

ANATOMIA®
patologia diagnóstica

Out/2005 - Unimed promove acreditação dos serviços próprios

Nov/2005 – Auditoria Unimed pelo IAG

2006 – Início do processo de acreditação (Consultoria)

2008 – Acreditação ONA nível 2 - DNV

Desafios da Certificação

- Cultura médica
- Limitação técnica em gestão de qualidade
- Dificuldade de sensibilização do staff

Desafios da Certificação

- Custo
- Ausência de indicadores externos para comparação
- Ausência de legislação para o segmento

Ações para Certificação

- Contração de consultoria
- Padronização de atividades - POPs
- Implantação de controles de processo

Controles de Processo

Controles criados para verificação da eficácia de cada processo

- Tipos:
 - Indicadores (TAT, digitação inadequada, etc)
 - Registros de Não Conformidades

Ações para Certificação

- Incremento dos controles de qualidade analíticos (coloração, revisão de lâminas, dupla observação, etc)
- Treinamentos de equipe
- Ajustes de gerenciamento de rotina (manutenção equipamentos, calibração de instrumentos, registros)

Ações para Certificação

- Realização de pesquisa de satisfação de clientes (médicos, hospitais, pacientes)

(resultado internet, melhoria de informatização)

Ações para Certificação

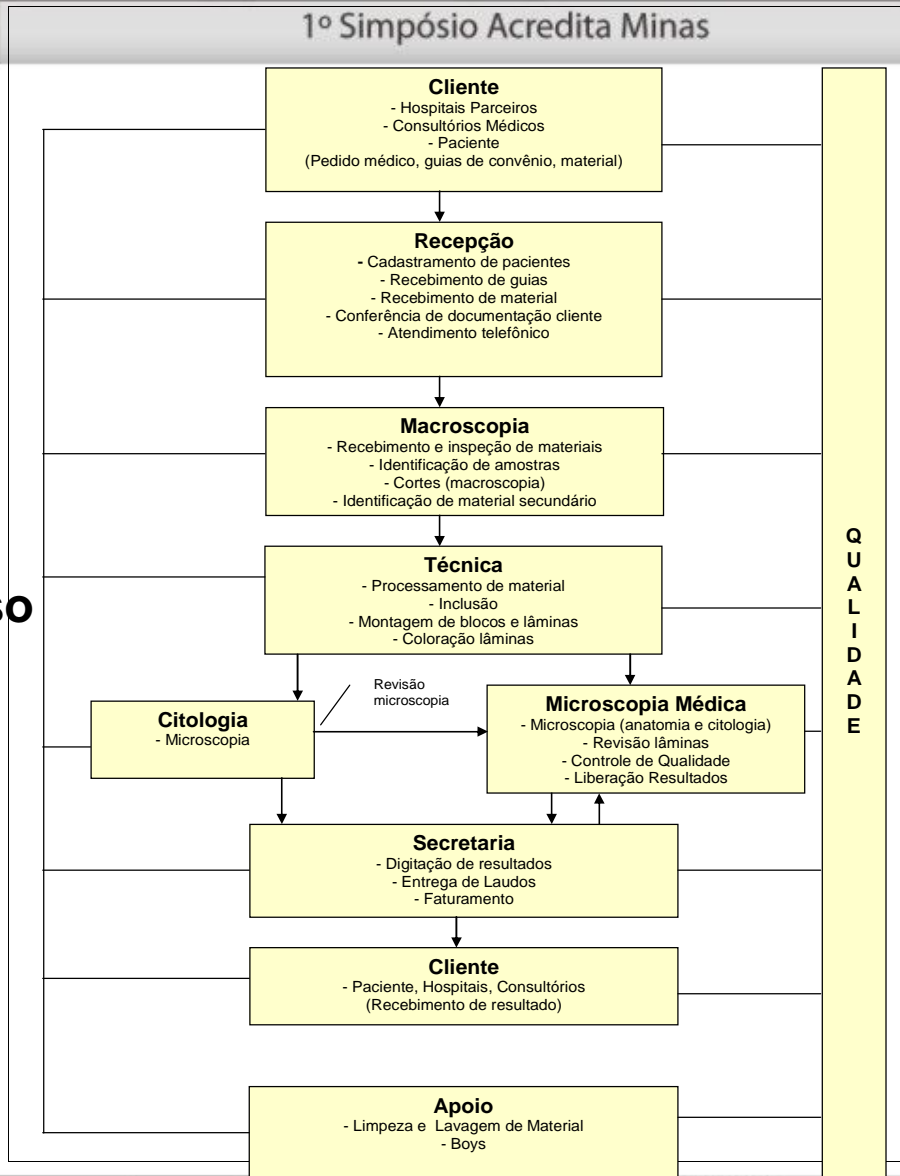
- Mapeamento e gerenciamento de riscos
(ações corretivas e preventivas)
- Planejamento estratégico
(cultura de planejamento – informática,
instalações, parcerias com hospitais)
- Análises críticas (semestralmente – norte)

