



LABORATÓRIO
MARINGÁ

PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA



SISTEMA DE QUALIDADE

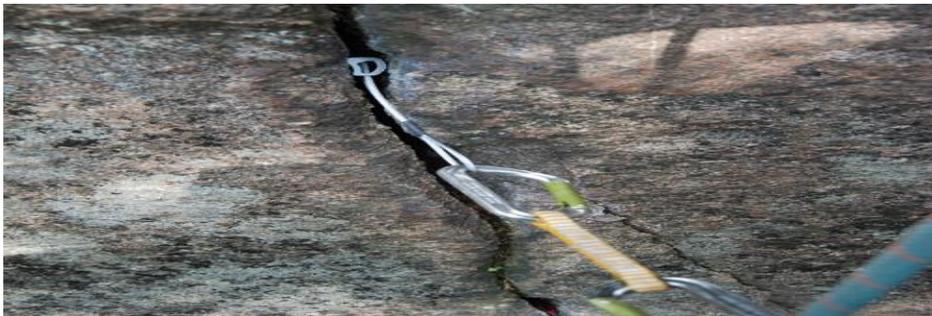
ALEX M. PIMENTA.

MÉDICO ANÁTOMO-PATOLOGISTA.

AUDITOR LÍDER DE QUALIDADE DO PACQ

MBA EM GESTÃO EMPRESARIAL PELA FGV.





PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



1. Informações para decidir melhor (NUTS).
2. Pressão no dia a dia, induz ao erro?
3. Eventos em cascata para Qualidade. Início no NUT (inserção na pedra/Formol tamponado).
4. Quem deve tomar decisões, dono do Laboratório ou o colaborador (pai x filha).
5. Covardia em tomar decisões, melhor outro tomar (pai não corta a corda).
6. Vida da empresa e Qualidade

HISTÓRICO

1. Início da Qualidade com a Revolução industrial (erros = perdas de tempo e dinheiro).
2. Segunda grande guerra.
3. Japoneses mudam o foco de eliminar peças defeituosas por evitar erros (defeito zero). Competição com produtos americanos.
4. 1980 Seis Sigma, Motorola e depois GE (Busca de 3,4 falhas por milhão; 99,99966% de Perfeição). DMAIC: Definir o problema, Medir e identificar características críticas para a Qualidade, Analisar e projetar alternativas, Improve the process, Controlar/monitorar as Melhorias.
5. 1987 ISO 9000. Normalização/Normalização de resultados.
6. 1989 CAP program of Quality.
7. 1999 ONA.
8. 2015 PACQ.

PERGUNTAS QUE MAIS OUÇO (\$):

1. Vou gastar em Qualidade. Vou ganhar mais do convênio?
2. A ANS já aprovou o PACQ?
3. Vou gastar muito para implementar o PACQ?
4. Quanto você gastou para colocar o PACQ ou ONA?
5. Você não acha muito caro os valores do PACQ?
6. Você não acha que os funcionários vão querer ganhar mais depois da Qualidade?
7. Muito caro estes treinamentos?
8. Preciso contratar alguém especialista em Qualidade?
9. Vai me tomar muito tempo?
10. Preciso mesmo fazer tudo que você fez?

A MESMA PESSOA QUE PERGUNTOU,
GOSTA DE:

PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia


Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA



O que é Qualidade em verdade?



1. Produto ou serviço diferenciado, desejado.
2. Produto que não quebra, confiável.
3. Serviço em um local bonito, seguro, que inspira confiança.
4. Serviço customizado.
5. Comida/produto alimentício de sabor marcante, inesquecível.
6. Produto ou serviço padronizado.
7. Conforto, segurança.
8. Algo que gere valor ao usuário.

COMO CONCORRER SEGUNDO O MARKETING MODERNO:



1. Concorrer por Preço.
2. Concorrer por Qualidade.
3. Concorrer por Produto diferenciado (Bacchi, AC Camargo, IPOG).

COMO VOCÊ DESEJA CONCORRER NESTE
MERCADO CADA VEZ MAIS COMPETITIVO?

