
QUALIDADE EM LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

DÉBORA SOUZA BAZÍLIO FILHA¹
ROSANA SAMPAIO²

¹Ciências Biológicas – IBC, Universidade do Grande Rio;²

Resumo

Quando o assunto é saúde precisamos confiar nos serviços prestados e em diagnósticos precisos. Um Hospital com modernas e completas instalações atende o público em diversos setores. O paciente conta com o que há de mais atual em medicina: Centro Cirúrgico, Centro de Tratamento Intensivo (adulto, pediátrico e neonatal), Centro de Reprodução Humana e um completo Centro de Exames. O Laboratório de Análises Clínicas atua com um único propósito: apoiar o diagnóstico médico. A eficiência e rapidez na execução dos exames são pontos fundamentais para salvar vidas e por isso buscamos constantes melhorias em nossos processos para que a qualidade seja atingida, mantida e melhorada a cada dia. Para isso o Laboratório adquiriu o selo de qualidade PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos) fornecido pela SBPC (Sociedade Brasileira de Patologia Clínica). Este selo é exclusivo para Laboratórios de Análises Clínicas e é fundamentado em normas padronizadas (Norma PALC). Para alcançarmos o selo foi preciso adequação à norma e padronização de todos os processos (desde a recepção do paciente até a entrega do laudo). Hoje estamos na fase de manutenção do selo e sabemos que, como no início da implantação do processo, um dos fatores essenciais à manutenção é a mobilização e a conscientização do corpo técnico atuante, pois sem o envolvimento direto não há o propósito de uma excelência à credibilidade técnico - científico e a satisfação econômico-administrativo em um único conjunto. A conclusão de se ter um padrão de qualidade elevado em um Laboratório de Análises Clínicas é consideravelmente visível logo nas primeiras semanas de implantação do processo. Até o momento observamos alguns resultados obtidos através dos Indicadores de Qualidade, tais como: a diminuição do desperdício, o aumento do nº de pacientes ambulatoriais e, conseqüentemente, o aumento do nº de exames, a satisfação do corpo técnico do Laboratório e dos colaboradores médicos além da satisfação dos clientes. Este último Indicador de Qualidade foi medido através da Pesquisa de Opinião dos Clientes (pacientes) e ficou identificado que somente 0,08% dos pacientes atendidos estão insatisfeitos com os serviços prestados e terão as devidas ações corretivas ao longo da manutenção da qualidade implantada.

Palavras-chave: Qualidade, Análises clínicas.