Ações para Certificação

- Escolha e contratação de Certificadora
- Auditoria Externa

1º Simpósio Acredita Minas

Fluxo de Processo



Q
U
A
L
I
D
A
D
E

Indicadores

- Pesquisa de Satisfação de Clientes (pacientes, médicos e hospitais)
- Adequação PICQ (Proficiência em Anatomia - SBP)

Indicadores

- Crescimento anual – Número de Exames/Pacientes
- Não Conformidades de Controle Interno - CQ Imuno histoquímica

Indicadores

- Revisão de lâminas de citologia
- Prazo de Liberação de Laudo - TAT geral
- Evento Sentinela

Indicadores

- Cumprimento do Programa Anual de Treinamento
- Reclamações de Clientes



Indicadores de Processo

Indicadores relacionados às atividades de cada setor

Recepção = índice de erros de digitação

Indicadores de Processo

Macroscopia

- Amostragem insatisfatória
- Fixação inadequada
- Descrição macroscópica incompleta
- Necessidade de voltar na peça para recortar

Indicadores de Processo

Microscopia

- Resultados ilegíveis para digitação

Liberação de Laudos

- Laudo liberado incompleto

Indicadores de Processo

Técnica

- Floater
- Inclusão inadequada (ângulo = pele)
- Coloração inadequada
- Fixação inadequada de material após aparelho

Indicadores de Processo

Serviços Externos = Fornecedores

- Material entregue errado, material diferente do pedido, pedido de exame errado, lâmina quebrada.

