

Artigo Original**A influência da Acreditação ou Certificação na escolha do paciente pelo
Laboratório de Análises Clínicas*****The influence of Accreditation or Certification in patient choice by Clinical
Analysis Laboratory***

Débora Rosa Pereira da Motta¹, Mariana Schwengber Rabelo²

Resumo

Introdução: O conceito de qualidade passou a destacar devido à evolução e ao desenvolvimento da tecnologia. Na área da saúde há uma enorme tendência de implantação de Sistemas de Gestão da Qualidade em decorrência a disputa de mercado. Em meio a essa busca por qualidade e maior destaque no mercado surgem diferenças: a Acreditação e a Certificação como garantias de um padrão de qualidade nos serviços de saúde. **Objetivos:** A proposta deste trabalho foi avaliar se os pacientes do Laboratório de Análises Clínicas conhecem os termos “Acreditação” e “Certificação”, se isso é um fator determinante na escolha dos pacientes pelo laboratório; identificar o perfil dos pacientes e levantar quais os principais motivos os levam a escolher o laboratório que realizará seus exames. **Métodos:** A amostra consistiu de 293 pacientes de um Laboratório em Goiânia que aceitaram voluntariamente participar da pesquisa e responderam completamente ao questionário elaborado pela pesquisadora e assinaram previamente o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. **Resultados:** O estudo revelou que dos 293 pacientes entrevistados, apenas 69 escolheram o laboratório por possuírem Acreditação ou Certificação, sendo o principal motivo dos pacientes escolherem o laboratório é confiança que eles possuem no mesmo e o meio principal de os pacientes conhecerem o laboratório é por indicação médica. **Conclusão:** É preciso divulgar as Acreditações e Certificações que o laboratório possui; por outro lado é

preciso conhecer melhor o perfil do paciente para atender e, sobretudo superar suas expectativas em relação ao laboratório.

Palavras-chave: *gestão da qualidade; acreditação; certificação; laboratório de análises clínicas.*

Abstract

Introduction: *The concept of quality went highlighted due to the evolution and development of technology. In health there is a huge trend of implementing Quality Management Systems due to market dispute. Amidst this search for greater emphasis on quality and market differences arise: Accreditation and Certification as a guarantee of quality standard in health services. Objectives:* *The aim of this study was to evaluate whether patients of Clinical Laboratory know the terms "accreditation" and "certification", if that is a determining factor in the selection of patients for laboratory; identify patient profiles and discover the main reasons which lead them to choose the laboratory that will conduct their examinations. Methods:* *The sample consisted of 293 patients from a laboratory in Goiânia who agreed to voluntarily participate in the survey and responded fully to the questionnaire prepared by the researcher and previously signed the Term of Informed Consent. Results:* *The study revealed that among the 293 patients interviewed, only 69 chose the laboratory by having Accreditation or Certification, the main reason patients chose the laboratory is that they have confidence in it and that the primary means for patients to know the lab is by medical indication. Conclusion:* *We must disseminate Accreditations and Certifications related to the laboratory; on the other hand we must acquire knowledge of the patient's profile to meet and exceed their expectations especially in relation to the laboratory.*

Keywords: *quality management; accreditation; certification; clinical analysis laboratory.*

1. Biomédica, Especialista em Gestão da Qualidade para Laboratórios de Análises Clínicas pelo CEAFI Pós-graduação/Universidade Cruzeiro do Sul, Goiânia/GO – Brasil.

2. Biomédica, Mestranda em Genética pela PUC-Goiás, Coordenadora de Pós-graduações de Biomedicina do CEAFI, Goiânia/GO – Brasil.

Artigo recebido para publicação em 12 de março de 2013.

Artigo aceito para publicação em 29 de setembro de 2013.

Introdução

Laboratórios de Análises Clínicas são, em sua essência, empresas prestadoras de serviço inseridas na área da saúde no campo de ciências médicas com o objetivo de prestar auxílio diagnóstico. Por outro lado, pacientes são clientes em busca de um diagnóstico preciso, exato e, em geral, têm a expectativa de que os procedimento e métodos utilizados nos serviços de saúde a eles prestados sejam modernos, eficientes e executados por profissionais qualificados^{1,2}.

