










 <small>Organização Nacional de Acreditação</small>	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: ML 4 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS		Data de Emissão: 01/09/2003
SERVIÇOS DE APOIO		Revisão nº:
SERVIÇOS DE APOIO		Data desta Revisão:
<p>SERVIÇOS DE APOIO</p> <p>Esta seção agrupa os serviços voltados para o apoio ao diagnóstico.</p> <p>Subseções atuais: Processos de Apoio Laboratorial; Assessoria Técnica aos Clientes.</p>		
Sugerido por/Data: ONA; SBAC; SBPC; IAC'S; ANVISA 11/08/2003		
Aprovação da Superintendência/Data:  27/08/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/09/2003	

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: ML 4/1 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS		Data de Emissão: 01/09/2003
SERVIÇOS DE APOIO		Revisão nº:
		Data desta Revisão:
<p>Processos de Apoio Laboratorial</p> <p>Processo de articulação com outras Organizações para o encaminhamento, transferência e recepção do material coletado para análise e transmissão do resultado/laudo.</p>		
Sugerido por/Data:		
ONA; SBAC; SBPC; IAC'S; ANVISA		11/08/2003
Aprovação da Superintendência/Data: 	Aprovação Conselho de Administração/Data: 	
27/08/2003	01/09/2003	

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: ML 4/1.1 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS	Data de Emissão: 01/09/2003	
SERVIÇOS DE APOIO	Revisão nº:	
		Data desta Revisão:
<p>Processos de Apoio Laboratorial - Nível 1</p> <p>Padrão</p> <p>A Direção do Laboratório Clínico seleciona os laboratórios de apoio de acordo com critérios definidos e mantém listagem disponível e atualizada; dispõe de mecanismos técnicos e formais que asseguram as responsabilidades em todas fases do processo.</p> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipe capacitada para orientar o cliente e/ou encaminhar a amostra. ▪ Relação dos laboratórios de apoio para os quais devem ser transferidas as amostras. ▪ Instrumento formal que assegure as responsabilidades das partes. ▪ Disponibilização, quando solicitada, da relação dos Laboratórios de Apoio e dos exames que realizam. ▪ Mecanismos definidos e documentados para a coleta, o transporte e a preservação do material ou amostras. ▪ Registro dos materiais ou amostras enviados ao Laboratório de Apoio. ▪ Sistema que assegure a efetiva comunicação entre os Laboratórios. ▪ Orientações e informações acerca do cliente/paciente que contribuam para a realização do exame. ▪ Sistemática para o arquivamento dos laudos de exames referenciados. ▪ Mecanismos de acompanhamento dos exames após as transferências até a emissão dos laudos (rastreadabilidade). ▪ Relato no laudo, dos elementos essenciais dos resultados emitidos pelo laboratório de apoio, sem alterações que possam prejudicar a interpretação clínica, quando se faz a transcrição de laudos. 		
Sugerido por/Data:		
ONA; SBAC; SBPC; IAC'S; ANVISA		11/08/2003
Aprovação da Superintendência/Data:  27/08/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/09/2003	

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: ML 4/1.2 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS		Data de Emissão: 01/09/2003
SERVIÇOS DE APOIO		Revisão nº:
		Data desta Revisão:
<p>Processos de Apoio Laboratorial - Nível 2</p> <p>Padrão</p> <p>O Laboratório Clínico dispõe de manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizados(s) e disponível(is), bem como critérios para o encaminhamento e recepção de exames; dispõe de programa de treinamento e educação continuada, voltado para a melhoria de processos e de estatísticas básicas do serviço; evidências de integração com os outros setores.</p> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s) e disponível(is).</i> ▪ <i>Procedimentos de encaminhamento e recepção de exames para/de outras instituições laboratoriais.</i> ▪ <i>Procedimentos de controle dos meios de transporte para o encaminhamento das amostras.</i> ▪ <i>Critérios para os processos de encaminhamento de amostras e recebimento de resultados de exames.</i> ▪ <i>Mecanismos de avaliação do desempenho dos processos de apoio.</i> ▪ <i>Programa de treinamento e educação continuada, com evidências de resultados.</i> 		
Sugerido por/Data:		
ONA; SBAC; SBPC; IAC'S; ANVISA		11/08/2003
Aprovação da Superintendência/Data: 	Aprovação Conselho de Administração/Data: 	27/08/2003 01/09/2003



Processos de Apoio Laboratorial - Nível 3

Padrão

O Laboratório Clínico dispõe de sistema de avaliação da satisfação dos clientes (internos e externos) relativo aos processos de apoio laboratorial, bem como estes processos contribuem com o programa de qualidade e produtividade institucional; está integrado ao sistema de informação, dispondo de dados, índices e indicadores que permitam a sua avaliação e a melhoria contínua do processo.