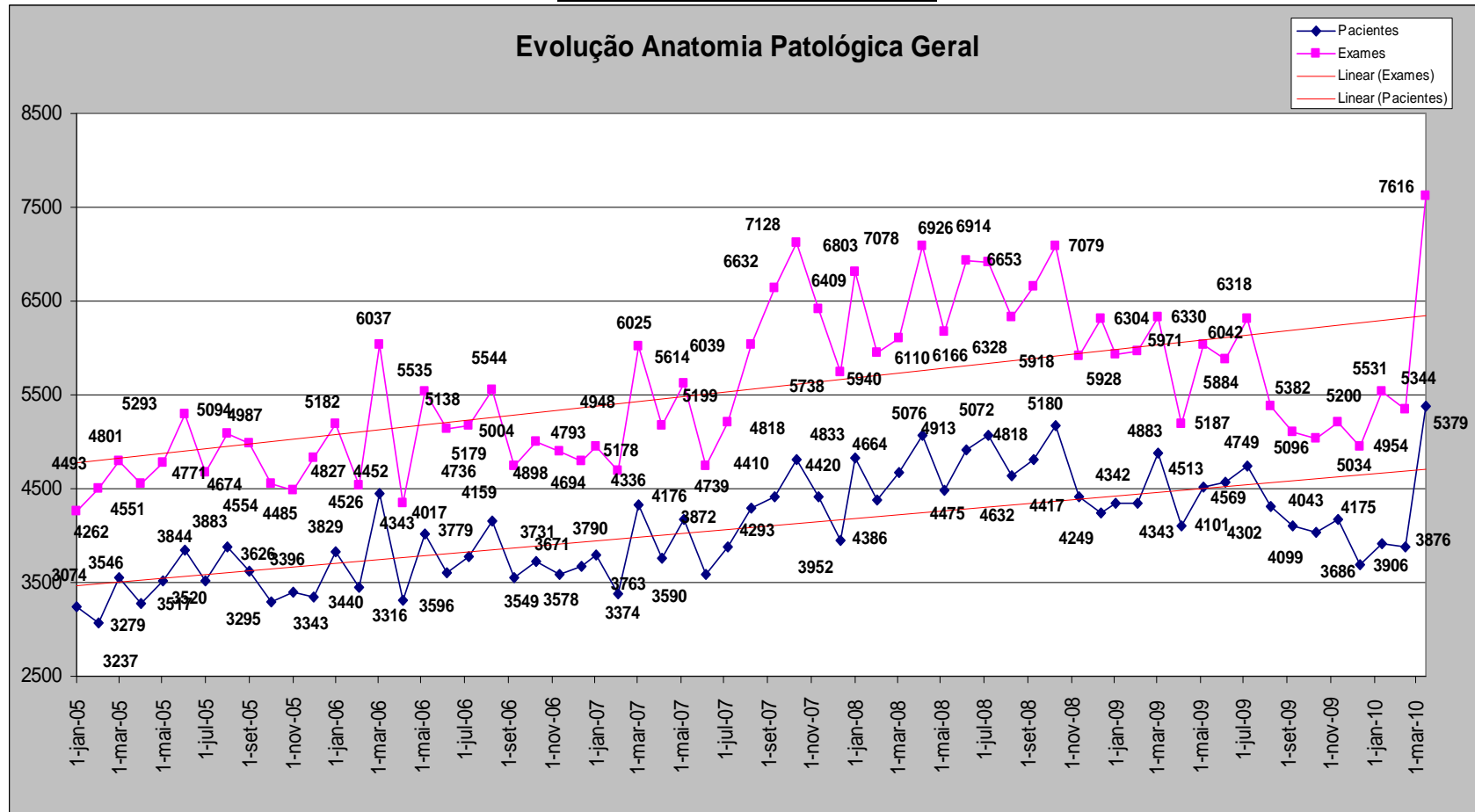
Resultados

Crescimento 2009 X 2005

Exames Anatomia 24,6%

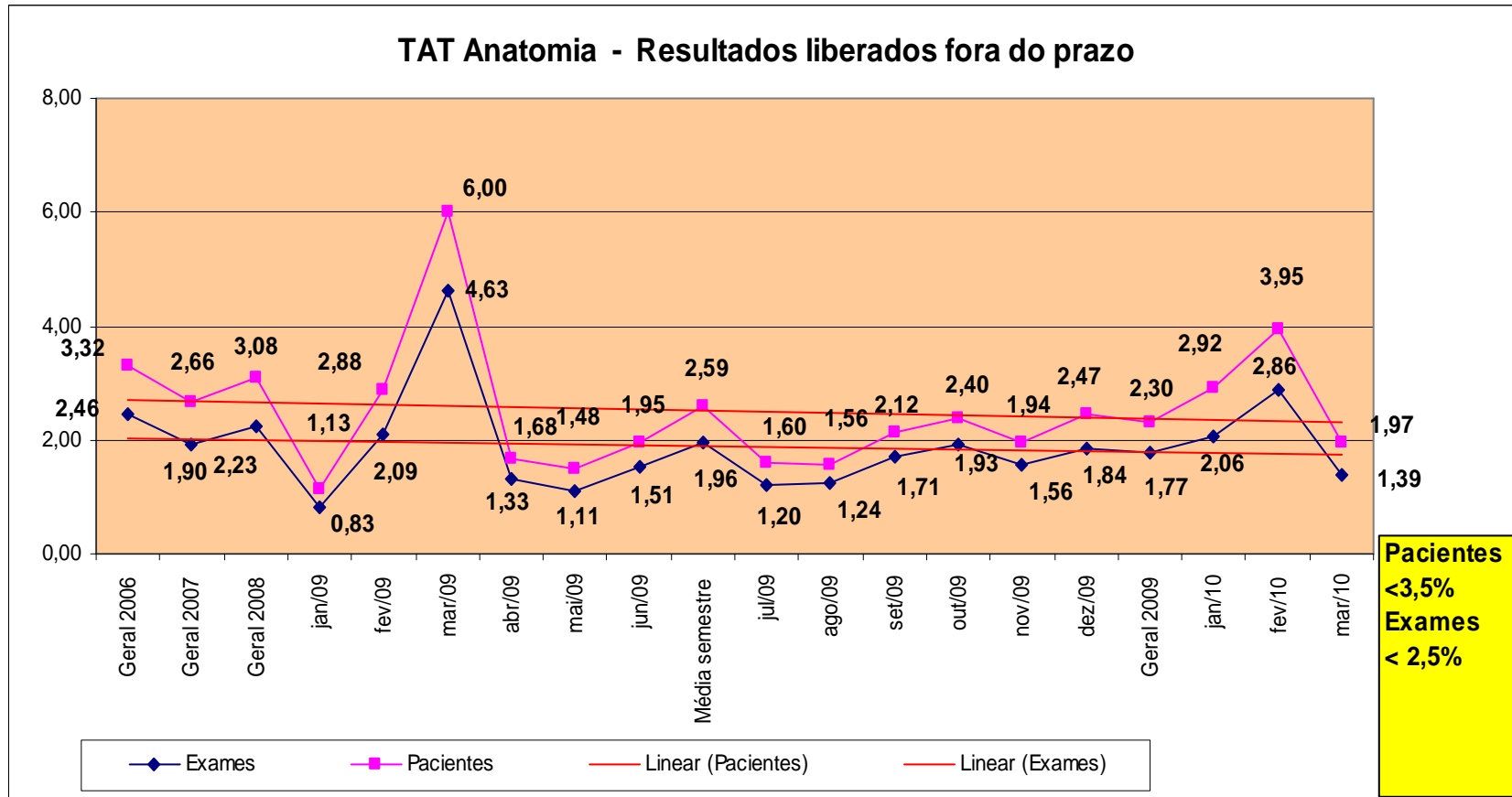
