

QUALIDADE DE GESTÃO DE LAUDOS EM RADIODIAGNÓSTICO

Dr. Lenio Lucio Gávio



Histórico

- Axial

- Fundação: agosto de 1992
- Processos de certificação: janeiro de 2007
- ONA nível 2: dezembro de 2008
- ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004: agosto de 2009
- ONA nível 3: dezembro de 2009

Introdução

- **Qualidade**
 - **Conceito.**
 - **Subjetividade x Objetividade.**
 - **Visão cliente x Visão do prestador de serviço.**
 - **Definição da qualidade do produto.**

Introdução

Stockholm Medical Center, 2009

- **Oncologia**
- **Radiologia**
- **Fisioterapia**

Introdução

Stockholm Medical Center, 2009

- Atendimento rápido
- Resultado rápido
- Estrutura confortável
- Equipe disponível
- Confiança
- Precisão diagnóstica

Introdução

Stockholm Medical Center, 2009

- **Oncologia:**
 - Estrutura confortável e equipe disponível: 86%
- **Radiologia:**
 - Precisão diagnóstica e resultado rápido: 93%
- **Fisioterapia:**
 - Atendimento rápido e confiança: 76%

Introdução

Qualidade do laudo em um
serviço de radiodiagnóstico: o
que buscamos e o que o nosso
cliente espera?

Introdução

“CONFIABILIDADE EM
DIAGNÓSTICO
POR IMAGEM”

Introdução

- Tempo e prazos
- Precisão e acertos
- Compromisso e responsabilidade

METODOLOGIA PARA QUALIDADE E GESTÃO DOS LAUDOS

Metodologia

- **Dupla observação diagnóstica.**
- **Discrepância entre laudos e achados cirúrgicos.**
- **Não conformidades no controle interno.**

Metodologia

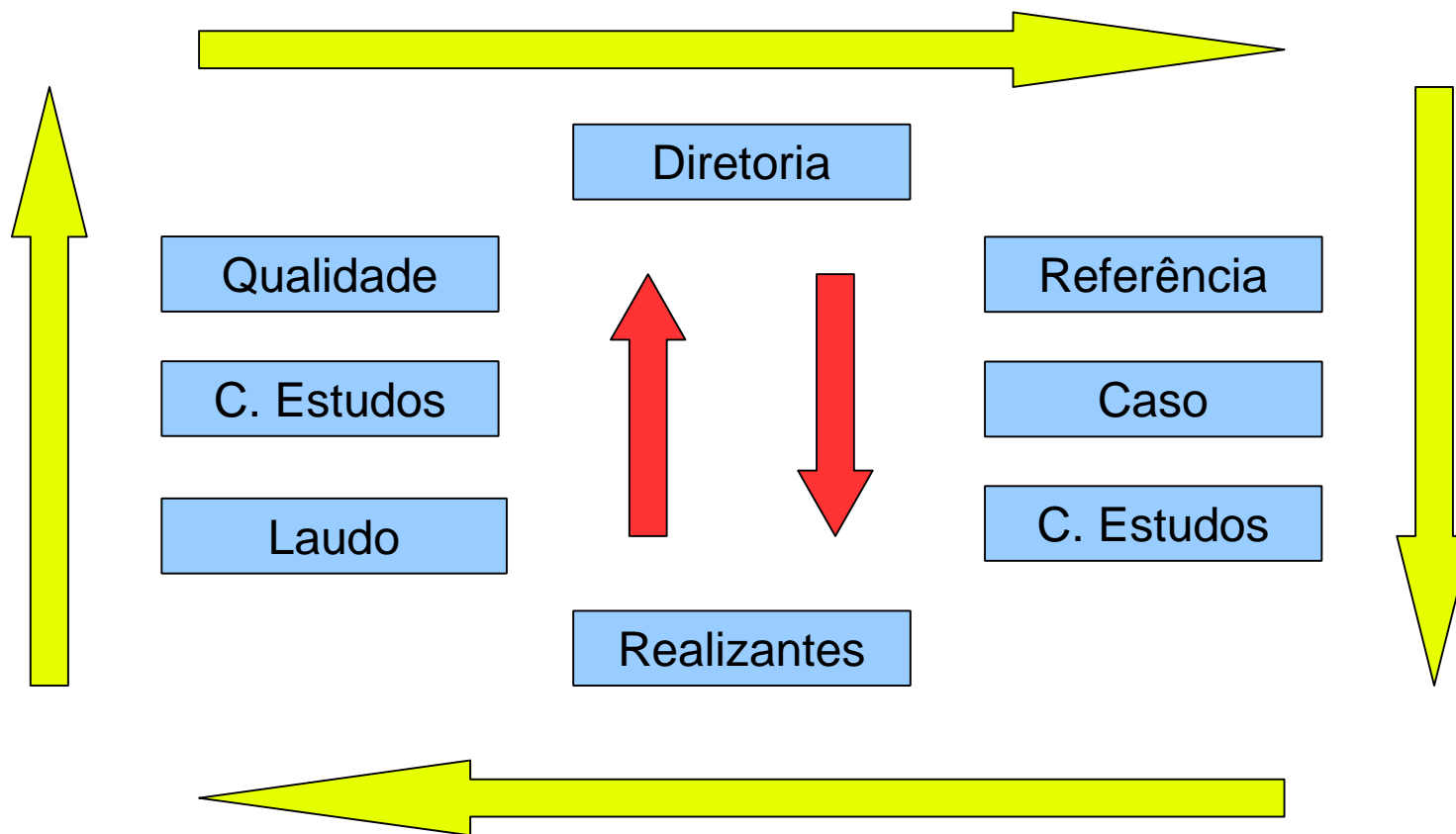
- **Discrepância/ Não conformidade maior**
 - **Impacto efetivo na conduta**

