

MATOS, M.F.; YAMAGATA, C. M.; DUARTE, A. J. S.

Introdução

São considerados como Resultados Críticos, resultados de exames laboratoriais que representam um estado fisiopatológico, que por si só, pode estar relacionado com situações clínicas potencialmente graves e que devem ser imediatamente comunicados ao médico para que alguma ação seja tomada. De acordo com padrões nacionais e internacionais de qualidade, o reporte de resultados críticos deve ser monitorado e documentado. Há uma grande dificuldade por parte dos laboratórios de Análises Clínicas em acompanhar a dinâmica do processo de comunicação e registro destes resultados, principalmente no ambiente hospitalar onde a realização das rotinas de exames laboratoriais acontece ininterruptamente.

Objetivos

Implantar ferramentas de Tecnologia de Informação (TI) que auxiliassem no monitoramento da transmissão de resultados críticos para melhorar a qualidade do processo assistencial.

Casuística e Métodos

Este estudo foi realizado no Laboratório de Análises Clínicas de um hospital privado, de alta complexidade, localizado na cidade de São Paulo.

Até 2014, não era possível quantificar e monitorar adequadamente o processo de comunicação de resultados críticos.

Para melhorar a eficiência deste processo foram implantados relatórios automatizados de TI que permitiram:

- Identificação adequada de resultados críticos;
- Padronização de informações do processo operacional;
- Monitoramento dos resultados críticos reportados e não reportados;
- Mensuração do tempo de comunicação destes resultados.

A partir destas ferramentas foram elaborados indicadores de efetividade e de tempo de transmissão de resultados críticos conforme demonstrado abaixo:

$$\text{Efetividade da Transmissão de Resultados Críticos} = \frac{\text{Quantidade de Resultados Críticos Transmitidos}}{\text{Quantidade de Resultados Críticos}}$$

$$\text{Resultados Críticos Transmitidos Dentro da Meta} = \frac{\text{Quantidade de Resultados Críticos Transmitidos em até 30 minutos}}{\text{Quantidade de Resultados Críticos}}$$

Adicionalmente, em 2015 foi elaborado um painel com a exposição dos resultados críticos em tempo real (Figura 1), e disponibilizado em tela de LCD em área visível a todo setor técnico do laboratório. Este painel permitiu o monitoramento dos indicadores mencionados em tempo real.

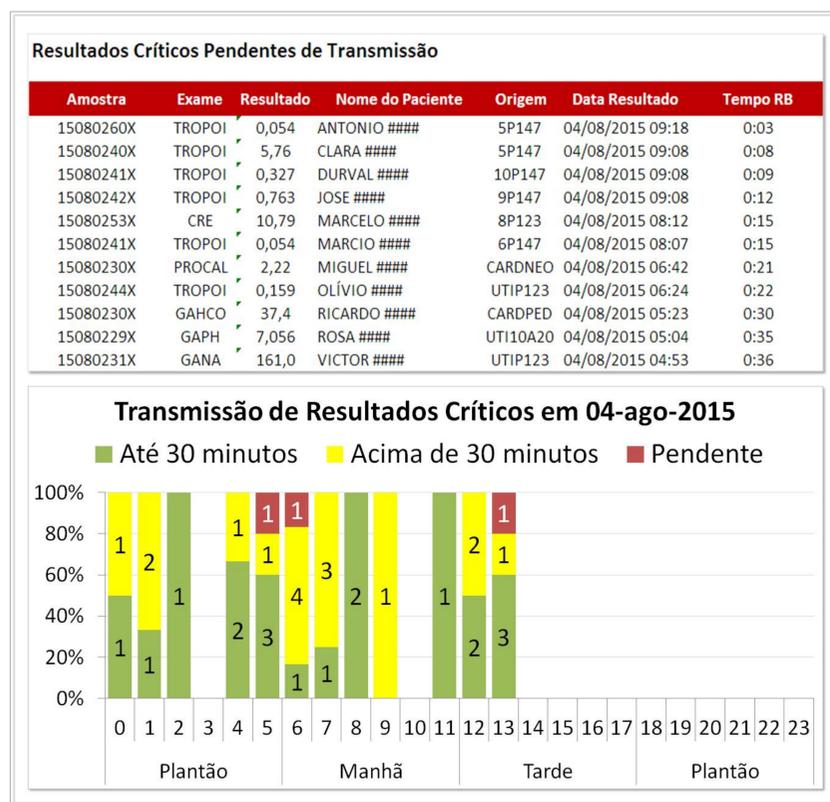


Figura 1: Painel de Monitoramento de Resultados Críticos Pendentes de Transmissão

Resultados e Conclusões

A partir da implantação de relatórios e painéis de monitoramento de Resultados Críticos foi possível determinar a porcentagem de resultados efetivamente transmitidos. Avaliando o período de janeiro de 2014 a setembro de 2015, foi observada a evolução do percentual de transmissão de 43,9% para 92,1% (fig. 2). Adicionalmente, o percentual de resultados críticos transmitidos em até 30 minutos evoluiu de 34,4% para 65,7%. A implantação destas ferramentas permitiu a quantificação e monitoramento adequado do processo bem como estabelecer metas que possibilitam uma melhora contínua dos serviços laboratoriais. (fig.3)

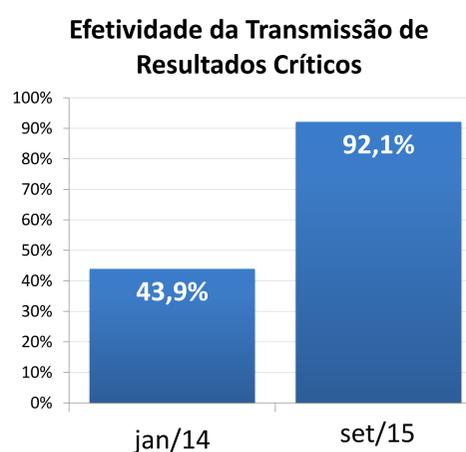


Figura 2: Percentual de Resultados Críticos Transmitidos

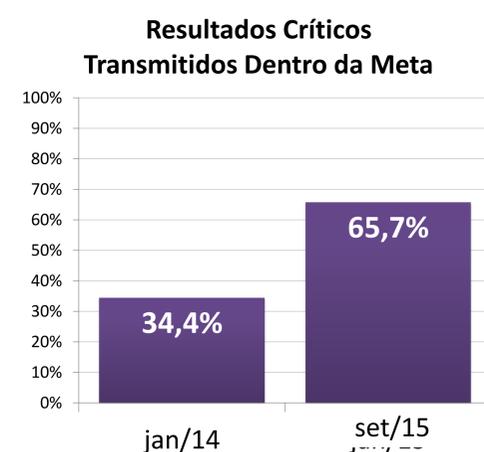


Figura 3: Percentual de Transmissão de Resultados Críticos em até 30 min.

Referência Bibliográfica:

Genzen JR, Tormey CA; Pathology consultation on reporting of critical values, Am J Clin Pathol. 2011 Apr;135(4):505-13.