

## MÓDULO LABORATORIAL

Lista completa dos Indicadores que promovem resultados para o seu laboratório

### INDICADORES DE GESTÃO DE RECURSOS

#### GESTÃO DE EQUIPAMENTOS

- IN001 ÍNDICE DE MANUTENÇÃO CORRETIVA
- IN002 TEMPO MÉDIO (EM DIAS) ENTRE FALHAS: EQUIPAMENTOS DE BIOQUÍMICA (MTFB)

#### GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

- IN003 DESPESA COM PESSOAL
- IN004.1 GASTO COM ÁREA FÍSICA E RECURSOS
- IN004.2 GASTO COM DESPESAS SECUNDÁRIAS
- IN004.3 GASTO COM EQUIPAMENTOS
- IN004.4 GASTO COM MATERIAIS
- IN004.5 GASTO COM PESSOAL
- IN004.6 GASTO COM SERVIÇOS
- IN004.7 GASTO COM TRANSPORTE
- IN005 GLOSA GERAL
- IN006 GLOSA POR OPERADORA
- IN131 LABORATÓRIO DE APOIO: DESPESAS DE LOGÍSTICA

#### GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- IN007 ABSENTÉISMO
- IN008 HORAS TRABALHADAS POR FUNCIONÁRIO
- IN009 PRODUTIVIDADE PESSOAL: GERAL
- IN010 PRODUTIVIDADE PESSOAL: ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA
- IN011 PRODUTIVIDADE PESSOAL: FATURAMENTO
- IN012 PRODUTIVIDADE PESSOAL: RECEPÇÃO
- IN013 PRODUTIVIDADE PESSOAL: RECEPCIONISTA
- IN014 PRODUTIVIDADE PESSOAL: TÉCNICA
- IN015 PRODUTIVIDADE PESSOAL: COLETADOR PRÓPRIO
- IN016 PRODUTIVIDADE PESSOAL: COLETADOR FRANQUEADO
- IN121 PRODUTIVIDADE (MÉDICOS PATOLOGISTAS) - ANATOMIA PATOLÓGICA
- IN017 ROTATIVIDADE: GERAL
- IN018 ROTATIVIDADE: RECEPÇÃO
- IN019 TREINAMENTO: CUMPRIMENTO DE CARGA DE TREINAMENTO PREVISTA
- IN020 TREINAMENTO: EVENTOS DE CAPACITAÇÃO
- IN021 TREINAMENTO: HORAS DE TREINAMENTO
- IN022 TREINAMENTO: INTERNO

#### GESTÃO DE RECURSOS TI

- IN023 EFICIÊNCIA DO LIS: EPISÓDIOS DE QUEDA DE SISTEMA
- IN024 EFETIVIDADE DE LIBERAÇÃO DE RESULTADOS POR AUTOVERIFICAÇÃO
- IN025 EFICIÊNCIA DO LIS: TEMPOS DE QUEDA

### INDICADORES DE GESTÃO ORGANIZACIONAL

#### GESTÃO DE CLIENTES E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

- IN026 MANIFESTAÇÕES DE CLIENTES RECEBIDAS

IN027	MANIFESTAÇÕES DE CLIENTES RESPONDIDAS
IN028	SATISFAÇÃO DE CLIENTES: PESSOA FÍSICA
IN029	SATISFAÇÃO DE MÉDICOS
IN109	NET PROMOTER SCORE (NPS)
IN110	PARTICIPAÇÃO EM PESQUISA DE NET PROMOTER SCORE (NPS)
IN123	SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM A COLETA DE SANGUE (NPS COLETA DE SANGUE)
IN128	ATRASO DE RESULTADOS: LABORATÓRIO DE APOIO
IN130	NPS DE LABORATÓRIO APOIADO
IN132	LABORATÓRIO DE APOIO: RECLAMAÇÕES DE LABORATÓRIOS APOIADOS

