboratório: “Nós já o disponibilizamos para os 2.500 participantes do nosso programa. Os usuários recebem a análise comparativa entre os pares, podem verificar sua posição relativa e determinar metas consistentes com a realidade de mercado”.

Nesse, caso, cada participante tem acesso a um relatório gerencial, que mostra o número de exames dos quais participa, e vê em quantos (absoluto e percentual) está com desempenho adequado e em quais está abaixo do esperado (veja imagem 1). O percentual de ensaios com desempenho adequado é o indicador de proficiência. O usuário tem acesso online a este relatório atualizado e pode ir ao longo do ano monitorando a evolução. Anualmente é gerado um relatório com o desempenho geral de todos os participantes. São gráficos e tabelas (na imagem 2, um exemplo de laboratórios clínicos) em que é possível verificar o desempenho geral, determinar sua posição relativa e uma meta para melhoria no ano seguinte.

Carla Albuquerque lembra que o Qualiss, programa que vai divulgar para o consumidor o desempenho dos laboratórios com base em indicadores, está sendo elaborado a partir da experiência nacional. “Será uma demanda natural que todos os laboratórios definam indicadores, monitorem e busquem alcançar resultados coerentes com o mercado. Afinal, o consumidor vai naturalmente comparar o desempenho dos prestadores de serviço disponíveis no seu plano para escolher o que vai usar”.



expediente

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

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

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

Textos: Andrea Barbosa • Design: Raquel Luterman • Diagramação: Marcelle Sampaio

Cartoon: Tiburcio

qualifique online: www.controllab.com.br/qualifique
fale conosco: qualifique@controllab.com.br

ControlLab
www.controllab.com.br



Pesquisa de Satisfação 2011

Todos os anos, a Controllab realiza uma pesquisa para avaliar seus serviços e a percepção dos clientes com relação à empresa. Os resultados são uma base importante para a análise crítica anual, quando são definidas melhorias, inovações e estratégias.

A sondagem foi aberta em setembro 2011, via Sistema Online, e contou com 787 respostas, mantendo o excelente nível de participação dos anos anteriores. Os respondentes foram laboratórios clínicos, veterinários, microbiológicos, de hemoterapia, de leite humano e indústrias, conforme os serviços utilizados por cada um.

O Controle de Qualidade (Ensaio de Proficiência e Controle Interno), a Calibração de Instrumentos (vidrarias, pipetadores etc.) e o programa Indicadores Laboratoriais, assim como os Questionários Ilustrados, os Encontros Online e o boletim "Qualifique", esses três últimos benefícios gratuitos e exclusivos disponíveis a todos os clientes, foram avaliados em três dimensões: satisfação, fidelização e recomendação.

O Ensaio de Proficiência foi avaliado frente a 20 quesitos baseados na escala Servqual e apontados pelos usuários como relevantes em pesquisas anteriores. A avaliação foi feita com base numa escala de idealidade.

Foi solicitado também que o usuário avaliasse a percepção que tem da empresa quanto às 13 características mais descritas pelos respondentes na pesquisa do ano anterior. Por fim, solicitou-se qualitativamente sugestões de melhorias nos serviços e na forma como a empresa se relaciona com os clientes.

Todos os serviços apresentaram excelente avaliação, acima de 95%, nas três dimensões: satisfação, fidelização e recomendação. Com destaque para o programa Indicadores Laboratoriais e o serviço Calibração de Instrumentos, que

obtiveram avaliação máxima. As ferramentas educativas e destinadas à disseminação de informação apresentaram alto nível de satisfação e recomendação, o que demonstra o valor atribuído ao boletim "Qualifique", aos Questionários Ilustrados e aos Encontros Online, esta última uma ferramenta educativa mais recente.

Quanto à percepção das 13 características da Controllab apontadas em pesquisas anteriores, a avaliação foi altíssima em todas elas. Com destaque para "Comprometimento e profissionalismo", "Confiabilidade/credibilidade", "Experiência e competência técnica". Em seguida, vêm "Difusão de conhecimento", "Diversificação de serviços", "Inovação e Criatividade" e "Transparência".

A avaliação foi altíssima também para a maioria dos 20 quesitos medidos no programa de Controle de Qualidade. E aqui os destaques são "Facilidade de uso do sistema online", "Informatização do serviço", "Organização e praticidade", "Pontualidade/cumprimento dos prazos", "Promoção de conhecimento", "Qualidade da embalagem dos materiais" e "Qualidade geral e técnica do serviço".

Foram recebidos cerca de 90 comentários, entre sugestões, elogios, dúvidas e críticas. Todos foram avaliados e respondidos individualmente. Entre os destaques, os elogios à coleção "Gestão da Fase Analítica do Laboratório", aos Encontros Online e aos questionários. Foram feitas solicitações para intensificar iniciativas dessa natureza.

Principais realizações

Este ano foi dedicado a obter um reconhecimento técnico e de grande credibilidade no mercado, a abraçar áreas do ensaio de proficiência mais especializadas e especialmente a disseminar conhecimento. Sem esquecer as melhorias que fluem continuamente.