- **Discrepância/ Não conformidade menor**
 - **Sem impacto efetivo na conduta**

Dupla observação diagnóstica

- **Seleção de médicos referência para cada área de atuação**
- **Seleção de exames específicos por estes médicos para estudo por dupla observação.**
- **Laudo deste exame por todos os médicos que trabalham nesta área de atuação**

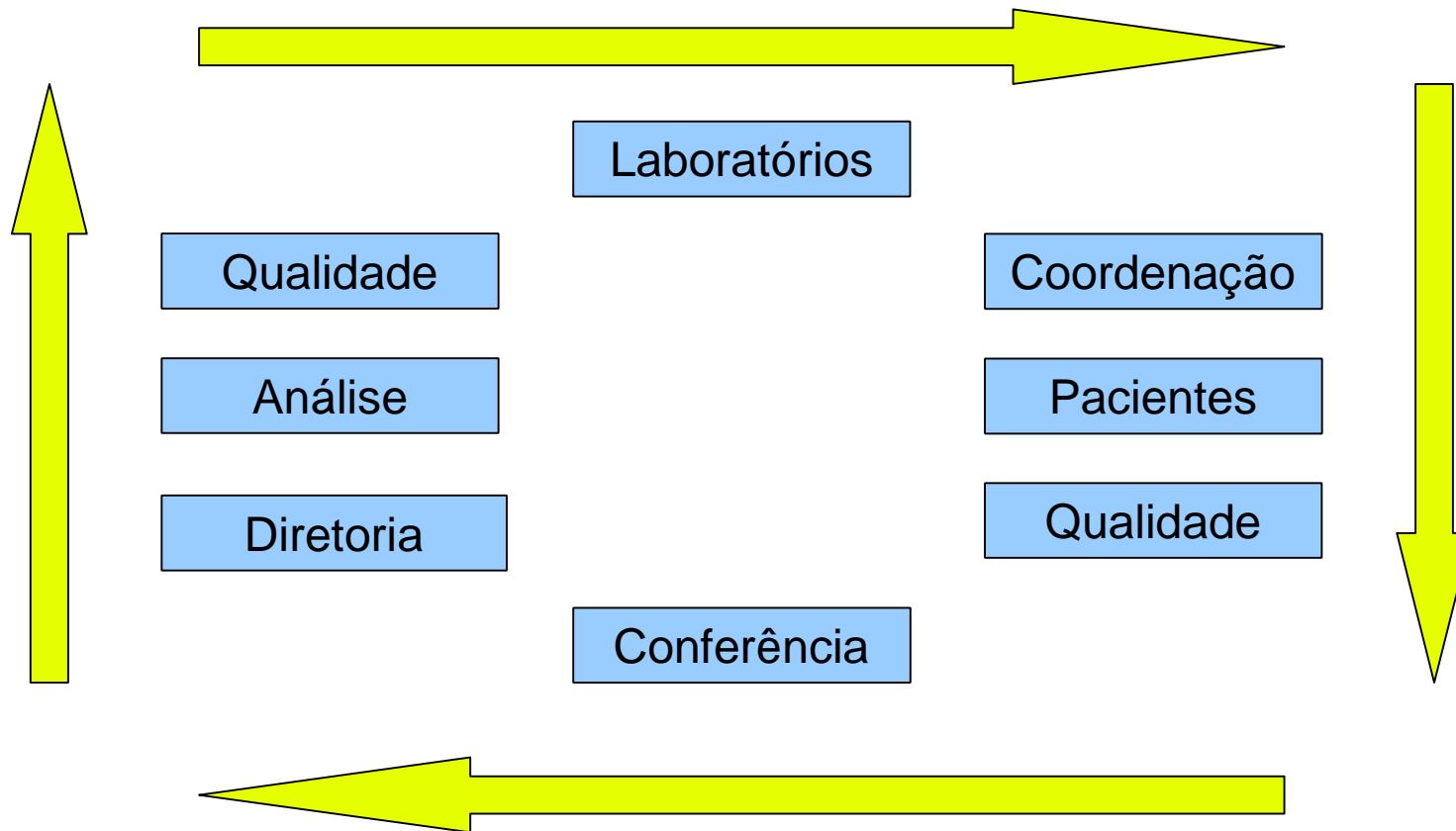
Dupla observação diagnóstica



Discrepância laudo - cirúrgica

- **Correlação entre laudos realizados nas unidades hospitalares (Hospital Vera Cruz e Hospital Socor) com estudos anatomopatológicos cirúrgicos do mesmo período.**

