

Lausch, BS; Gottschild, PV; Silva, FLF; Lima, EMR; Behrmann, MA; Cavalli, L; Winkler, DS; Bispo, A; Martins, AR.

## Objetivos

O Núcleo de Assessoria Médica (NAM) é composto por profissionais da área da saúde com foco na intermediação e interlocução entre laboratório e médico solicitante. Por meio deste canal o médico prescritor é municiado de informações relevantes sobre os exames de seus pacientes, de forma ágil e descomplicada, a fim de beneficiar a jornada diagnóstica e terapêutica.

## Método

Foram captados dos sistemas de qualidade e atendimento de um laboratório de grande porte do Brasil, sendo dados retrospectivos sobre as solicitações médicas que são feitas diretamente pelo médico solicitante ao laboratório entre o período de março de 2022 até janeiro de 2023.

Todas as solicitações foram provenientes de relacionamento médico-laboratório, e divididas em 7 grandes grupos onde pode-se avaliar os principais tipos de solicitações que não englobam discussões clínicas como verificação de Status de exame, Antecipação de Resultado, Dados brutos de genética, Devolução de material, Envio de laudo, E-mails, Tradução de laudos e Realização de exames.

## Resultados e conclusões

Do total de 152.824 interações médico-laboratório, 77432 foram solicitações médicas consideradas pontuais para um paciente exame específico. Dessas solicitações, foram divididas em 7 grupos onde pode-se avaliar os principais tipos de interações (KPI - Key Performance Indicators), sendo elas: Status de exame (1035); Antecipação de Resultado (43379); Dados brutos de genética (208); Devolução de material (2022); Envio de laudo (7258); Tradução de laudos (194); e Realização de exames (23336). Sendo os 3 maiores correspondendo a 95% de todas as solici-

tações (Antecipação de Resultado (55,9%), Envio de laudo (9,4%) e Realização de exames (30,1%).

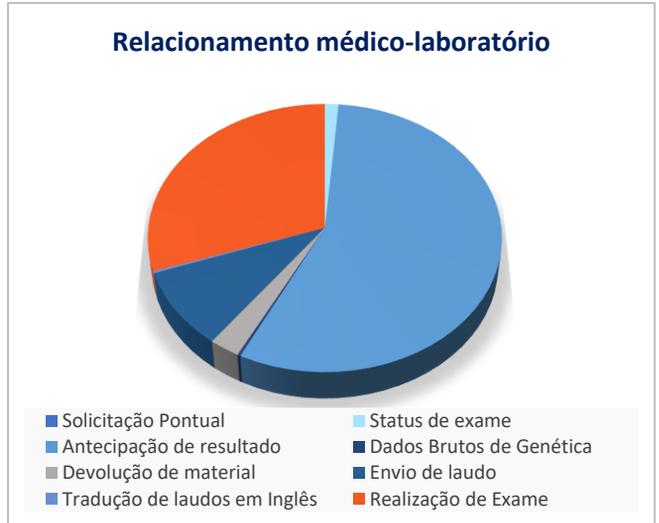


Figura 1 : Gráficos dos resultados da pesquisa estratificados por dimensão.

O suporte da equipe de assessoria médica oferece além da possibilidade de recebimento dos exames, a verificação de parciais, inclusão e antecipação de resultado, quando tecnicamente possível e discussão de resultados com a equipe técnica e especialistas.

A evolução da medicina diagnóstica é exponencial. Metodologias mais sensíveis e específicas e o surgimento de novos exames oferece um oceano de oportunidades. Em virtude dessa evolução, a abordagem do NAM tem grande relevância estratégica. Interações entre o médico prescritor e a equipe técnica do laboratório ampliam a qualidade da interpretação diagnóstica, a assertividade na prescrição de exames e procedimentos além de preencher uma lacuna de interlocução e acesso, que seria mais morosa pelos canais habituais.

O desenvolvimento e aprimoramento das ferramentas de interação, com foco na experiência rápida, segura e assertiva para o prescritor, especialmente em situações de legítimo interesse no cuidado da saúde de seus pacientes, é fundamental para a evolução do relacionamento médico entre prescritor, laboratório e pacientes.

## Referências bibliográficas

MARTELLI, Anderson. Gestão da qualidade em laboratórios de análises clínicas. Journal of Health Sciences, 2011.