A prestação de serviços no setor da saúde, e isso incluem também os Laboratórios de Análises Clínicas, implica em dois conceitos básicos de qualidade: a qualidade operacional, que remete aos processos e qualidade perceptível, que é como os clientes percebem o serviço oferecido³.

O conceito de qualidade passou a se destacar com maior relevância no último século devido à evolução e ao desenvolvimento da tecnologia. A história da qualidade passa pelo século 20 com a indústria bélica e chega ao século 21 com a busca crescente por Sistemas de Gestão da Qualidade. Na área da saúde, o termo “qualidade” não é diferente ao usado nas indústrias, pois a adequação dos produtos e serviços às expectativas do cliente é um fundamento da qualidade^{4,5}.

Atualmente há uma enorme tendência no Setor de Saúde de implementar Sistemas de Gestão da Qualidade. Essa tendência decorre além de outros fatores, de uma disputa de mercado, que é cada vez mais acirrada, e se destacam aqueles que prezam pela qualidade. Diante dessa disputa o diferencial é a obtenção de uma Acreditação ou Certificação. Sendo então o principal desafio do Laboratório de Análises Clínicas posteriormente à implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade⁶.

Os processos de Acreditação ou de Certificação são métodos de avaliação dos recursos da instituição, realizados de maneira voluntária, periódica, reservada, que objetivam garantir a qualidade da assistência através de padrões mínimos ou mais exigentes de acordo com consenso, racionalização e ordenação das instituições; implicam em educação contínua dos seus profissionais e se expressam pela realização de um procedimento de avaliação de recursos, de forma a garantir a qualidade da assistência por meio de padrões previamente estabelecidos^{7,8}.

Entre as vantagens da Acreditação ou Certificação são apontadas a melhoria do gerenciamento da unidade bem como a melhoria da assistência ao paciente. O presente trabalho objetivou avaliar se esses processos por busca da qualidade e constante inovação são repassados aos clientes do laboratório, que são os pacientes, ou se esses conhecimentos se limitam aos profissionais da área da saúde e de laboratórios. Outro objetivo do estudo foi conhecer o perfil dos pacientes para que assim o laboratório possa mensurar a satisfação deles, conhecer aspectos relevantes a eles e tornar essa prática sistemática na gestão da organização^{9,10}.

Casuística e Métodos

A pesquisa consistiu em um estudo de campo, descritivo e quantitativo, cuja coleta dos dados foi realizada nos meses de fevereiro, março e abril de 2012 em um Laboratório de Análises Clínicas de Goiânia que possui Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos) e Certificação ISO 9001 (Gestão da Qualidade).

Para ter acesso ao Laboratório a pesquisadora elaborou uma Carta de Apresentação e Autorização para a Direção e Coordenação da Qualidade permitindo a entrada e entrevista com os pacientes na recepção do Laboratório. A carta foi assinada, datada e carimbada pela Direção do Laboratório.

Os preceitos ético-legais foram estabelecidos de acordo com a resolução 196 do Conselho Nacional de Saúde (1996), que trata de recomendações éticas quanto a realização de pesquisa que envolva seres humanos¹¹.

O estudo foi esclarecido de forma oral pela pesquisadora aos participantes durante o tempo de espera na recepção do Laboratório e após o aceite e enquadramento aos critérios de inclusão, foi realizada uma entrevista com aplicação

de questionário de forma voluntária, resguardando os participantes de que os resultados da pesquisa seriam divulgados garantindo seus anonimatos. Os participantes assinaram previamente um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

A amostra foi composta por 293 pacientes. Foram incluídos no estudo todos os indivíduos maiores de 18 anos e que aceitaram voluntariamente responder ao Questionário.

O Questionário foi elaborado pela pesquisadora contendo perguntas objetivas e rápidas - semelhantes a uma pesquisa de opinião pública - com o intuito de saber se o paciente sabia ou não o que significava os termos “Acreditação” e “Certificação”; se ele escolheu o Laboratório por possuir esses atributos; quais os motivos que o levaram a escolher o Laboratório e de que forma conheceu o Laboratório. O Questionário também abordou o sexo e a escolaridade dos pacientes participantes.