Exames Gerais 18,5%

Resultados



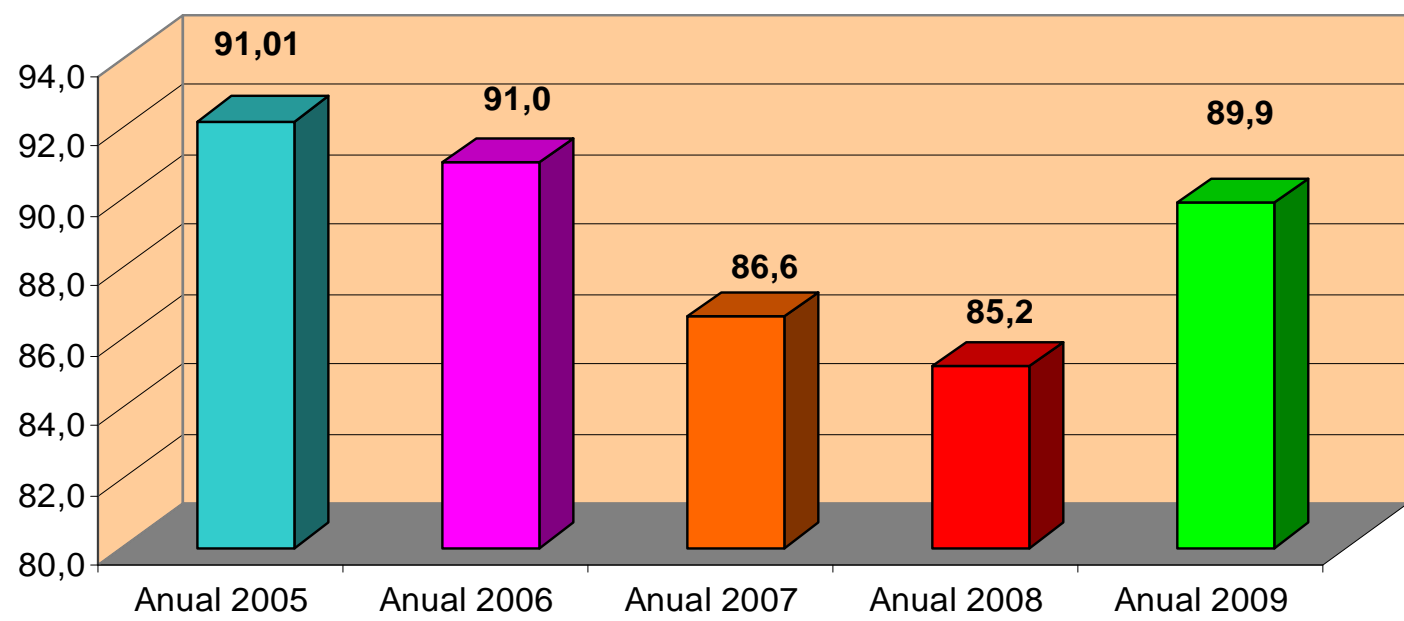
Resultados

TAT Anatomia - Resultados