## INDICADORES DE PROCESSO

### ANALÍTICO

IN030	ERROS DE TRANSCRIÇÃO DE RESULTADOS POR FALHA DO LIS
IN031	ERROS EM TRANSCRIÇÃO MANUAL DE RESULTADOS
IN032	EP: DESEMPENHO INADEQUADO RELACIONADO A CAUSA PREVIAMENTE TRATADA
IN033	EP: DESEMPENHO INADEQUADO
IN034	CI: TESTES COM RESULTADOS FORA DAS ESPECIFICAÇÕES
IN097.1	CORRIDAS ANALÍTICAS COM COEFICIENTE DE VARIAÇÃO (CV) ACIMA DO GRUPO (POR EXAME)
IN097.2	CORRIDAS ANALÍTICAS COM DESVIO PADRÃO (DP) ACIMA DO GRUPO (POR EXAME)
IN098.1	DESVIO PADRÃO (DP) POR EXAME
IN098.2	COEFICIENTE DE VARIAÇÃO (CV) POR EXAME
IN099.1	DESVIO PADRÃO (DP) POR EXAME/ EQUIPAMENTO
IN099.2	COEFICIENTE DE VARIAÇÃO (CV) POR EXAME/ EQUIPAMENTO
IN100.1	DESVIO PADRÃO (DP) POR REAGENTE/ LOTE
IN100.2	COEFICIENTE DE VARIAÇÃO (CV) POR REAGENTE/ LOTE
IN101	PRODUÇÃO TÉCNICA POR EXAME
IN102	PRODUÇÃO TÉCNICA POR EQUIPAMENTO
IN103	TUBOS COLETADOS POR PACIENTE
IN103.1	TUBOS DE SORO SEM GEL COLETADOS POR PACIENTE
IN103.2	TUBOS DE SORO COM GEL COLETADOS POR PACIENTE
IN103.3	TUBOS DE EDTA COLETADOS POR PACIENTE
IN103.4	TUBOS DE CITRATO COLETADOS POR PACIENTE
IN103.5	TUBOS DE HEPARINA DE LÍTIU COLETADOS POR PACIENTE
IN103.6	TUBOS DE FLUORETO DE SÓDIO COLETADOS POR PACIENTE
IN103.7	TOTAL DE TUBOS DE ATIVADOR DE COÁGULO GERADOS COM COLETA NO PERÍODO
IN104	EXAMES POR TUBO
IN104.1	EXAMES POR TUBO DE SORO SEM GEL
IN104.2	EXAMES POR TUBO DE SORO COM GEL
IN104.3	EXAMES POR TUBO DE EDTA
IN104.4	EXAMES POR TUBO DE CITRATO
IN104.5	EXAMES POR TUBO DE HEPARINA DE LÍTIU
IN104.6	EXAMES POR TUBO DE FLUORETO DE SÓDIO
IN104.7	EXAMES POR TUBO DE ATIVADOR DE COÁGULO
IN107	TAT FASE ANALÍTICA POR EXAME

### EFETIVIDADE/OUTCOME

IN036.1	RECOLETA GERAL
IN036.2	RECOLETA POR MATERIAL IMPRÓPRIO
IN036.3	RECOLETA PARA CONFIRMAÇÃO
IN036.4	RECOLETA POR ACIDENTE
IN036.5	RECOLETA DIVERSAS
IN037.1	RECOLETA GERAL: PACIENTES NÃO INTERNADOS
IN037.2	RECOLETA POR MATERIAL IMPRÓPRIO: PACIENTES NÃO INTERNADOS

IN037.3	RECOLETA PARA CONFIRMAÇÃO: PACIENTES NÃO INTERNADOS
IN037.4	RECOLETA POR ACIDENTE: PACIENTES NÃO INTERNADOS
IN037.5	RECOLETA DIVERSAS: PACIENTES NÃO INTERNADOS
IN038.1	RECOLETA GERAL: PACIENTES INTERNADOS
IN038.2	RECOLETA POR MATERIAL IMPRÓPRIO: PACIENTES INTERNADOS
IN038.3	RECOLETA PARA CONFIRMAÇÃO: PACIENTES INTERNADOS
IN038.4	RECOLETA POR ACIDENTE: PACIENTES INTERNADOS
IN038.5	RECOLETA DIVERSAS: PACIENTES INTERNADOS
IN125	RECOLETA GERAL: LABORATÓRIO DE APOIO
IN126	RECOLETA POR CAUSAS PRÉ-ANALÍTICAS: LABORATÓRIO DE APOIO
IN127	RECOLETAS POR CAUSAS ANALÍTICAS: LABORATÓRIO DE APOIO
IN039	RESULTADOS INCORRETOS LIBERADOS
IN129	LAUDOS INCORRETOS: LABORATÓRIO DE APOIO
IN111	ERRO NO PREPARO DAS PEÇAS HISTOLÓGICAS (DEFEITOS NA COLORAÇÃO, CORTE E IDENTIFICAÇÃO) - ANATOMIA PATOLÓGICA
IN118	ÍNDICE DE EXTRAVASAMENTO DE MEIO DE CONTRASTE INTRAVENOSO NA TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA (RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM)
IN119	ÍNDICE DE REAÇÕES ADVERSAS IMEDIATAS AO MEIO DE CONTRASTE INTRAVENOSO DA TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA (RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM)