Para a análise estatística e tratamento de dados foi utilizado o programa *Microsoft Office Excel*, versão 2007. Inicialmente, foi construído um banco de dados e feita análise descritiva dos mesmos, posteriormente cálculos dos itens contemplados pelo estudo.

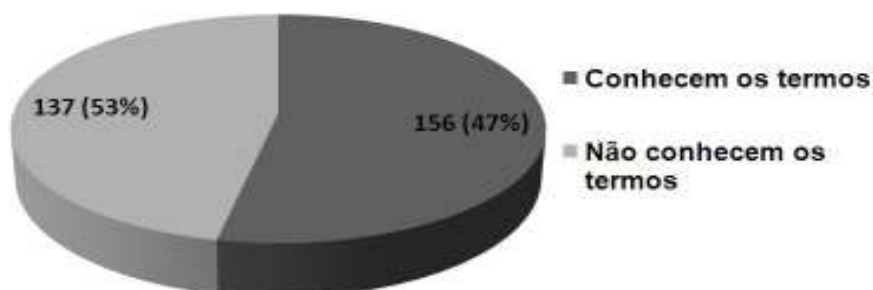
Resultados e Discussão

Foram avaliados 293 questionários. Destes 293 sujeitos, 184 (63%) eram do sexo feminino e 109 (37%) do sexo masculino.

O questionário continha cinco perguntas de múltipla escolha que tratavam de assuntos pertinentes à Gestão da Qualidade do Laboratório de Análises Clínicas.

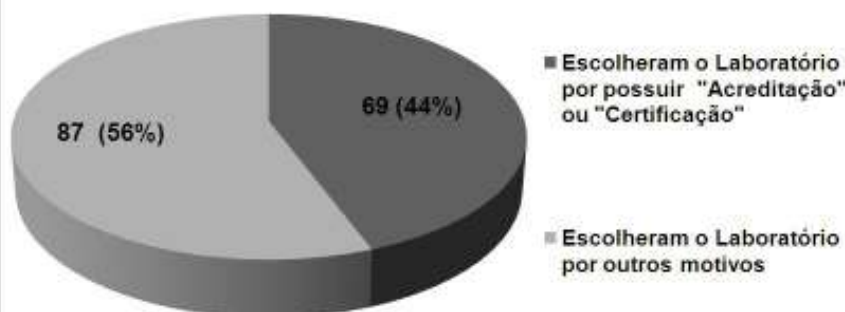
O Gráfico 1 mostra o resultado da primeira questão do questionário, que revela que em 293, 156 (53%) pacientes sabem o que é “Acreditação” ou “Certificação” e 137 (47%) dos pacientes desconhecem os termos citados.

Gráfico 1: Conhecimento dos pacientes do Laboratório de Análises Clínicas sobre "Acreditação" e "Certificação"



Desses 156 pacientes que responderam saber os termos, 69 (44%) escolheram o laboratório exclusivamente por possuírem uma das qualificações e os outros 87 pacientes (56%) escolheram o laboratório por outros motivos (Gráfico 2).

Gráfico 2: Fator motivacional da escolha dos pacientes que conheciam os termos "Acreditação" e "Certificação"



De forma geral, dos 293 pacientes entrevistados, 69 escolheram o laboratório, porque o mesmo possuía uma "Acreditação" ou uma "Certificação", como mostrado no Gráfico 3.

Gráfico 3: "Acreditação" e "Certificação" como fator determinante na escolha dos pacientes pelo Laboratório de Análises Clínicas



Segundo Novaes (2007), esses processos de “Acreditação” e “Certificação” estão intimamente relacionados com o desenvolvimento, cultura e educação dos profissionais do país e principalmente com o reconhecimento das populações de seus direitos de receber uma assistência de grande valor, que combina qualidade, custo e resultados¹².

Outros fatores como escolaridade também foram abordados pelo estudo. Os resultados apontam que a maioria dos pacientes que declararam saber o significado de “Acreditação” ou “Certificação” são pacientes com maior nível de escolaridade. O Gráfico 4 mostra que a partir do nível de escolaridade de III Grau Incompleto há uma inversão nas colunas em relação aos níveis de escolaridade abaixo de III Grau Incompleto, demonstrando que quanto maior o nível de escolaridade mais conhecimento os pacientes têm sobre “Acreditação” e “Certificação”. O Gráfico 5 mostra o nível de escolaridade dos pacientes que escolheram o laboratório exclusivamente pelo fato de o laboratório ser acreditado ou certificado, revelando que a maioria dos que fizeram esta escolha têm III Grau Completo.