liberados fora do prazo



Resultados

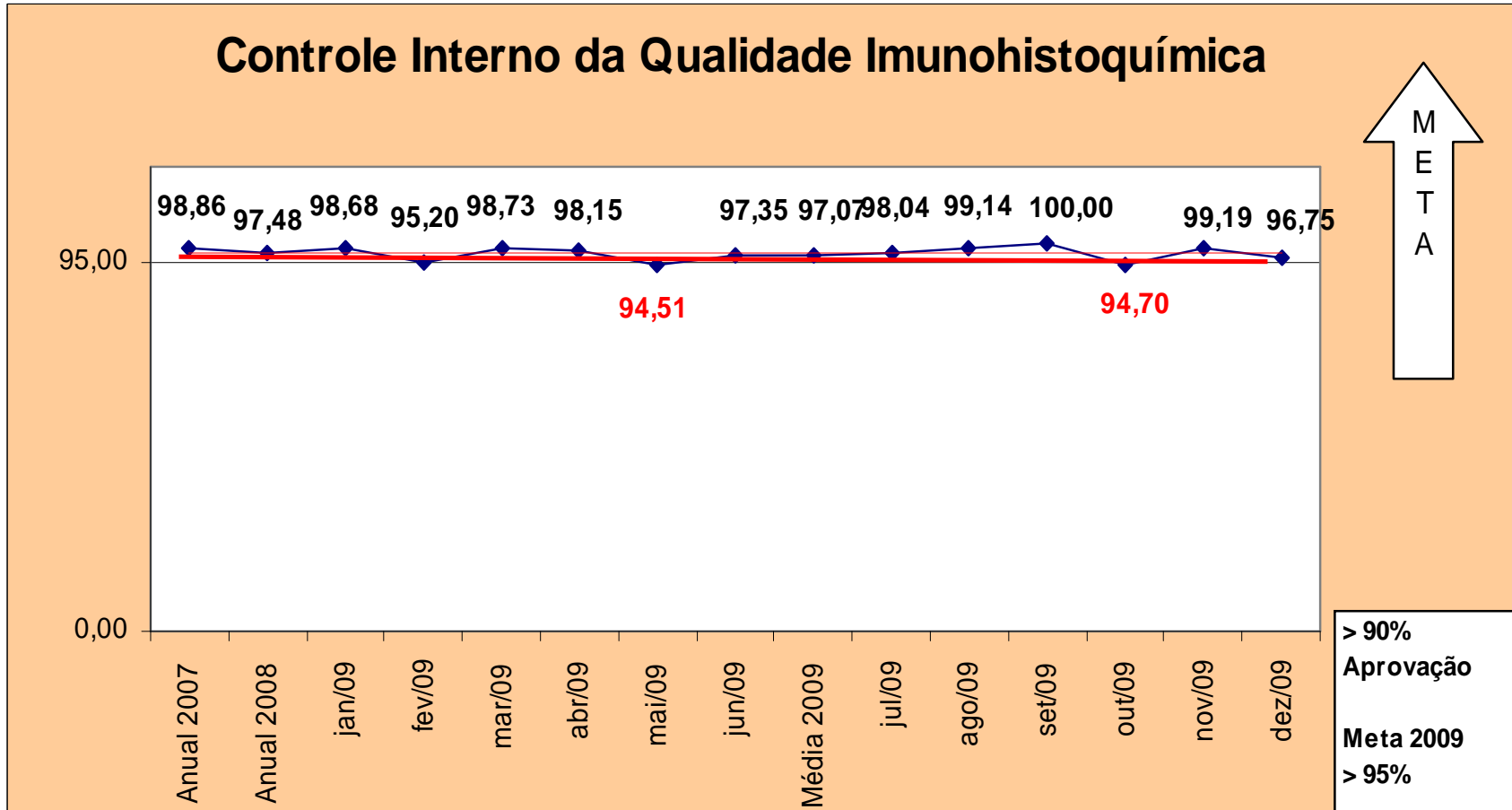
% Adequação Controle de Qualidade PICQ - Anatomia



