

Uma nova forma de ver a qualidade na saúde

O Laboratório da Casa de Saúde São Mateus, Lda, celebrou os seus 12 anos de existência, num percurso marcante. A Revista da Qualidade falou com Francelina Boloto Chambino e José Manuel Chambino, responsáveis pelo laboratório, que nos dizem como se mantém um elevado nível de qualidade nestes serviços.

O Laboratório da Casa de Saúde São Mateus, Lda é hoje um laboratório de Referência da região Centro?

Devemos dizer que a consciência de que a Qualidade e as Boas Práticas Laboratoriais a todos diz respeito, levou a que a filosofia do Laboratório tivesse desde início como suporte, a responsabilização e a participação de todos os que nele colaboram, factor fundamental para o desenvolvimento partilhado do Laboratório da Casa de Saúde São Mateus. É objectivo prioritário do Laboratório da Casa de Saúde São Mateus a credibilização das suas práticas laboratoriais de forma a assumir o estatuto de Laboratório de referência na região centro, objectivo que pensamos ter vindo a consolidar.

Ao longo dos 12 anos de actividade como foi possível manter uma Qualidade elevada dos serviços?

Só foi possível a manutenção de níveis de Qualidade elevados com muita persistência e muita exigência tanto ao nível de relações inter-pessoais como de tecnologia. Por isso tem sido importante a participação e a partilha do conceito de Qualidade com as pessoas que cá trabalham, assim como as parcerias com fornecedores que tendo acreditado neste projecto incentivam a nossa evolução tecnológica neste sector dos Meios Auxiliares de Diagnóstico no sector da Saúde.

A Acreditação da Qualidade foi um objectivo?

De facto a decisão de fazer a Acreditação do Laboratório da Casa de Saúde São Mateus, Lda, foi tomada há quatro anos, após a estabilização tecnológica, levada a cabo no ano 2001 com a introdução de Química Seca na secção de Bioquímica, de Quimio-luminescência na secção de Imunologia, de HPLC e Citometria de Fluxo na secção de Hematologia. Assim, era necessário o reconhecimento externo da Competência Técnica consolidada do Laboratório e para este reconhecimento só fazia sentido partirmos directamente para a Acreditação da Qualidade pela norma NP EN ISO/IEC 17025:2000, uma vez que esta norma inclui a NP EN ISO 9001 seguida na certificação.

A concretização deste objectivo culminou com a Acreditação pelo IPAC - Instituto Português da Acreditação, como Laboratório

de Ensaio Acreditado n.º L 0337, segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025:2000, em 30 de Dezembro de 2004.

Quais foram os efeitos imediatos da Acreditação, que a nível interno quer externo?

Os efeitos da Acreditação a nível local notou-se pela evolução positiva de alguns indicadores que fazem parte integrante do Sistema de Gestão da Qualidade do Laboratório e que acompanhamos sistematicamente: caso da evolução do Índice de Fidelização dos nossos utentes que cresceu 6,5% e do Índice de Satisfação dos Utentes mais 11,5 %. A nível interno tem vindo a fazer-se notar um maior interesse em questões como o Cálculo do Erro Total de um Ensaio, entre outras. A nível externo o principal efeito é a possibilidade de um nosso Relatório de Ensaio poder ter Rastreabilidade a padrões Internacionais, que evidenciamos e que garantem a universalidade dos nossos resultados.

Existem Projectos / Parcerias em curso no momento?

Temos procurado e estamos abertos ao desenvolvimento de parcerias, tanto com Laboratórios Privados como Laboratórios Institucionais, no sentido de acrescentarmos valor ao investimento feito em conhecimento e em tecnologia, onde podemos partilhar produtos de Software desenvolvidos com o parceiro zBit-Software. *

Beira LAB Laboratório da Casa de Saúde S. Mateus, Lda

Analises Clínicas

Sede: Rua 5 de Outubro (Edif. da Casa de Saúde) Tel. 232 432 883 Fax. 232432 885 3500-093 VISEU
Posto: Rua da Estação - Bodiosa Tel. 232 972 682 3515-553 BODIOSA

ACREDITAÇÃO IPAC L0337 Ensaio