#### PÓS-ANALÍTICO

IN040	LAUDOS NÃO ACESSADOS
IN043	ÍNDICE DE COMENTÁRIOS INTERPRETATIVOS EM LAUDO
IN044	LAUDOS INCORRETOS (ANÁLISES CLÍNICAS)
IN112	LAUDOS INCORRETOS (RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM)
IN113	LAUDOS INCORRETOS (ANATOMIA PATOLÓGICA)
IN046	INSUCESSO NA COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS CRÍTICOS (ANÁLISES CLÍNICAS)
IN047	COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS CRÍTICOS COM ATRASO: PACIENTES NÃO INTERNADOS
IN048	COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS CRÍTICOS COM ATRASO: PACIENTES INTERNADOS
IN049	TEMPO MÉDIO (EM MINUTOS) PARA COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS CRÍTICOS: PACIENTES NÃO INTERNADOS
IN050	TEMPO MÉDIO (EM MINUTOS) PARA COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS CRÍTICOS: PACIENTES INTERNADOS
IN114	INSUCESSO NA COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS CRÍTICOS (RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM)
IN115	INSUCESSO NA COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS CRÍTICOS (ANATOMIA PATOLÓGICA)
IN133	INSUCESSO NA COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS CRÍTICOS (ANÁLISES CLÍNICAS)- PACIENTES INTERNADOS
IN052	ATRASO DE RESULTADOS: PACIENTE NÃO INTERNADOS
IN053	TAT (MINUTOS) NO PERCENTIL 90: INR
IN054	TAT (MINUTOS) NO PERCENTIL 90: POTÁSSIO
IN055	TAT (MINUTOS) NO PERCENTIL 90: TROPONINA
IN056	TAT (MINUTOS) NO PERCENTIL 90: WBC
IN105	TAT GLOBAL POR EXAME
IN108	TAT FASE PÓS ANALÍTICA POR EXAME
IN134	ATRASO DE RESULTADOS: PACIENTE INTERNADOS
IN120	DISCORDÂNCIA ENTRE RESULTADO DO DIAGNÓSTICO DA BIÓPSIA CERVICAL E CITOLOGIA GINECOLÓGICA (ANATOMIA PATOLÓGICA)

#### PRÉ-ANALÍTICO

IN057	ERRO DE ARMAZENAMENTO: ARMAZENAMENTO INCORRETO ANTES DA ANÁLISE
IN058	ERRO DE TRANSPORTE: AMOSTRA NÃO RECEBIDA
IN059	ERRO DE TRANSPORTE: AMOSTRAS AVARIADAS DURANTE O TRANSPORTE
IN060	ERRO DE TRANSPORTE: AMOSTRAS COM TEMPO EXCESSIVO DE TRANSPORTE