PERGUNTAS QUE DEVERIAM SER FEITAS:

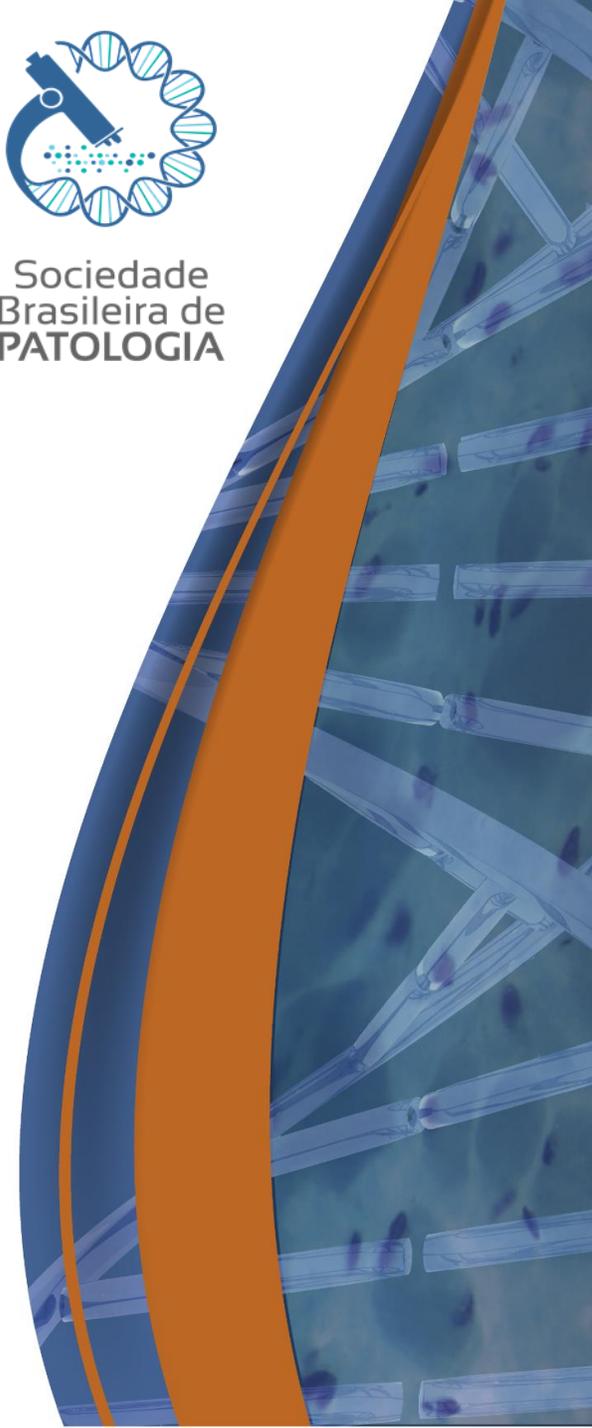
1. Qual meu prejuízo cada vez que um bloco ou lâmina é perdido?
2. Se eu sei que o mais caro em meu laboratório é a mão de obra, como utilizar ela melhor?
3. O que meu cliente médico/paciente ganha com meu laboratório mais seguro?
4. Quantas dores de cabeça a menos terei se tiver menos problemas em minha rotina?
5. O que eu devo fazer para minimizar a chance de erros em meu laboratório?
6. Se meu vizinho me perguntar por que meu laboratório é melhor que do concorrente, o que eu direi realmente de **tangível**?
7. Se os hospitais estão fazendo ONA, eu não preciso me adequar para não perder o cliente?
8. Uma acreditação pode me levar a ganhar melhor por melhor Gestão do meu negócio?

Quero implementar a Qualidade, mas não tenho tempo nem dinheiro!

PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA



Qual sistema implementar?

1. ISO 9000.

2. CAP.

3. ONA.

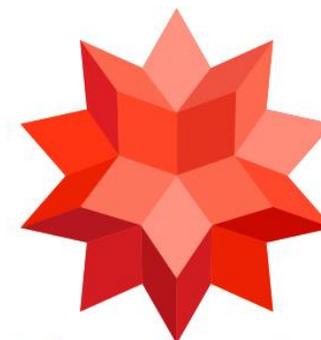
4. PACQ.