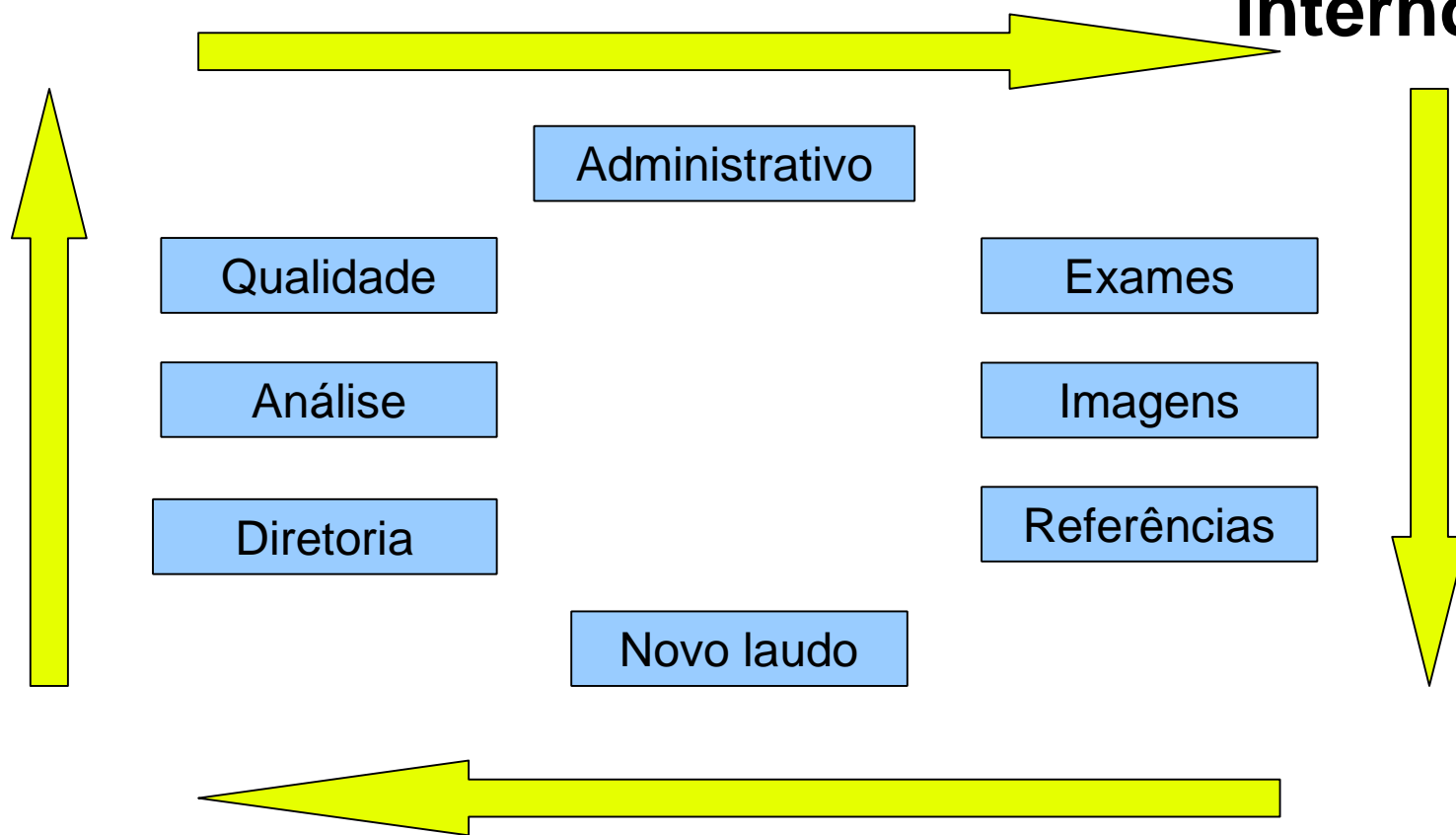
Discrepância laudo - cirúrgica



Não conformidades no controle interno

- Exames realizados aleatoriamente pelo corpo clínico são selecionados mensalmente pela gestão administrativa.
- As imagens são enviadas para os médicos ditos referência nas respectivas áreas de atuação e é feito um segundo laudo.
- Comparação entre os laudos.

Não conformidades no controle interno



CORPO CLÍNICO			
INDICADOR	PERIODICIDADE DE CÁLCULO		Cálculo
	NUMERADOR	DENOMINADOR	
PERSPECTIVA PROCESSOS			
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos	Total de laudos emitidos em desacordo (menor) com o achado cirúrgico	Total de laudos emitidos pré realização de cirurgia	Dividir o numerador pelo denominador e multiplicar por 100
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos	Total de laudos emitidos em desacordo (maior) com o achado cirúrgico	Total de laudos emitidos pré realização de cirurgia	Dividir o numerador pelo denominador e multiplicar por 100
Percentual de discrepância "MENOR" em dupla observação diagnóstica	Total de laudos emitidos em desacordo (menor) com o laudo padrão	Total de laudos entregues(analisados) no período	Dividir o numerador pelo denominador e multiplicar por 100
Percentual de discrepância "MAIOR" em dupla observação diagnóstica	Total de laudos emitidos em desacordo (maior) com o laudo padrão	Total de laudos entregues(analisados) no período	Dividir o numerador pelo denominador e multiplicar por 100
