

Introdução e Objetivos

Diagnóstico assertivo e agilidade norteiam a medicina atual. Na última década houve grande avanço em tecnologia na área diagnóstica. Doenças podem ser diagnosticadas ainda em estágio inicial, entretanto é importante que haja interação de múltiplas especialidades para um correto diagnóstico. A assessoria médica atua contribuindo como um elo entre médico-laboratório sendo um facilitador na jornada diagnóstica do paciente e colaborando com a redução de overdiagnostics e overtreatment.

Metodologia

Foram captados dos sistemas de qualidade e atendimento de um laboratório de grande porte do Brasil dados retrospectivos sobre discussão clínica e discordância de resultados entre o período de março de 2022 até janeiro de 2023. Todas as solicitações foram provenientes de relacionamento médico-laboratório através de uma equipe multidisciplinar composta por profissionais de saúde de diversas especialidades. A equipe foi preparada para desenvolver atendimentos com comunicação efetiva baseados em soft skills.

Resultados

Do total de 152.824 interações médico-laboratório (Figura 1 e Tabela 1), 13580 foram relacionadas à auxílio ao diagnóstico.

Figura 1 : Visualização gráfica do representativo de interações.

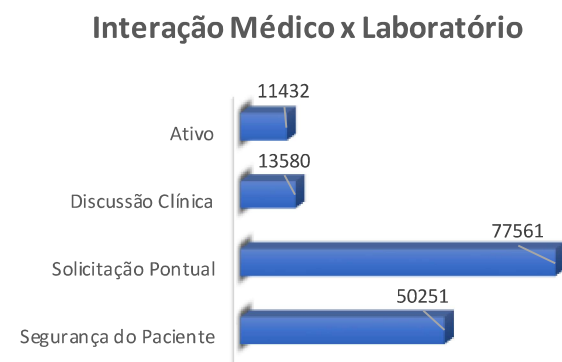


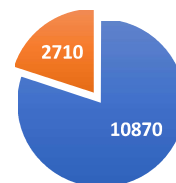
Tabela 1 : Dados Brutos e porcentagem de interação médico-laboratório.

Interação Médico x Laboratório	Valor Bruto	%
Segurança do Paciente	50251	33%
Solicitação Pontual	77561	51%
Discussão Clínica	13580	9%
Ativo	11432	7%

Dentro desse grupo de discussão clínica, podemos ainda subdividi-lo em 2 grupos, onde 10.870 foram realmente interações de discussão clínica e 2.710 relacionados a discordância de resultados (Figura 2).

Figura 2 : indicativo de interação médico-laboratorial quanto discussão clínica e a real discordância resultados laboratoriais (com e sem razão).

Discussão Clínica



■ Discussão Clínica ■ Discordância de Resultados

Conclusão

Os dados apontam para a oportunidade de maior interação laboratório-médico no que tange a questões relacionadas ao diagnóstico do paciente. Ações estratégicas de comunicação assertiva, baseada em protocolos, diretrizes clínicas e boas práticas em conjunto com a utilização de soft skills contribuem para um desfecho clínico mais efetivo e célere. Essa atuação reforça o encantamento com o cliente médico e paciente, reforça o branding pessoal entre os profissionais envolvidos auxiliando a percepção de navegação dos pacientes em toda a rede de saúde integrada sendo útil também na redução do custo na jornada de saúde.

Referências bibliográficas

- Plebani M, Aita A, Padoan A, Sciacovelli L. Decision Support and Patient Safety. Clin Lab Med. 2019 Jun;39(2):231-244. doi: 10.1016/j.cll.2019.01.003. Epub 2019 Mar 28. PMID: 31036277.
- Bossuyt X, Verweire K, Blankaert N. Laboratory medicine: challenges and opportunities. Clin Chem. 2007 Oct;53(10):1730-3. doi: 10.1373/clinchem.2007.093989. PMID: 17885139.
- JACOMINI, Guilherme Colombo. Gestão de relacionamento de clientes utilizando métodos de decisão multicritério: aplicação em uma empresa de marketing digital. 2022. Dissertação (Mestrado em Processos e Gestão de Operações) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2022. doi:10.11606/D.18.2022.tde-02082022-151916. Acesso em: 2023-08-03.