

# CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

EM MONITORAMENTO DE INDICADORES

## 2023

Contribuir com dados para o benchmarking dos indicadores no segmento laboratorial geram métricas e insights que melhoram a eficiência das operações e a segurança para os pacientes, impactando positivamente a sustentabilidade do setor de saúde.

O módulo de indicadores laboratoriais possui a chancela da SBPC/ML – Sociedade Brasileira Patologia Clínica/Medicina Laboratorial.

Certificamos que

## Laboratório de Patologia Clínica Hélio Oliveira - Danilo Mendonça Ltda

situado à Avenida Generalíssimo Deodoro, 833, Umarizal - Belém/PA, contribuiu com dados para o benchmarking de indicadores Metricare.

### INDICADORES MONITORADOS DURANTE O ANO DE 2023

#### INDICADORES DE GESTÃO DE RECURSOS

##### Gestão de Equipamentos

- Índice de manutenção corretiva
- Tempo médio (em dias) entre falhas: Equipamentos de bioquímica (MTBF)

##### Gestão de Recursos Humanos

- Absenteísmo
- Produtividade pessoal: Coletador próprio, faturamento, geral, recepção, recepcionista e técnica
- Rotatividade: Geral e recepção
- Treinamento: Cumprimento de carga de treinamento prevista, eventos de capacitação, horas de treinamento e interno<sup>1</sup>

##### Gestão de Recursos TI

- Eficiência do LIS: Episódios de queda de sistema e tempos de queda

#### INDICADORES DE GESTÃO ORGANIZACIONAL

##### Gestão de Clientes e outras partes interessadas

- Manifestações de clientes recebidas e respondidas
- Net Promoter Score (NPS)
- Participação em pesquisa de Net Promoter Score (NPS)
- Satisfação de clientes: Pessoa Física

#### INDICADORES DEMOGRÁFICOS

##### Demográficos

- Exames por paciente: Convênio, cortesia, geral e particular
- Exames solicitados por cortesia, operadora e particular
- Laudo entregue por web e impresso e retirado no laboratório
- Público atendido: pacientes externo
- Sistemática de coleta: Pacientes de terceiros e próprios
- Terceirização

#### INDICADORES DE PROCESSO

##### Efetividade/Outcome

A partir de:  
1 - Jun/23

Data: 28/03/2024 - 79V01C00 - 0000000

- Recoleta diversas
- Recoleta Geral
- Recoleta para confirmação
- Recoleta por acidente
- Recoleta por material impróprio
- Resultados incorretos liberados

##### Pós-Analítico

- Comunicação de resultados críticos com atraso: Pacientes não internados
- Insucesso na comunicação de resultados críticos (Análises Clínicas)
- Laudos incorretos (análises clínicas) e não acessados
- Tempo médio (em minutos) para comunicação de resultados críticos: Pacientes não internados

##### Pré-Analítico

- Amostras com erro na identificação do paciente
- Amostras não identificadas
- Cadastro de Requisições com erro na identificação do paciente (Análises Clínicas)
- Coleta em tempo inapropriado
- Erro de armazenamento: Armazenamento incorreto antes da análise
- Erro de coleta: Amostra incorreta, recipiente incorreto e volume insuficiente
- Erro de transporte: Amostra não recebida, amostras avariadas durante o transporte, amostras com tempo excessivo de transporte e amostras transportadas em temperatura incorreta
- Exames incorretamente adicionados e que não constavam na requisição médica: Não internados
- Exames não cadastrados: Não internados
- Hemólise: Amostras em geral
- Nome incorreto do exame: Não internados
- Requisições médicas não inteligíveis: Não internados
- Requisições médicas sem questões clínicas: Não internados

##### Segurança

- Acidente com perfurocortante
- Acidente de trabalho: Geral



Fábio Vasconcellos Brazão  
Presidente SBPC/ML



Vinícius de Almeida Biasoli  
Diretor Executivo Controllab