

Benchmarking de Indicadores Laboratoriais é uma ferramenta de gestão da qualidade 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)

Laboratório Marcelo Magalhães S/A

O certificado de participação no Programa de Benchmarking de Indicadores Laboratoriais para a unidade situada à Praça do Derby, 177, Derby - Recife/PE.

INDICADORES MONITORADOS DURANTE O PERÍODO:

INDICADORES DE GESTÃO DE RECURSOS

Gestão de Equipamentos

- Índice de manutenção corretiva

Gestão de Recursos Humanos

- Produtividade pessoal: Geral

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 e particular
- Exames solicitados por cortesia, operadora e particular
- Público atendido: pacientes não internados
- Sistemática de coleta: pacientes próprios
- Terceirização

INDICADORES DE PROCESSO

Análítico

- EP: Desempenho inadequado e inadequado relacionado a causa previamente tratada

Efetividade/Outcome

- Coleta diversas
- Coleta Geral: Pacientes internados e não internados
- Coleta para confirmação
- Coleta por acidente
- Coleta por material impróprio

Pós-Analítico

- Atraso de resultados: Paciente não internados
- Comunicação de resultados críticos com atraso: Pacientes não internados

- Insucesso na comunicação de resultados críticos (Análises Clínicas)
- TAT (minutos) no percentil 90: INR, potássio e WBC

Pré-Analítico

- Amostras com erro na identificação do paciente
- Coagulação: Amostras Coaguladas
- Erro de coleta: Recipiente incorreto e volume insuficiente
- Erro de transporte: Amostra não recebida e amostras com tempo excessivo de transporte
- 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

Segurança

- Acidente com perfurocortante

Vinicius de A. Biasoli
Vinicius de Almeida Biasoli
Diretor Executivo Controllab

Fábio Vasconcelos Brazão
Fábio Vasconcelos Brazão
Presidente SBPC/ML