Itens de Orientação


- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos.*
- *Sistema de informação baseado em índices e indicadores que permitam a análise e comparações.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Avaliação dos laboratórios de apoio.*
- *Sistema de aferição da satisfação dos clientes internos e externos.*

Sugerido por/Data:


ONA; SBAC; SBPC; IAC'S; ANVISA




11/08/2003




Aprovação da Superintendência/Data:





27/08/2003


Aprovação Conselho de Administração/Data:


01/09/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: ML 4/2 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS		Data de Emissão: 01/09/2003
SERVIÇOS DE APOIO		Revisão nº:
		Data desta Revisão:
<p>Assessoria Técnica aos Clientes</p> <p>Atividade institucional destinada à assistência aos clientes (médicos, odontólogos e outros usuários do serviço) a fim de assegurar a eficácia dos exames realizados.</p>		
Sugerido por/Data:		
ONA; SBAC; SBPC; IAC'S; ANVISA		11/08/2003
Aprovação da Superintendência/Data: 		Aprovação Conselho de Administração/Data: 
27/08/2003		01/09/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: ML 4/2.1 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS	Data de Emissão: 01/09/2003	
SERVIÇOS DE APOIO	Revisão nº:	
		Data desta Revisão:
<p>Assessoria Técnica aos Clientes - Nível 1</p> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>O Laboratório Clínico dispõe de profissional ou equipe habilitada para fornecer informações de natureza técnica e científica aos seus clientes.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Profissional ou equipe habilitada.</i> ▪ <i>Participação de profissional habilitado em reuniões de corpo clínico, sempre que se fizer necessário.</i> ▪ <i>Orientações sobre as metodologias disponíveis, os procedimentos para a solicitação de exames e a interpretação de resultados.</i> ▪ <i>Informações/orientações aos clientes quanto aos procedimentos a realizar ou realizados.</i> ▪ <i>Mecanismos que assegurem a seleção, a eficácia, a freqüência de repetição, o tipo de material ou amostra exigida do paciente e a interpretação dos resultados dos exames acompanhados de comentários, quando necessários.</i> ▪ <i>Auxílio técnico para a seleção dos exames e interpretação dos resultados.</i> ▪ <i>Registros de todos os atendimentos realizados.</i> ▪ <i>Mecanismos para o tratamento de reclamações e de pedidos de informação dos solicitantes e clientes.</i> 		
Sugerido por/Data: ONA; SBAC; SBPC; IAC'S; ANVISA 11/08/2003		
Aprovação da Superintendência/Data:  27/08/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/09/2003	

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: ML 4/2.2 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS	Data de Emissão: 01/09/2003	
SERVIÇOS DE ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE	Revisão nº:	
Data desta Revisão:		
<p>Assessoria Técnica aos Clientes - Nível 2</p> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>O Laboratório Clínico dispõe de manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s) e disponível(is); dispõe de um programa atualização e melhoria de processos; e as ações são auditadas através de registros.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s) e disponível(is) para a atividade.</i> ▪ <i>Programa de atualização e treinamento para a equipe de assessores, com evidências de resultados.</i> ▪ <i>Grupo de trabalho para a melhoria de processos, integração institucional, análise crítica dos casos atendidos, melhoria da técnica, controle de problemas e minimização de riscos.</i> ▪ <i>Mecanismos de auditoria (sistemas internos e/ou externos) e seus resultados.</i> ▪ <i>Procedimentos voltados para a atenção dada aos clientes internos e externos.</i> 		
Sugerido por/Data:		
ONA; SBAC; SBPC; IAC'S; ANVISA		11/08/2003
Aprovação da Superintendência/Data:  27/08/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/09/2003	

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: ML 4/2.3 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/09/2003
MANUAL DAS ORG. PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS		Revisão nº:
SERVIÇOS DE ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão:

Assessoria Técnica aos Clientes - Nível 3

Padrão

O Laboratório Clínico possui sistema de aferição da satisfação dos clientes (internos e externos); integra o programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; dispõe de sistemas de informação com dados, taxas e indicadores que permitam a avaliação de desempenho e a comparação com referenciais.

Itens de Orientação


- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Sistema de informação baseado em taxas e indicadores que permitam análises e comparações;*
- *Sistema de aferição da satisfação dos clientes (internos e externos).*

Sugerido por/Data:


ONA; SBAC; SBPC; IAC'S; ANVISA

11/08/2003

Aprovação da Superintendência/Data:

 27/08/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

 01/09/2003