Taxa de não conformidades MENOR no controle interno	Total de exames com NC menor no controle interno	Total de exames submetidos a controle interno no período	Dividir o numerador pelo denominador e multiplicar por 100
Taxa de não conformidades MAIOR no controle interno	Total de exames com NC maior no controle interno	Total de exames submetidos a controle interno no período	Dividir o numerador pelo denominador e multiplicar por 100

Metodologia

- Dupla observação diagnóstica:
 - julho de 2007 a agosto de 2009
- Discrepância laudo – cirúrgica
 - julho de 2007 ao presente momento
- Controle interno não conformidade :
 - janeiro de 2009 ao presente momento

Resultados

CORPO CLÍNICO - 2007

INDICADOR	2º SEMESTRE DE 2007	MÉDIA
Percentual de discrepância "MENOR" em dupla observação diagnóstica	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0
Total de laudos enviados para análise	10	10
Percentual de discrepância "MAIOR" em dupla observação diagnóstica	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0
Total de laudos enviados para análise	10	10

Resultados

CORPO CLÍNICO - 2008							
INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	MÉDIA
1º Semestre / 2008							
Percentual de discrepância "MENOR em dupla observação diagnóstica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%	4,17%	2,21%
Total de laudos com discrepância menor	0	0	0	0	2	2	0,67
Total de laudos enviados para análise	21	2	2	5	22	48	16,67
Percentual de discrepância "MAIOR" em dupla observação diagnóstica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepância maior	0	0	0	0	0	0	0,00
Total de laudos enviados para análise	21	2	2	5	22	48	16,67