Gráfico 4: Nível de Escolaridade e Conhecimento dos termos "Acreditação" e "Certificação"

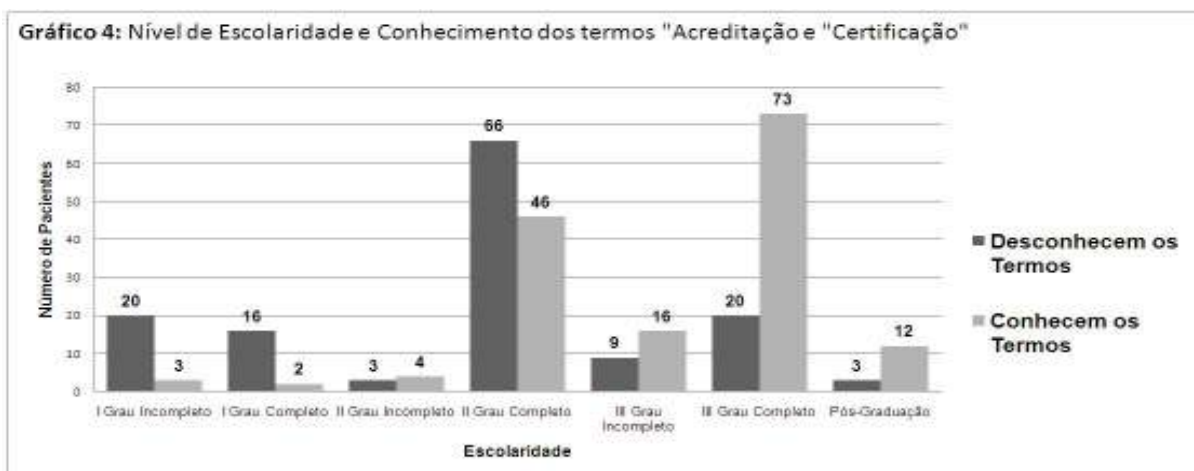
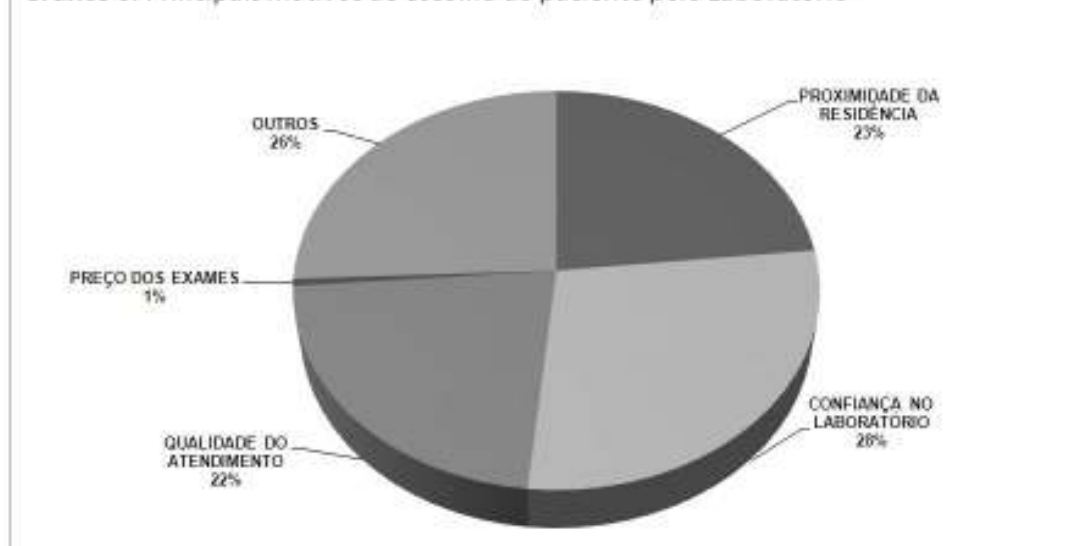


