


	CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO OCTÁVIO BASTOS
	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Controle Interno e Externo de Qualidade

POP N° 002/2021	Controle de Qualidade
-----------------	-----------------------

Sumário

1. Objetivos	1
2. Campos de aplicação	1
3. Responsabilidade	2
4. Definição	2
5. Siglas	3
6. Materiais/equipamentos	3
7. Metodologia/procedimentos	3
8. Interpretação de resultados	4
9. Referências	4

1. Objetivos

O objetivo do controle de qualidade interno e externo em um laboratório é assegurar a consistência e qualidade dos serviços oferecidos, mantendo e fazendo novos clientes por meio de um padrão de excelência dispostos para esses consumidores. Para obter tais resultados de forma mais eficiente, é necessário que as atividades sejam compreendidas e gerenciadas para que funcionem de maneira coerente, focando na melhoria e no desempenho contínuo das atividades atribuídas.

2. Campos de aplicação

O controle de qualidade tem um amplo campo de aplicação, já que este visa garantir a qualidade dos serviços oferecidos ao cliente, mantendo uma linha de excelência, previne a ocorrência de erros e garante resultados satisfatórios. Com isso, o controle de qualidade pode ser aplicado em diversas áreas, por exemplo: em

empresas que contam com uma área de produção ou prestação de serviços, hospitais, laboratórios de análises e etc.

Em um laboratório de análises clínicas, a garantia de qualidade é feita pela padronização de todas as atividades realizadas, desde o atendimento ao paciente, realização dos exames até a liberação dos laudos. Todas estas atividades são documentadas por meio dos procedimentos operacionais padrão (POP) ou pelas instruções de trabalho (IT), que devem estar sempre acessíveis aos funcionários que realizam essas atividades.

Alguns programas de acreditação brasileira foram criados para dar ênfase a qualidade nos processos laboratoriais, por exemplo, o Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML), e o Departamento de Inspeção e Credenciamento da Qualidade (DICQ) da Sociedade Brasileira de Análises Clínicas (SBAC), a Proficiência em Ensaios Laboratoriais (PELM) e o Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ).

3. Responsabilidade

O início do atendimento clínico ocorre na recepção, sendo o primeiro contato com o paciente. É imprescindível um tratamento humanizado fazendo com que o paciente se sinta acolhido, assegurando profissionais capacitados que esclareçam suas dúvidas para que o paciente sinta segurança no procedimento e entenda o que será realizado. Além disso é responsabilidade do atendimento clínico realizar exames com eficiência, visando o cuidado e atenção com o paciente, organizando os processos de realização de exame e o ambiente em que serão realizados, transportar e coletar corretamente as amostras para que não haja interferência no resultado, além de fornecer um laudo preciso, que auxilie no diagnóstico.

4. Definição

O sistema de controle de qualidade interno e externo são conjuntos de atividades pensadas para manter o padrão de qualidade, identificar e solucionar possíveis problemas que vierem à tona. O controle de qualidade pode contribuir

para o aprimoramento dos serviços oferecidos, reduzir custos, aumentar as vendas e lucratividade.

5. Siglas

POP - Procedimento operacional padrão

6. Materiais/equipamentos

Os materiais devem ser homogêneos e estáveis, pipetas calibradas, água de qualidade e os analitos devem estar dentro do prazo de validade, tanto os liofilizados quanto os dissolvidos.

As balanças devem possuir exatidão e as amostras de controle devem possuir níveis de concentração patológico e normal referentes aos determinados pelo fabricante, que ao coincidir com os do laboratório servirão de suporte e orientação.

É necessário controle de temperatura em geladeiras para transporte e armazenamento de amostras.

Aparelhos de deionização e destilação, carvão ativado, osmose reversa, pré-filtros e filtros sub-mícron, todos os métodos a fim de purificar a água.

Tubos de coleta, etiquetas para identificação do paciente e da amostra obtida e locais adequados para descarte de lixo hospitalar, como agulhas e algodão.

7. Metodologia/procedimentos

Os equipamentos devem passar por manutenções periódicas de acordo com o manual operacional de cada aparelho seguindo as normas dos fabricantes. As manutenções preventivas são realizadas pelos profissionais que utilizam os aparelhos e pelos técnicos de manutenção. Intenções são registrados em planilhas de controle interno do laboratório podendo ser diária, semanal, quinzenal, mensal, trimestral, semestral e anual.

Testes de alcalinidade para controle de qualidade da água a ser utilizada e limpeza de vidrarias.

Os reagentes devem ser listados de acordo com sua categoria (insumos, calibradores, controles e padrões) e sua ordem de uso, indicando o modo de usar, fornecedores e conservação.

Treinamento da equipe, descarte adequado de material, segurança do trabalho e prevenção e extinção de incêndios.

Realização de testes de proficiência, em que as amostras são destinadas a outros laboratórios responsáveis por identificar uma amostra desconhecida e reportar a avaliação ao laboratório participante.

8. Interpretação dos resultados

É o entendimento das ações de planejamento e desenvolvimento da qualidade, que pode ser determinado a partir da missão do laboratório, que compreendem serviços e clientes. Desta forma, são estipulados os meios e os recursos, a fim de regulamentar os padrões a serem atingidos na prestação de serviços.

- Responsáveis técnicos selecionados e treinados, com planejamento de treinamento estabelecidos.

- Obtenção de reagentes de qualidade comprovada e que sejam aprovados pelos órgãos competentes.

- Infraestrutura adequada.

- Métodos de limpeza correta das vidrarias.

- Técnica de coleta e conservação das amostras de acordo com metodologia estabelecida.

- Elaborar um manual da qualidade com documentação completa e atualizada.

- Métodos de medição e ensaios, atuais e padronizados.

- Evidenciar a qualidade dos resultados obtidos.

9. Referências

LOPES, Homero Jackson de Jesus. GARANTIA E CONTROLE DA QUALIDADE NO LABORATÓRIO CLÍNICO. Assessor técnico-científico da Gold Analisa Diagnóstica Ltda. Belo Horizonte, MG. 2003.

Disponível em:

http://www.goldanalisa.com.br/arquivos/%7B8530AFBA-AE96-4413-90EE-9C929C896B39%7D_Garantia_e_Controla_da_Qualidade_no_Laboratorio_Clinico%5B1%5D.pdf. Acessado em 10 de outubro de 2021.

CHAVES, C. D. Controle de qualidade no laboratório de análises clínicas. Disponível em:

<https://doi.org/10.1590/S1676-24442010000500002>. Editorial J. Bras. Patol. Med. Lab. 46 (5), out 2010. Acesso em: 20 de outubro de 2021

Elaborado pelos discentes do 6º módulo de Biomedicina
Carmélia Vilas Boas, R.A: 19000253
Estela Carolina Bargas Gião, R.A: 19000427
Heloisa dos Santos, R.A: 19001142
Livia Conceição da Cruz, R.A: 20000706
Nicoli de Souza Canedo, R.A: 19001225
Paloma Eduarda da Silva, R.A: 20001787
Raphaela Stefanie Mariano Melo, R.A: 19001003