Resultados

2º Semestre / 2008

INDICADOR	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
Percentual de discrepância "MENOR" em dupla observação diagnóstica	0,00%	9,38%	2,50%	16,67%	0,00%	0,00%	4,76%
Total de laudos com discrepância menor	0	3	1	1	0	0	0,83
Total de laudos enviados para análise	37	32	40	6	44	19	29,67
Percentual de discrepância "MAIOR" em dupla observação diagnóstica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepância maior	0	0	0	0	0	0	0,00
Total de laudos enviados para análise	37	32	40	6	44	19	29,67

Resultados

CORPO CLÍNICO - 2009							
INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	MÉDIA
1º Semestre / 2009							
Percentual de discrepância "MENOR em dupla observação diagnóstica	0,00%	0,00%	2,63%	5,00%	2,43%	0,00%	1,44%
Total de laudos com discrepância menor	0,00	0,00	2,00	1,00	2,00	0,00	5
Total de laudos enviados para análise	25,00	82,00	76,00	20,00	82,00	62,00	347
Percentual de discrepância "MAIOR" em dupla observação diagnóstica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepância maior	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Total de laudos enviados para análise	25,00	82,00	76,00	20,00	82,00	62,00	347

Resultados

2º Semestre / 2009							
INDICADOR	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
Percentual de discrepância "MENOR em dupla observação diagnóstica	2,63%	3,13%	Indicador encerrado				1,44%
Total de laudos com discrepância menor	2,00	2,00					5
Total de laudos enviados para análise	76,00	64,00					347
Percentual de discrepância "MAIOR" em dupla observação diagnóstica	0,00%	0,00%					0,00%
Total de laudos com discrepância maior	0,00	0,00					0
Total de laudos enviados para análise	76,00	64,00					347

Resultados

CORPO CLÍNICO - 2009							
1º Semestre / 2009							
INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	MÉDIA
Taxa de não conformidades MENOR no controle interno	14,29%	0,00%	7,69%	7,14%	5,88%	7,69%	7,12%
Total de exames com NC menor no controle interno	2	0	1	1	1	1	6
Total de exames submetidos a controle interno no período	14	14	13	14	17	13	85
Taxa de não conformidades MAIOR no controle interno	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de exames com NC maior no controle interno	0	0	0	0	0	0	0
Total de exames submetidos a controle interno no período	14	14	13	14	17	13	85

Resultados

2º Semestre / 2009							
INDICADOR	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
Taxa de não conformidades MENOR no controle interno	15,38%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,95%
Total de exames com NC menor no controle interno	2	1	0	0	0	0	0,50
Total de exames submetidos a controle interno no período	13	12	15	14	14	17	14,17
Taxa de não conformidades MAIOR no controle interno	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01
Total de exames com NC maior no controle interno	0	1	0	0	0	0	0,17
Total de exames submetidos a controle interno no período	13	12	15	14	14	17	14,17

CORPO CLÍNICO - 2007

INDICADOR	2º SEMESTRE DE 2007
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (SOCOR)	0,00%
Total de laudos com discrepância menor	0
Total de laudos enviados para análise	10
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (SOCOR)	0,00%
Total de laudos com discrepância menor	0
Total de laudos enviados para análise	10
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (HVC)	0,00%
Total de laudos com discrepância menor	0
Total de laudos enviados para análise	10
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (HVC)	0,00%
Total de laudos com discrepância menor	0
Total de laudos enviados para análise	10
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos - GLOBAL	0,00%
Total de laudos com discrepância menor	0
Total de laudos enviados para análise	10
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos - GLOBAL	0,00%
Total de laudos com discrepância menor	0
Total de laudos enviados para análise	10

CORPO CLÍNICO - 2008

1º Semestre / 2008

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	MÉDIA
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (SOCOR)		0,00%			0,00%	0,00%	0,00%
		0			0	0	0
		1			1	1	1
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (SOCOR)		0,00%			0,00%	0,00%	0,00%
		0			0	0	0
		1			1	1	1
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (HVC)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,52%	4,26%	2,30%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0	0	2	2	0,67
Total de laudos enviados para análise	21	1	2	5	21	47	16,17
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (HVC)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0	0	0	0	0,00
Total de laudos enviados para análise	21	1	2	5	21	47	16,17
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos - GLOBAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%	4,17%	2,21%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0	0	2	2	0,67
Total de laudos enviados para análise	21	2	2	5	22	48	16,67
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos - GLOBAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0	0	0	0	0,00
Total de laudos enviados para análise	21	2	2	5	22	48	16,67