Gráfico 5: Nível de Escolaridade dos pacientes que tiveram sua escolha pelo Laboratório influenciadas pelo fato de o Laboratório possuir uma "Acreditação" ou "Certificação"



Outro objetivo do estudo foi pesquisar entre os pacientes quais os principais fatores que os levam a escolher o Laboratório no qual vão realizar seus exames. O Gráfico 6 aponta que o principal motivo é a confiança que os pacientes têm no laboratório (28%), seguida pela proximidade do laboratório à suas residências (23%) e da qualidade do atendimento do laboratório (22%). Apenas 1% respondeu escolher o laboratório pelo preço dos exames e outros 26% escolheram o laboratório por outros motivos, que não foram esclarecidos.

Gráfico 6: Principais motivos de escolha do paciente pelo Laboratório



Através desse trabalho foi possível medir a satisfação dos pacientes deste laboratório, visto que uma porcentagem significativa dos pacientes que escolhem o laboratório por confiarem nele e pela qualidade do seu atendimento. Para Branco (2012) essa mensuração é um mecanismo de capturação de ideias e, mais do que isso, deve transformar os resultados em ações efetivas para contínua melhoria da organização. É uma forma de verificar se os procedimentos, produtos, processos e serviços oferecidos estão atendendo as necessidades dos seus clientes^{13,14}.

O estudo demonstrou também que 39% dos pacientes do laboratório foram a primeira vez ao laboratório por terem recebido uma indicação de seus médicos para fazerem seus exames neste laboratório. Apenas 1% conheceram o laboratório através de panfletos e propagandas nas ruas da cidade, seguido de 3% que conheceram o laboratório através de anúncios em jornais, revistas e através da *Internet* e de 4% que vieram ao laboratório por terem visto propagandas em televisão e rádios. A maioria (53%) foi ao laboratório por ter conhecido por outros meios e motivos que não os acima citados, como mostra o Gráfico 7.

Gráfico 7: Principais meios pelos quais os pacientes conheceram o laboratório

A relação de indicação de médicos com a escolha do paciente pelo laboratório já foi relatada, inclusive em reportagens de grandes revistas do Brasil. Há uma forte parceria de alguns médicos com laboratórios, laboratórios que os médicos, conhecem, confiam, têm uma facilidade de comunicação e que posteriormente indicam os mesmos para que seus pacientes realizem exames nesse determinado laboratório¹⁵.

Há algum tempo, os Laboratórios de Análises Clínicas buscavam seus diferenciais e se orientavam na perspectiva de dentro, investindo em serviços exclusivos, técnicas avançadas e melhores condições internas. A atual realidade despertou um modelo numa perspectiva de fora para dentro, atentando então as percepções dos clientes para agregar valores ao serviço e tornar esses clientes fiéis ao laboratório. Práticas adotadas pelo laboratório como coletas domiciliares, fornecimento de lanches e participações em programas de excelência são cada vez mais notados pelos clientes. Para corresponder às essas expectativas dos clientes é necessário conhecer quais são suas necessidades e anseios e quais valores podem ser agregados que influirão na sua escolha pelo laboratório^{16,17}.

Nesse âmbito, a Acreditação e a Certificação atestam que determinados produtos, processos ou serviços são cumpridos, realizados e avaliados de acordo com normas e requisitos pré-estabelecidos¹⁸.

Esses processos permitem que os laboratórios tracem um caminho para melhoria contínua da qualidade. A busca por Acreditação e Certificação é essencial para a melhoria dos serviços laboratoriais e conseqüentemente da atenção ao paciente. Com a introdução de programas de Acreditação e Certificação pode-se perceber uma transformação de cultura no que se diz respeito à qualidade dos serviços prestados^{19,20}.

Conclusão

O presente estudo colaborou de forma significativa para compreensão da visão e do perfil dos pacientes do laboratório e sugere que alterações na política de publicidade e propagandas se fazem necessárias, visando um maior conhecimento do público em relação aos investimentos em qualidade empregados no Laboratório de Análises Clínicas estudado. O estudo também sugere que a confiança que os pacientes têm no laboratório e as indicações de médicos de escolher o laboratório estudado sejam em grande parte devido ao padrão de qualidade atingido no decorrer dos anos, inclusive recebendo qualificações como a Acreditação e a Certificação. Os Laboratórios de Análises Clínicas devem buscar por meio de pesquisas e estudos conhecer o perfil dos seus clientes, saber quais são suas expectativas em relação ao laboratório e buscar superá-las.