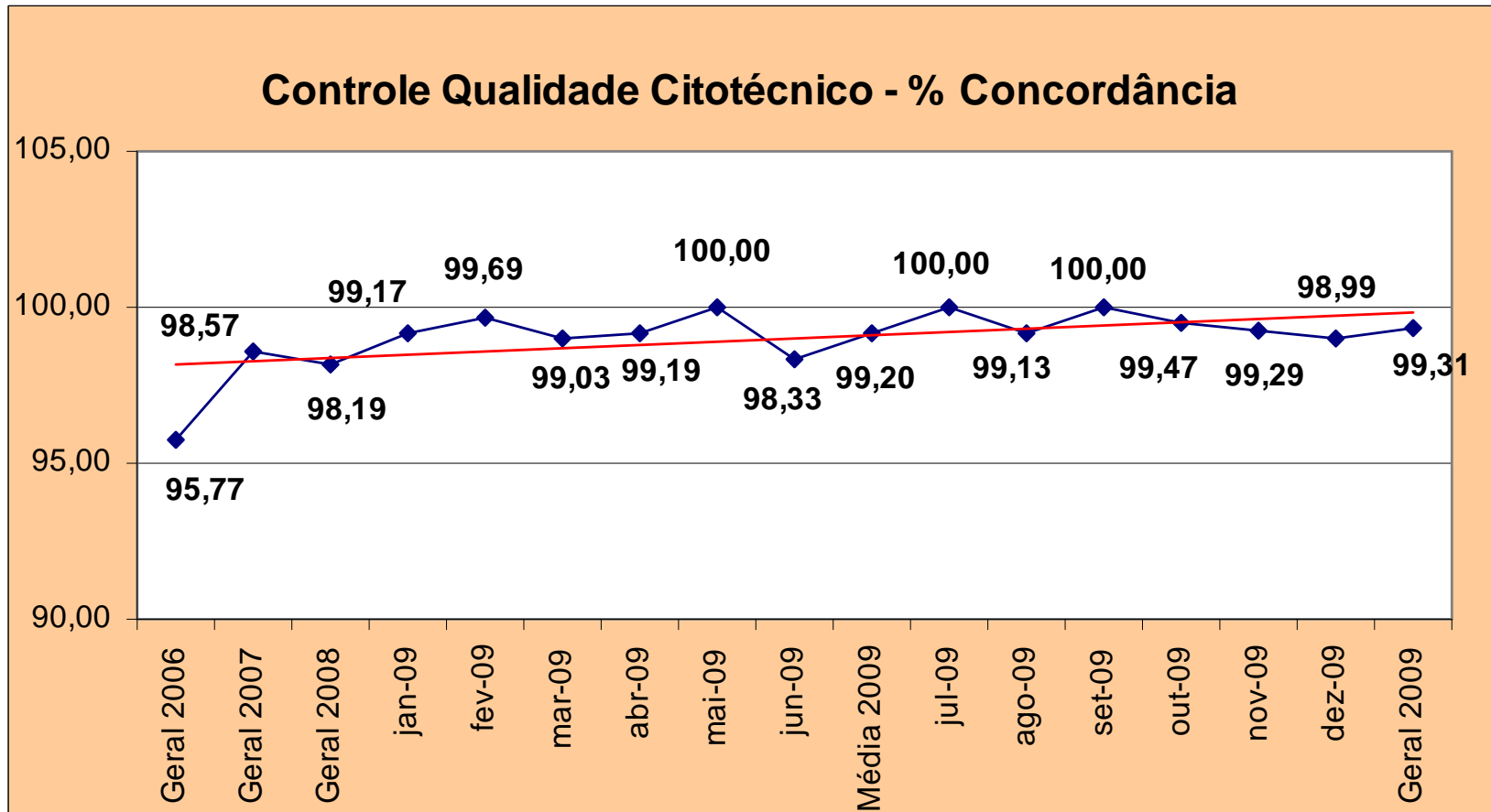
Meta Sociedade Brasileira de Patologia = 80%
Meta interna Anatomia = 85%