IN061	ERRO DE TRANSPORTE: AMOSTRAS TRANSPORTADAS EM TEMPERATURA INCORRETA
IN062	ERRO DE COLETA: AMOSTRA INCORRETA
IN063	ERRO DE COLETA: RECIPIENTE INCORRETO
IN064	COAGULAÇÃO: AMOSTRAS COAGULADAS
IN065	CONTAMINAÇÃO: AMOSTRAS DA MICROBIOLOGIA
IN066	CONTAMINAÇÃO: AMOSTRAS DE HEMOCULTURA
IN067	CONTAMINAÇÃO: AMOSTRAS DE UROCULTURA
IN068	HEMÓLISE: AMOSTRAS EM GERAL
IN069	HEMÓLISE: AMOSTRAS DA ÁREA DE BIOQUÍMICA
IN070	AMOSTRAS COM MENOS DE 2 IDENTIFICADORES RELACIONADOS AO PACIENTE
IN071	AMOSTRAS COM ERRO NA IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE
IN072	AMOSTRAS NÃO IDENTIFICADAS
IN073	CADASTRO DE REQUISIÇÕES COM ERRO NA IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE (ANÁLISES CLÍNICAS)
IN116	CADASTRO DE REQUISIÇÕES COM ERRO NA IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE (RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM)
IN117	CADASTRO DE REQUISIÇÕES COM ERRO NA IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE (ANATOMIA PATOLÓGICA)
IN074	EXAMES INCORRETAMENTE ADICIONADOS E QUE NÃO CONSTAVAM NA REQUISIÇÃO MÉDICA: NÃO INTERNADOS
IN075	EXAMES INCORRETAMENTE ADICIONADOS E QUE NÃO CONSTAVAM NA REQUISIÇÃO MÉDICA: INTERNADOS
IN076	EXAMES NÃO CADASTRADOS: NÃO INTERNADOS
IN077	EXAMES NÃO CADASTRADOS: INTERNADOS
IN078	NOME INCORRETO DO EXAME: NÃO INTERNADOS
IN079	NOME INCORRETO DO EXAME: INTERNADOS
IN080	COLETA EM TEMPO INAPROPRIADO
IN081	REQUISIÇÕES MÉDICAS INAPROPRIADAS RELACIONADAS À QUESTÕES CLÍNICAS INFORMADAS: NÃO INTERNADOS
IN082	REQUISIÇÕES MÉDICAS INAPROPRIADAS RELACIONADAS À QUESTÕES CLÍNICAS INFORMADAS: INTERNADOS
IN083	REQUISIÇÕES MÉDICAS SEM QUESTÕES CLÍNICAS: NÃO INTERNADOS
IN084	REQUISIÇÕES MÉDICAS NÃO INTELIGÍVEIS: NÃO INTERNADOS
IN085	REQUISIÇÕES MÉDICAS NÃO INTELIGÍVEIS: INTERNADOS
IN086	ERRO DE COLETA: PROPORÇÃO INCORRETA DO VOLUME DA AMOSTRA/ANTICOAGULANTE
IN087	ERRO DE COLETA: VOLUME INSUFICIENTE
IN106	TAT FASE PRÉ ANALÍTICA POR EXAME
IN122	TEMPO DE FIXAÇÃO DA AMOSTRA (ANATOMIA PATOLÓGICA)
IN124	INSUCESSO DA COLETA DE SANGUE

#### SEGURANÇA

IN088	ACIDENTE COM PERFUROCORTE
IN089	ACIDENTE DE TRABALHO: GERAL

#### INDICADORES DEMOGRÁFICOS

IN090.1	LAUDO ENTREGUE VIA E-MAIL
IN090.2	LAUDO ENTREGUE POR WEB
IN090.3	LAUDO IMPRESSO E ENTREGUE NO DOMICÍLIO
IN090.4	LAUDO IMPRESSO E RETIRADO NO LABORATÓRIO
IN090.5	LAUDO ENTREGUE POR TELEFONE OU FAX
IN091.1	EXAMES POR PACIENTE: GERAL
IN091.2	EXAMES POR PACIENTE: PARTICULAR
IN091.3	EXAMES POR PACIENTE: CONVÊNIO
IN091.4	EXAMES POR PACIENTE: PÚBLICO
IN091.5	EXAMES POR PACIENTE: CORTESIA

IN092.1	PÚBLICO ATENDIDO: PACIENTES NÃO INTERNADOS
IN092.2	PÚBLICO ATENDIDO: PACIENTES INTERNADOS
IN092.3	PÚBLICO ATENDIDO: PACIENTES EXTERNO
IN093.1	SISTEMÁTICA DE COLETA: PACIENTES PRÓPRIOS
IN093.2	SISTEMÁTICA DE COLETA: PACIENTES DE TERCEIROS
IN093.3	SISTEMÁTICA DE COLETA: PACIENTES DE FRANQUIA
IN094	TERCEIRIZAÇÃO
IN095	TICKET MÉDIO
IN096.1	EXAMES SOLICITADOS POR PARTICULAR
IN096.2	EXAMES SOLICITADOS POR OPERADORA
IN096.3	EXAMES SOLICITADOS POR REDE PÚBLICA
IN096.4	EXAMES SOLICITADOS POR CORTESIA