Competência técnica

- Acreditação como provedor de ensaio de proficiência pelo Inmetro, para os segmentos clínicos e de hemoterapia.

Parcerias e novos serviços

- Ensaio de Proficiência de (EP) de Tuberculose – programa de Baciloscopia BAAR financiado pelo Ministério da Saúde para os LACENS (Laboratórios Centrais de Saúde Pública) em parceria com o Centro de Referência Professor Hélio

Fraga/ENSP/Fiocruz, Laboratório Nacional de Referência da Tuberculose do SUS.

- Ensaio de Proficiência (EP) Clínico/Hemoterapia – Imunohematologia (ampliação com, Eluato, Fenotipagem sistemas Kell, IAI, Titulação Anti-A, Anti-B e Anti-D e Prova Cruzada), PCR Ultra-sensível e Esperma Motilidade e Direcionalidade em vídeo.

- Ensaio de Proficiência (EP) Microbiologia – Água de Consumo Humano, Mineral e Natural, Purificada, de Piscina, Diálise e para Injetáveis. Alimentos, Cosméticos, Medicamentos e Produtos Estéreis.

- Controle Interno (CI) Clínico - Lâminas controle para BAAR e GRAM (positivo e negativo) e controles de imunologia (ASO, CMV, FR, HAV, PCR, Rubéola, TPO e Toxoplasmose), individual por ensaio, positivo e negativo.

Educação continuada

- Lançamento e distribuição gratuita, impressa e online, do segundo volume do livro "Gestão da Fase Analítica do Laboratório – como assegurar a qualidade na prática", organizado por Carla Albuquerque de Oliveira e Maria Elizabete Mendes, e editado pela ControlLab.

- Intensificação dos Encontros Online com especialistas de diversas áreas e disponibilização dessas aulas gravadas no site para o público em geral.

Diferenciais e melhorias

- Disponibilização de Dados Comparativos do Indicador de Proficiência (indicador gerado automaticamente para cada laboratório no Relatório Gerencial), com gráficos e tabelas relacionadas ao desempenho de todos os usuários e dados de posição relativa para o laboratório se comparar e determinar metas de melhoria. Este indicador é apresentado com várias segmentações relevantes: região, capital/interior, volume de ensaios e tempo de participação.

- Reestruturação dos módulos de Bioquímica e da forma de reporte de resultados, para facilitar o preenchimento para o participante e para uma melhor organização do programa.

- Reestruturação do módulo de urinálise para uma melhor organização do programa e adequação a laboratórios menores.

- Implementação de materiais exclusivos para a dosagem de PTH (Hormônios), Calcitonina (Marcador Tumoral) e Creatinoquinase (Marcador Cardíaco), para permitir maior variação das concentrações sem risco de interferência.

- Microscópio e software para capturação e imagens e vídeos – investimento em tecnologia e implementação para prover novos ensaios de proficiência e aperfeiçoar os já existentes.

- Disponibilização da emissão de segunda via da nota fiscal e do boleto bancário via Sistema Online. ■

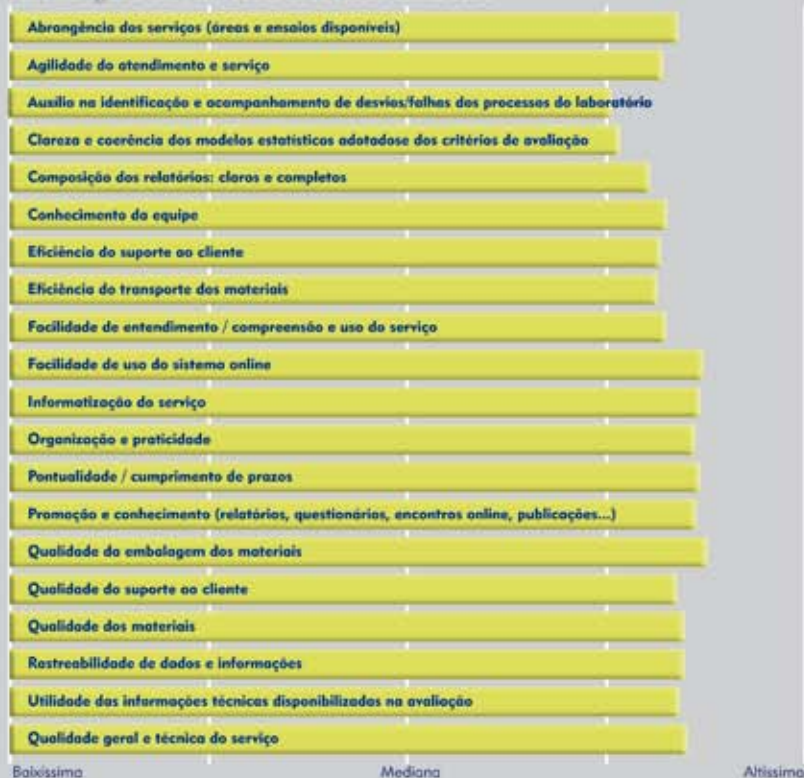
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