Resultados

Controle Interno da Qualidade Imunohistoquímica



Resultados

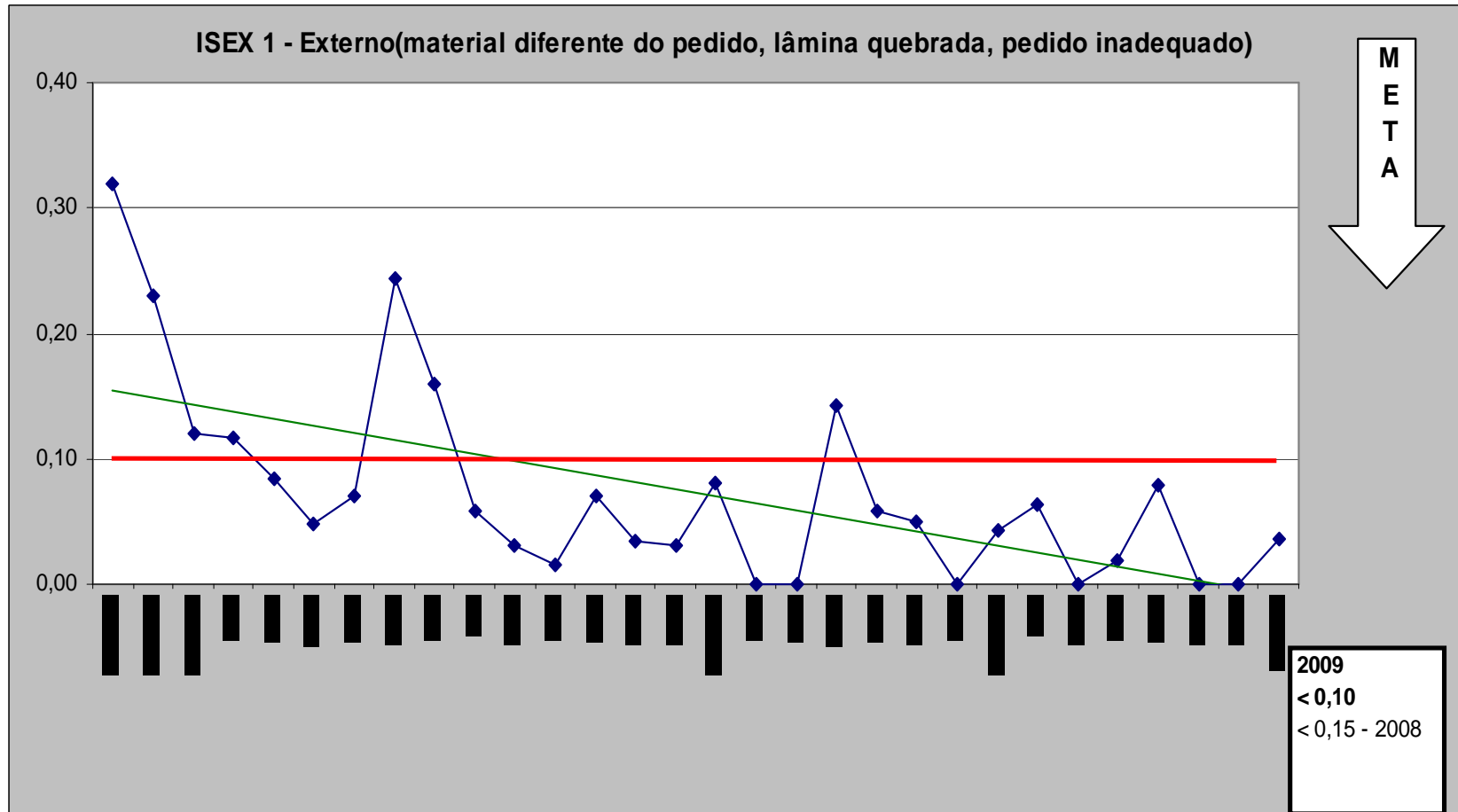


Resultados

Pesquisa Satisfação de Clientes 2009

- Hospitais = 90% satisfação
- Médicos = 89% satisfação
- Clientes pacientes = 95% satisfação

