## CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO



2022

Benchmarking de Indicadores Laboratoriais é uma ferramenta de gestão da gualidade desenvolvida pela parceria entre a Controllab e a SBPC/ML, com o objetivo de estimular a melhoria contínua nos processos laboratoriais, contribuindo para o aumento da produtividade e da sustentabilidade do setor.

A Controllab confere ao(a)

# Lacmar - Laboratório de Análises Clínicas do Maranhão Ltda

O certificado de participação no Programa de Benchmarking de Indicadores Laboratoriais para a unidade situada à Avenida Contorno do Ipase, 38 - Lote Laboratorio, Ipase - São Luís/MA

## INDICADORES MONITORADOS DURANTE O PERÍODO:

## INDICADORES DE GESTÃO DE RECURSOS

## Gestão de Recursos Financeiros

- Despesa com pessoal
- · Gasto com área física e recursos, despesas secundárias, equipamentos, materiais, pessoal, serviços e transporte
- Glosa geral e por operadora

## Gestão de Recursos Humanos

- Absenteísmo
- Horas trabalhadas por funcionário
- · Produtividade pessoal: Coletador próprio, geral, recepção, recepcionista e técnica
- Rotatividade: Geral e recepção
- Treinamento: Eventos de capacitação, horas de treinamento e interno

## Gestão de Recursos TI

• Eficiência do LIS: Episódios de gueda 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)

## INDICADORES DEMOGRÁFICOS

## Demográficos

- Exames por paciente: Convênio, cortesia, geral, particular
- Exames solicitados por cortesia, operadora, particular e rede pública
- Público atendido: Pacientes externo, internados e não
- Sistemática de coleta: pacientes próprios
- Terceirização
- Ticket médio

## INDICADORES DE PROCESSO

## Analítico

- EP: Desempenho inadeguado e inadeguado relacionado a causa previamente tratada
- Erros de transcrição de resultados por falha do LIS e em transcrição manual de resultados

## Efetividade/Outcome

- · Recoleta Geral
- Recoleta para confirmação: Pacientes internados e não internados
- Recoleta por acidente: Pacientes não internados
- Recoleta por material impróprio: Pacientes internados e não internados
- Resultados incorretos liberados

## Pós-Analítico

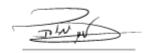
- · Atraso de resultados: Paciente não internados
- · Comunicação de resultados críticos com atraso: Pacientes internados e não internados
- Insucesso na comunicação de resultados críticos (Análises Clínicas)
- Laudos Incorretos (Análises Clínicas)

#### Pré-Analítico

- Amostras com erro na identificação do paciente
- · Coagulação: Amostras Coaguladas
- · Contaminação: Amostras da microbiologia, de hemocultura e de urocultura
- Erro de coleta: Proporção incorreta do volume da amostra/anticoagulante, recipiente incorreto e volume insuficiente
- Erro de transporte: Amostras avariadas durante o transporte
- Exames incorretamente adicionados e que não constavam na requisição médica: Internados e não internados
- Exames não cadastrados: Internados e não internados
- · Hemólise: Amostras em geral
- Nome incorreto do exame: Internados e não internados

## Segurança

Diretor Executivo Controllab



Acidente com perfurocortante

· Acidente de trabalho: Geral

Fábio Vasconcellos Brazão Presidente SBPC/ML