FELUMA

CMV

IAG

2º Semestre / 2008

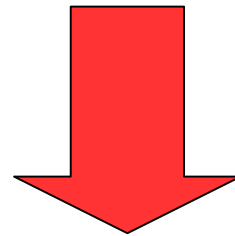
INDICADOR	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (SOCOR)			0,00%			0,00%	0,00%
			0			0	0
			1			4	3
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (SOCOR)			0,00%			0,00%	0,00%
			0			0	0
			1			4	3
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (HVC)	0,00%	9,38%	2,56%	16,67%	0,00%	0,00%	4,77%
Total de laudos com discrepancia menor	0	3	1	1	0	0	1
Total de laudos enviados para análise	37	32	39	6	44	15	29
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (HVC)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0	0	0	0	0
Total de laudos enviados para análise	37	32	39	6	44	15	29
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos - GLOBAL	0,00%	9,38%	2,50%	16,67%	0,00%	0,00%	4,76%
Total de laudos com discrepancia menor	0	3	1	1	0	0	1
Total de laudos enviados para análise	37	32	40	6	44	19	30
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos - GLOBAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0	0	0	0	0
Total de laudos enviados para análise	37	32	40	6	44	19	30

CORPO CLÍNICO - 2009							
1º Semestre / 2009							
INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	MÉDIA
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (SOCOR)	0,00%	0,00%	0,00%		2,89%	0,00%	1,19%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0		2	0	2
Total de laudos enviados para análise	13	45	21		69	20	168
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (SOCOR)	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0		0	0	0
Total de laudos enviados para análise	13	45	21		69	20	168
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (HVC)	0,00%	0,00%	3,63%	5,00%	0,00%	0,00%	1,67%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	2	1	0	0	3
Total de laudos enviados para análise	12	36	55	20	13	44	180
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (HVC)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0	0	0	0	0
Total de laudos enviados para análise	12	36	55	20	13	44	180
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos - GLOBAL	0,00%	0,00%	2,63%	5,00%	2,44%	0,00%	1,44%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	2	1	2	0	5
Total de laudos enviados para análise	25	81	76	20	82	64	348
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos - GLOBAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0	0	0	0	0
Total de laudos enviados para análise	25	81	76	20	82	64	348

2º Semestre / 2009

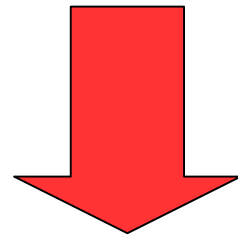
INDICADOR	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (SOCOR)	5,12%	6,45%	4,34%	0,00%	0,00%	0,00%	3,36%
Total de laudos com discrepancia menor	2	2	1	0	0	0	5
Total de laudos enviados para análise	39	31	23	15	19	22	149
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (SOCOR)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0	0	0	0	0
Total de laudos enviados para análise	39	31	23	15	19	22	149
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (HVC)	0,00%	0,00%	0,00%	198,02%	0,00%	0,00%	0,87%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0	2	0	0	2
Total de laudos enviados para análise	37	34	2	101	2	53	229
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos (HVC)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0	0	0	0	0
Total de laudos enviados para análise	37	34	2	101	2	53	229
Percentual de discrepância "MENOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos - GLOBAL	2,63%	3,08%	4,00%	1,72%	0,00%	0,00%	1,85%
Total de laudos com discrepancia menor	2	2	1	2	0	0	7
Total de laudos enviados para análise	76	65	25	116	21	75	378
Percentual de discrepância "MAIOR" de laudos emitidos e achados cirúrgicos - GLOBAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de laudos com discrepancia menor	0	0	0	0	0	0	0
Total de laudos enviados para análise	76	65	25	116	21	75	378

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO



RESULTADOS

RESULTADOS



**QUALIDADE E
PRODUTIVIDADE**

Conclusões



AXIAL

CONFIABILIDADE
EM DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Central de Atendimento
(31) 3237-1212

CERTIFICAÇÕES:
ISO 9001 | ISO 14001 | ONA