Resultados

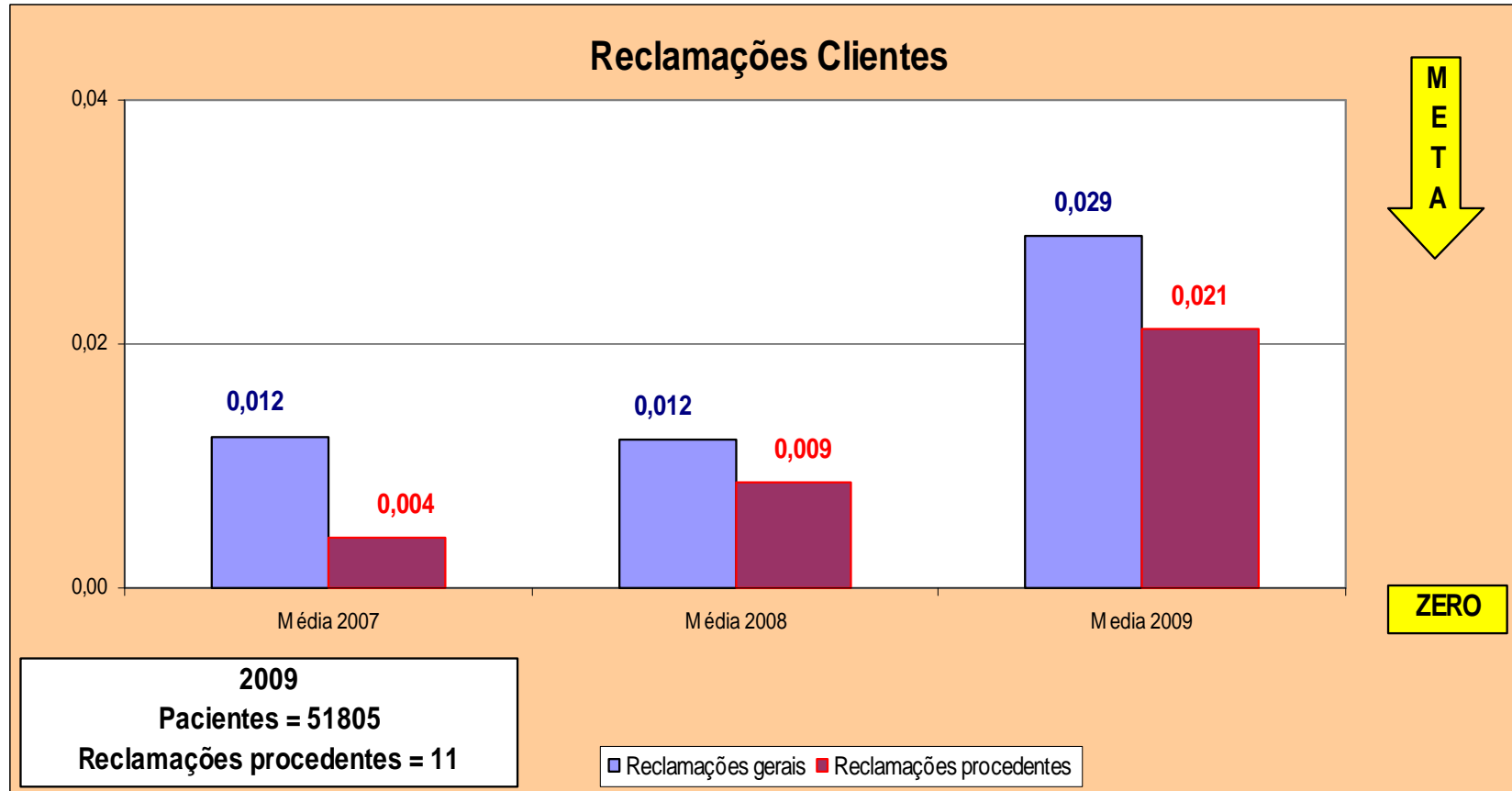


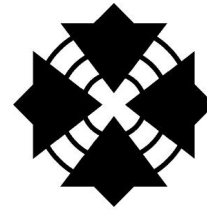
FELUMA

CMV

IAG

Resultados





ANATOMIA[®]
patologia diagnóstica

www.anatomiabh.com
anatomiabh@terra.com.br