Por que é tão difícil implementar algo novo?

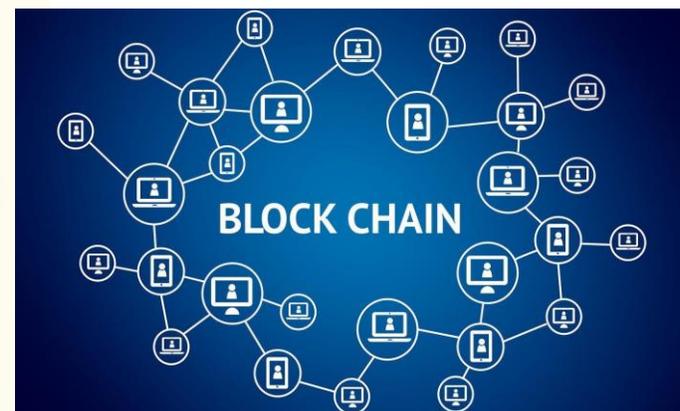
PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA

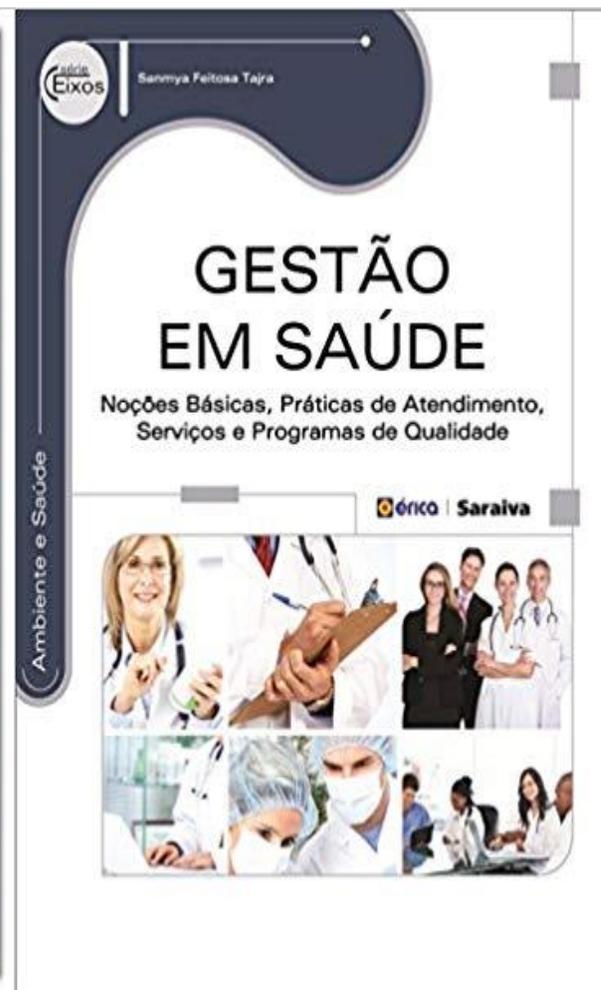
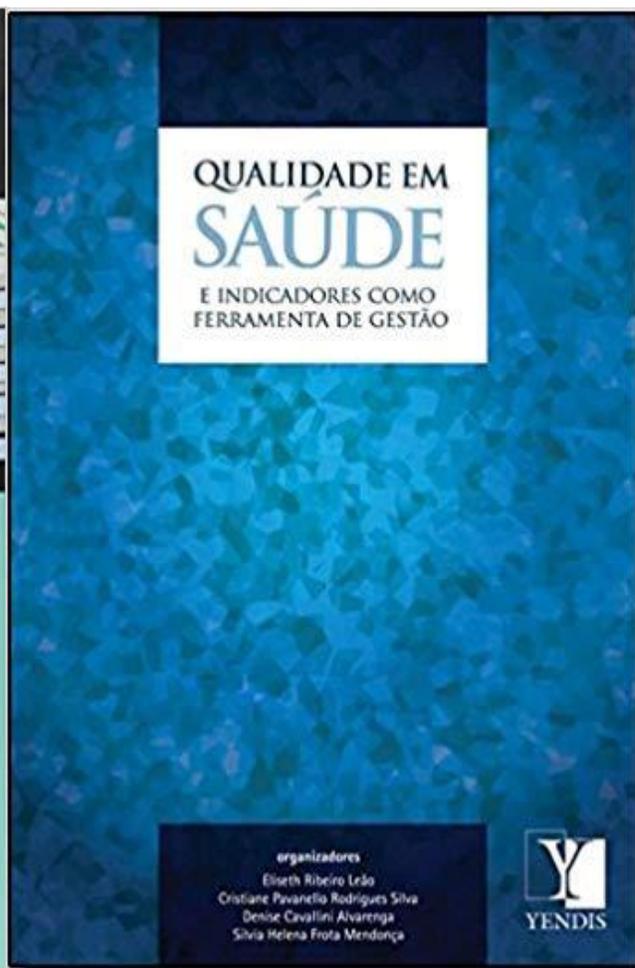
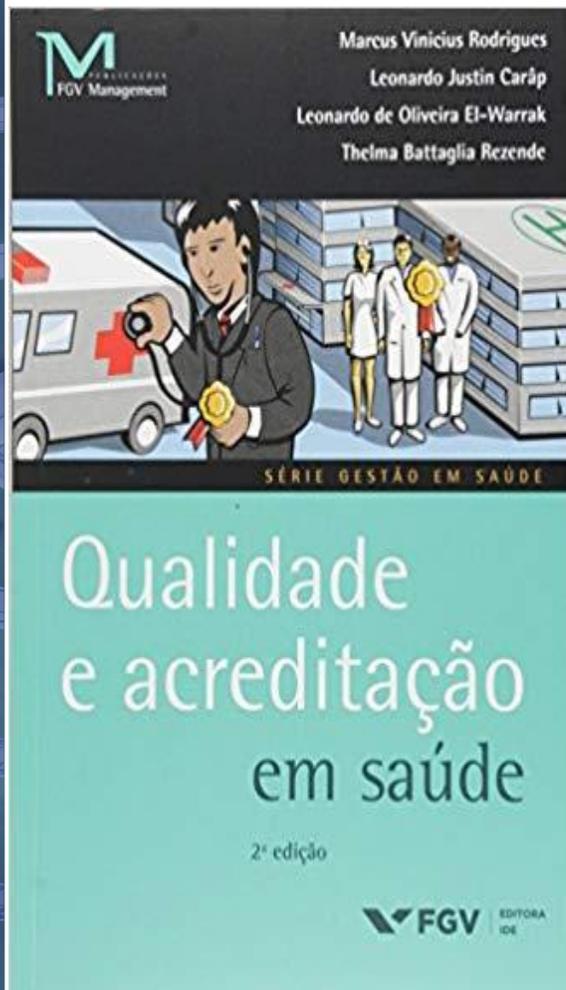