Referências

01. Becker A.A. A Gestão do Laboratório de Análises Clínicas por meio de indicadores de desempenho através da utilização do Balanced Scorecard. [dissertação] Porto Alegre: Escola de Engenharia/UFRG, 2004; 1-135.
02. Shcolnik W. Acreditação de Laboratórios Clínicos. Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, 2008.
03. Malik AM, Schiesari LMC. Qualidade na gestão local de serviços e ações de saúde. São Paulo: Fundação Peirópolis; 1998.

04. Vieira KF *et al*, A utilidade dos indicadores da qualidade no gerenciamento de laboratórios clínicos. *Jornal Brasileiro de Patologia e Medicina Laboratorial*, 2011; 47(3): 201-210.
05. Viera KF. Impacto da implantação de um programa de acreditação laboratorial, avaliado por meio de indicadores de processo, num laboratório clínico de médio porte. [dissertação] São Paulo: Faculdade de Medicina/USP, 2012; 1- 210.
06. Covello, JR. Acreditação no Setor da Saúde. *Revista Banas Qualidade*, 2008; (194): 47.
07. Secretaria de Assistência à Saúde, Ministério da Saúde. *Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar*. 3 ed. Brasília, 2002.
08. Diretriz de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial de Cardiologia. *Arquivo Brasileiro de Cardiologia*, 2003; 81(7): 1-4.
09. Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa, Ministério da Saúde. Acreditação: a busca pela qualidade nos serviços de saúde. *Revista de Saúde Pública*, 2004; 38 (2), 335-336.
10. Feldman LB. A história da evolução da Qualidade Hospitalar: dos padrões a acreditação. *Revista Acta Paul Enfermagem*, 2005; 18(2): 213-219.
11. Conselho Nacional da Saúde – Ministério da Saúde. Resolução e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Disponível em http://pfdc.pgr.mpf.gov.br/atuacao-e-conteudos-de-apoio/legislacao/saude/resolucoes/Resolucao_CNS_196.1996/view . Acesso em 10/12/2012.
12. Novaes HM. O processo de acreditação dos serviços de saúde. *Revista de Administração em Saúde*, 2007; 37(9): 133-140.
13. Branco NMC *et al*. Satisfação do cliente: uma ferramenta útil na gestão da qualidade da atividade analítico-laboratorial de saneantes. *Revista Universitas Ciências da Saúde*. 2012; 10(2); 121-126.
14. Controle de Qualidade para Laboratórios (CONTROLLAB). *ControlLab – Pesquisa de Satisfação Anual. Boletim Qualifique*, 2011.

15. Grisotto R. Os empreendedores que desafiam as redes DASA e Fleury. Veja Online. Disponível em <http://veja.abril.com.br/noticia/economia/os-empresendedores-que-desafiam-as-redes-dasa-e-fleury>. Acesso em 11/12/2012.
16. Seki M *et al.* A inovação de valores nos laboratórios clínicos. *Jornal Brasileiro de Patologia e Medicina Laboratorial*, 2003; 39(3):211-214.
17. Helena JS. Avaliação da aplicação de Sistemas de Qualidade no Laboratório de Análises Clínicas Municipal de Criciúma. Criciúma: Faculdade de Farmácia/UNESC; 2011.
18. Paladini EP. *Gestão da Qualidade: teoria e prática*. São Paulo: Editora Atlas. 2004; 2 ed.
19. Silva MJP, O papel da comunicação na humanização da atenção a saúde. *Revista de Bioética*, 2002; 10(2):73-88.
20. Vieira DE. Um estudo sobre a satisfação dos clientes do laboratório de análises clínicas BARRALAB. Universidade do Vale do Itajaí; 2008. 31-32.

Endereço para correspondência:

Débora Rosa Pereira da Motta

Avenida T-1, 962, apto 1003, Ed. Solar Bueno, Setor Bueno

Goiânia-GO

CEP: 74210-045

e-mail: debi.motta@gmail.com