	Satisfação	Fidelização	Recomendação
Controle de Qualidade Ensaio de Proficiência e Controle Interno	98%	98%	99%
Indicadores Laboratoriais	100%	100%	100%
Calibração de Instrumentos Calibração de vidrarias, pipetadores e termômetros	100%	100%	100%
Questionários Ilustrados Gratuito para usuários do controle de qualidade	97%	97%	98%
Boletim Qualifique Distribuído para todos os clientes	98%	99%	99%
Encontro Online Disponibilizado para usuários dos serviços	96%	97%	97%

AVALIAÇÃO DA EMPRESA



AVALIAÇÃO DO ENSAIO DE PROFICIÊNCIA





Fabricante de reagente ajuda a melhorar processo a partir de ensaio de proficiência

Rafael Lopes e Roberta Morena de Mattos

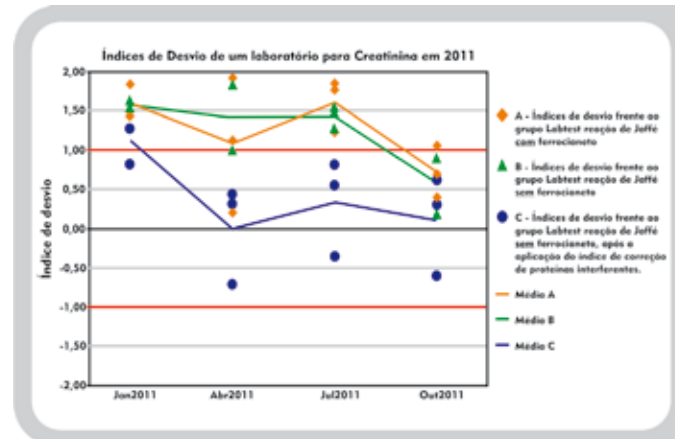
O ensaio de proficiência é uma excelente oportunidade para identificar falhas e pontos de melhorias que não são identificados internamente no laboratório. Contudo, o benefício final de melhorar os processos só ocorre quando o usuário analisa os dados, avalia possíveis causas e adota ações para eliminar a causa raiz. O provedor do ensaio de proficiência detém um excelente conhecimento dos dados gerados e das conclusões que podem ser tiradas do programa; os fabricantes de reagentes, equipamentos e insumos são as melhores fontes de informação sobre os requisitos e restrições dos sistemas analíticos em uso; e o laboratório, o maior conhecedor do seu processo. Por isso, a união de laboratório, fabricante e provedor pode ser a chave para o sucesso da investigação de inadequados no programa.

Um caso que ilustra a efetividade dessa aliança ocorreu com um laboratório na dosagem de creatinina no sangue. Após obter vários resultados inadequados ao longo de 2011, ele contatou a ControlLab solicitando auxílio na análise.

Imediatamente identificou-se que o laboratório estava informando no programa um reagente diferente do realmente usado e por isso vinha sendo avaliado frente ao grupo de laboratórios pares errado. Mesmo simulando a avaliação dos resultados com base no reagente correto, ainda existia uma tendência positiva (resultados mais altos que o esperado), além de resultados inadequados. Assim, foi recomendado verificar possíveis causas de desvios sistemáticos, com base na lista de verificação disponibilizada no livro "Gestão da Fase Analítica do Laboratório – como assegurar a qualidade na prática" (ControlLab, 2011, página 78).

Como o laboratório não identificou nenhuma causa, a ControlLab consultou o fabricante do reagente em uso, que sugeriu verificar se o índice de correção para eliminar o efeito de proteínas interferentes* estava sendo adotado. O laboratório não o adotava, o que explicou boa parte da tendência dos seus resultados, conforme gráfico apresentado.

Na simulação da avaliação após a aplicação do índice de correção (situação C apresentada no gráfico) a maior parte dos resultados ficou dentro do intervalo aceito (Adequado para \pm



1,00 índice de desvio), com desvio próximo de zero (média dos índices de desvio). Apenas em janeiro/2011, os resultados permaneceram muito elevados, o que demonstrou que existia outra fonte sistêmica de erro. Mas foi possível concluir que essa fonte, embora não identificada, foi eliminada visto os resultados obtidos nas rodadas seguintes.

A partir dessa análise é importante o laboratório rever seu processo para adotar o índice de correção proposto na sua rotina. Se existir dúvida quanto a essa aplicação, é imprescindível que requisite o suporte da assistência técnica do fabricante do reagente.

Embora uma análise como essa possa parecer simples depois de finalizada, ela exigiu dedicação do laboratório em analisar diversas possíveis causas. Sua resolução poderia não ter sido satisfatória sem o envolvimento do fabricante do reagente. Por outro lado, toda análise poderia ainda ter sido abreviada se desde o início o laboratório tivesse contato com o suporte do fabricante. O que torna clara a importância de os fornecedores deste segmento disponibilizarem um serviço de assistência técnica e os laboratórios usufruírem desse serviço. ■

* Creatinina K – minimizando as interferências das dosagens de creatinina. Labtest. 2007. <http://www.labtest.com.br/publicacoes/publicacoeslabtest>

servicos@controllab.com.br

Prof. Biasoli e as novas medidas da ANS