WolframAlpha



Bla Bla Car

Trazer conhecimento à equipe:



Implementar sozinho ou pedir ajuda?

PACQ

Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA

PGE
PETRA
Gestão Empresarial

Alguns Clientes

**LABORATÓRIO
MARINGÁ**
ANATOMIA PATOLÓGICA - CITOLOGIA

RUIZIO • MOULI • SARGENTA
OTOCENTRO
HOSPITAL & CLÍNICA

DPSPsa

PACHECO

SÃO PAULO

DrogaVET

Trans-Panorama

RODOFLU

**Grupo
AT**
Soluções em
Transporte e
Logística

JADLOG
A melhor solução para J.C. Clean

G TRANSPORTS
Logistics & Marine Life

Novafrota

Audi

GOUVEIA

GPAC

Speed

MARINGÁ PARK
SHOPPING CENTER

**PORTAL
DA FLODA**



Manual de Acreditação ONA 2016

PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA



Gestão do Acesso - NÍVEL 1

Padrão Assegura agilidade na identificação e atendimento das necessidades do paciente/cliente e articula as relações necessárias para a continuidade do cuidado.

Dimensões da Qualidade

- Aceitabilidade
- Equidade

Requisitos do Padrão

- Condições operacionais e de infraestrutura que permitam a execução das atividades relacionadas ao atendimento, de acordo com o perfil da organização.
- Serviços de remoção qualificados que disponham de estrutura para o transporte seguro dos pacientes/clientes.
- Identifica os perigos¹ dos processos relacionados à gestão de acesso e desenvolve ações para a eliminação ou mitigação destas.
- Define planos de contingência que assegurem o acesso.
- Fluxos e critérios definidos para admissão de pacientes/clientes, incluindo os provenientes de outras organizações e serviços.
- Fluxos e critérios definidos para a alta de pacientes/clientes.
- Considera as características individuais dos pacientes/clientes e familiares, respeitando suas tradições culturais, preferências e valores pessoais, para o planejamento do acesso.
- Gerenciamento integrado de leitos e serviços, com disponibilização em tempo e condições adequadas ao paciente/cliente.
- Desenvolve plano de encaminhamento do paciente/cliente, com envolvimento da equipe multidisciplinar.
- Estabelece formalmente as relações com a rede de referência em especialidades, para onde devem ser transferidos ou referidos os casos em que a organização não tenha capacidade resolutive.
- Estabelece o método de articulação com a rede de referência e contra referência, e acompanha a sua eficácia.
- Registra em ficha de atendimento, informações sobre o paciente/cliente, que oriente a continuidade da assistência, incluindo solicitação do serviço ou motivo de transferência, interna e externa.
- Canais de comunicação eficazes entre equipes e serviços, que assegurem as transferências.
- Compartilha com os pacientes/clientes e/ou acompanhantes a decisão sobre os encaminhamentos necessários a continuidade do tratamento.

¹Qualquer fenômeno que tenha o potencial de causar ruptura no processo ou danos às pessoas e o seu ambiente (OMS, 2009, 2009)

PACQ - SBP

1. REQUISITOS DA FASE PRÉ-ANALÍTICA (PR)

(CURSO DE FORMAÇÃO DE AUDITOR EXTERNO - PACQ - SBP - 2016)

PRG 10.009 - C - Sim Não NA - Higienização e limpeza da vidraria.

Observação: resíduos de detergentes, de reagentes ou partículas presentes nas paredes da vidraria usada nas reações ou armazenamento de soluções podem interferir no resultado destas reações, pondo em risco a sua interpretação adequada.

Evidência: o processo de limpeza da vidraria deve estar descrito em POP, disponível via eletrônica ou física.

Na física e limpeza de vidro e de água

2. REQUISITOS DA FASE ANALÍTICA (AN)

(CURSO DE FORMAÇÃO DE AUDITOR EXTERNO - PACQ - SBP - 2016)

ANC 22.000 - I - Sim Não NA - As colorações utilizadas em material citológico quanto ao tipo de exame e de fixador estão claras para o pessoal técnico.

Observação: os tipos de exame citopatológicos realizados pela instituição com as devidas instruções de coloração, de acordo com o tipo de exame, devem estar descritos em POP. Exemplos: coloração de Papanicolaou para esfregaços cervicovaginais fixados em álcool 95%; coloração de Giemsa, ou variantes, para esfregaços não ginecológicos fixados a seco. A qualidade das lâminas deve ser adequada para análise.

Evidência: o processo de coloração de acordo com o tipo de exame solicitado e a natureza do fixador deve estar descrito em POP. Observar lâminas de citologia ginecológica e não ginecológica, atentando para o tipo de coloração, nitidez e qualidade das lâminas.

ONA – 3 NÍVEIS DE ACREDITAÇÃO/ PACQ ÚNICO NÍVEL

PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA

ONA

NÍVEIS ONA



Acreditado

Para instituições que atendem aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.

Válido por dois anos.



Acreditado Pleno

Para instituições que, além de atender aos critérios de segurança, apresenta gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades.

Válido por dois anos.



Acreditado com Excelência

O princípio deste nível é a “excelência em gestão”. Uma Organização ou Programa da Saúde Acreditado com excelência atende aos níveis 1 e 2 , além dos requisitos específicos de nível 3. A instituição já deve demonstrar uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.

