

## IX ENCONTRO DO INSTITUTO ADOLFO LUTZ I SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE VIGILÂNCIA E RESPOSTA RÁPIDA

### M-015-23 **INDICADORES DE QUALIDADE PARA AVALIAR O DESEMPENHO DO PROGRAMA DE COMPARAÇÃO INTERLABORATORIAL EM HEMATOLOGIA E BIOQUÍMICA**

**Autores:** Ferreira JE (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP/Brasil) ; Miguita K (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP/Brasil) ; Oshiro M (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP/Brasil) ; Carneiro EMP (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP/Brasil) ; Tonissi AP (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP/Brasil) ; Cação VM (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP/Brasil) ; Catarino RM (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP/Brasil) ; Salzone CM (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP/Brasil) ; Ribeiro Y (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP/Brasil) ; Maretti RC (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP/Brasil) ; Trincado JB (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP/Brasil) ; Santos RTM (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP/Brasil)

#### **Resumo**

Os Indicadores de Qualidade permitem avaliar o desempenho de um processo em relação a uma meta, permitindo identificar possíveis inconsistências e oportunidades de melhoria para assegurar a eficácia e a eficiência. Estabelecer e mensurar os indicadores de qualidade para avaliar o desempenho do Programa de Comparação Interlaboratorial em Hematologia e Bioquímica. Nas quatro rodadas do PCIHB realizadas em 2010 foram estabelecidos os indicadores de qualidade para avaliar os procedimentos de: perda de matéria-prima na produção das amostras (volume de matéria-prima perdida/volume de amostra produzida X 100), distribuição (n° de laboratórios que retiraram os kits/n° total de laboratórios X 100), monitoramento (n° de laboratórios que retiraram os kits/n° total de resultados enviados X 100) e educação continuada oferecida para aperfeiçoamento dos profissionais dos laboratórios (n° de laboratórios participantes das reuniões/n° total de laboratórios inscritos X 100). Para os indicadores acima citados, foram determinadas as metas de 20%, 80%, 70% e 60% respectivamente. Os resultados obtidos para cada um dos indicadores de qualidade estabelecidos, nas 1°, 2°, 3° e 4° rodadas, foram de: 15,6%, 19,2%, 16,5% e 17,1% para o indicador de perda de matéria-prima na produção das amostras; 100%, 97,5%, 91% e 99% para a distribuição; 90%, 87%, 79,5% e 71,5% para o monitoramento. Na educação continuada a média foi de 70% de presença dos laboratórios nas cinco reuniões oferecidas pelo programa, ou seja, 10% acima da meta pretendida que era de 60% dos laboratórios participantes para cada uma das reuniões. Os indicadores de qualidade mostraram que as metas estabelecidas para avaliação do PCIHB foram atingidas, permitindo avaliar os processos e buscar melhorias, contribuindo para uma maior eficácia e eficiência dos serviços oferecidos aos laboratórios participantes do programa. O próximo desafio é melhorar esses indicadores.