Válido por três anos.

Entidades participantes do QUALISS/ANS (2016):



NOME	TIPO DE ENTIDADE
Organização Nacional de Acreditação (ONA)	Acreditadora e Gestora
IQG Serviços de Acreditação em Saúde Ltda.	Acreditadora, Gestora e Colaboradora
Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem (CBR)	Acreditadora e gestora
2IM Impacto Inteligência Médica	Gestora
Fundação Educacional Lucas Machado (FELUMA)	Colaboradora
IAG Saúde	Gestora
DNV GL - Business Assurance	Acreditadora e Colaboradora
Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA)	Acreditadora, Gestora e Colaboradora
Sociedade Brasileira de Patologia Clínica (SBPC)	Acreditadora
Sociedade Brasileira de Patologia (SBP)	Acreditadora, Gestora e Colaboradora

ONA NÍVEL 3/ PACQ

PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA

- * Neste nível pretende-se verificar a existência de **CICLOS DE MELHORIA** em todas as áreas, sistema de informação institucional consistente, sistema de aferição do grau de satisfação dos clientes internos e externos, programa institucional de qualidade e produtividade implantado.
- * Cobra-se Planejamento estratégico, e até mesmo Plano de Negócios. Os itens mais cobrados nesta fase são os **INDICADORES**. Dados coletados continuamente da empresa precisam nortear as decisões e correção de falhas. Responsabilidades sociais e de meio ambiente, são implementadas.
- **EXCELÊNCIA EM GESTÃO**

ONA NÍVEL 3/ PACQ



PACQ tem nível único com critérios críticos e importantes. O Laboratório somente será acreditado se atender a TODOS os quesitos críticos. Os itens importantes serão cobrados na primeira visita técnica, todavia a instituição terá até 1 ano para se adequar aos itens importantes, que estão atrelados à Excelência em Gestão.

INVESTIMENTOS ONA:

PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA

- 1-Visita de diagnóstico organizacional (Custo de cerca de pelo menos 10 salários mínimos) + traslado dos auditores. Relatório levantado à instituição.
- 2 –Visita de avaliação para certificação (Custo de cerca de pelo menos 10 salários mínimos) + traslado dos auditores. Se indicado à Certificação, é preciso pagar uma taxa à ONA, anualmente, de 1.028,00.
- 3 – Depois da acreditação paga-se mensalmente (703,87 reais na realidade dos pequenos) à instituição acreditadora, que voltará anualmente para manutenção do nível obtido, ou upgrade do nível* (para o nível 3 necessário mais tempo).

INVESTIMENTO PACQ:

PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA

- * Inscrição no PACQ, e pagamento da mensalidade. Não há visita diagnóstica, apenas de Acreditação. Nas visitas de acreditação e de manutenção paga-se o traslado dos auditores. Não há pagamentos extras tais como taxa de registro na SBP.
- * Investimentos em infra-estrutura é similar nas duas acreditações.

POSSIBILIDADES DE GANHHO COM ACREDITAÇÃO:

PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA

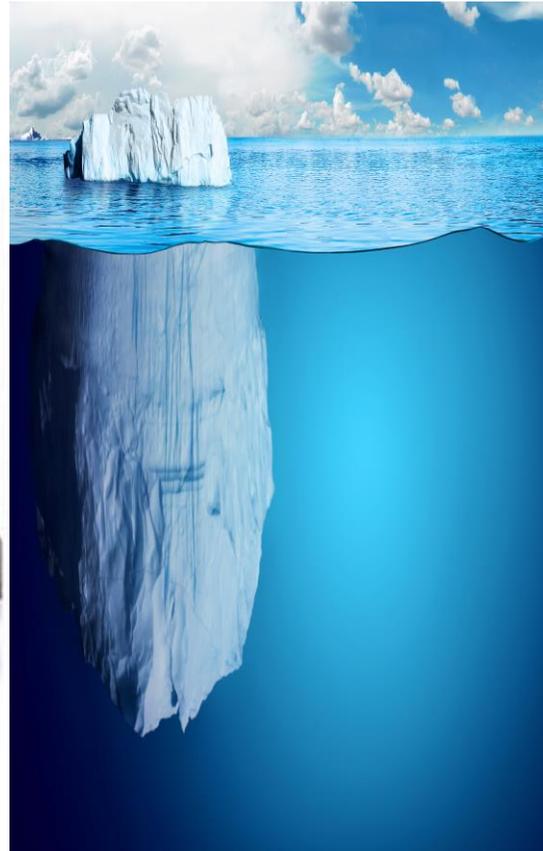
- * Segundo acordo com a ANS as seguradoras/planos de saúde, deverão pagar 105% do IPCA para as empresas Acreditadas.
- * A cultura de Qualidade leva a menor índice de falhas, e consequente redução de retrabalho. Como a mão de obra é nosso custo principal, há queda de custos variáveis.
- * A ANS está apertando as seguradoras/planos de saúde para comprovarem a Qualidade de seus prestadores, portanto em futuro muito próximo, provavelmente ser Certificado será condição básica para prestar serviço.
- * A Qualidade está atrelada a uma melhor Gestão empresarial, portanto empresas acreditadas tendem a ser melhor geridas e sobrevivem melhor às pressões de mercado.

DEPOIS DE ACREDITADO, COMO PROCEDER?

PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA



EM RESUMO, ONA:

- * Mais conhecida pelos profissionais de saúde por acreditar vários setores e mais antiga.
- * Já validada pela ISQUA (nível 3).
- * Confere Acreditação idêntica à dos Hospitais;
- * Custo direto mais elevado (duas visitas remuneradas);
- * Maior dificuldade de implantação;
- * Custo indireto também mais elevado (Laudo de necessidade de Pararaios).
- * Auditores com preocupação mais administrativa.
- * Auditores não patologistas.

EM RESUMO, PACQ:

PACQ
Programa de Acreditação
e Controle de Qualidade
Sociedade Brasileira de Patologia



- * MENOR CUSTO DIRETO (2 VISITAS A MENOS, SEM REGISTRO A PARTE NA SBP).
- * AUDITORES PATOLOGISTAS, COBRARÃO MAIS A PARTE TÉCNICA.
- * PROXIMIDADE A PRÁTICAS EXIGIDAS PELO CAP AMERICANO.
- * MENOR CUSTO INDIRETO (COBRANÇA DO QUE REALMENTE É IMPORTANTE).
- * MELHORA POR MEIO DE ATUALIZAÇÕES ANUAIS (BENCHMARKING).
- * FORTALECE A SOCIEDADE AMPLIANDO INVESTIMENTO AOS SÓCIOS.
- * MAIOR FACILIDADE DE IMPLANTAÇÃO.
- * NÍVEL ÚNICO.
- * COA INDEPENDENTE.
- * ATRELADO AO PICQ.
- * **MENOS CONHECIDO.**
- * **AINDA EM VALIDAÇÃO PELA ISQUA.**
- * **ACREDITAÇÃO DIFERENTE DA DOS HOSPITAIS.**



MENSAGENS PARA CASA:



Sociedade
Brasileira de
PATOLOGIA

1. Treine a equipe com muita humildade.
2. Todos são importantes.
3. Busque conhecimento, pode estar ao seu lado (Célia).
4. Faça benchmarking com outros laboratórios acreditados para melhorar sempre.
5. Faça Gestão de Qualidade de verdade, não apenas cole papel na parede.
6. A cada melhora de seu Laboratório saiba se valorizar, ninguém fará isso para você.
7. Exija que a responsável pela Qualidade de seu Laboratório chame a sua atenção, pois geralmente o médico é a peça que mais dá trabalho.
8. Toque seu Laboratório como um negócio, estude mais sobre administração. A expectativa é que 12000 empresas fechem as portas nos USA este ano, muitas lojas tradicionais âncoras estão quebrando, levando até mesmo a shoppings centers a fecharem as portas. Darwin estava certo que o ser mais adaptado sobrevive melhor, o problema é que o meio está cada vez mais instável.