

FATORES DE QUALIDADE RELACIONADOS AOS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE LABORATÓRIO DE APOIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

Moutinho L, Moura BS, Santos VDSP, Oliveira ME, Francisco HS
Laboratório de Referência em Diagnósticos Especializados – Lab Rede®
Belo Horizonte -MG, Brasil – leonardo@labrede.com.br



INTRODUÇÃO E OBJETIVO

A avaliação dos fatores de qualidade é de extrema importância quando se trata dos níveis de satisfação dos clientes em laboratórios de análises clínicas. Garantir a qualidade dos serviços prestados não apenas impacta diretamente na precisão dos resultados médicos, mas também desempenha um papel fundamental na construção da confiança e fidelidade dos clientes. Este trabalho possui como objetivo identificar os principais fatores de qualidade associados aos níveis de satisfação de usuários de laboratório de apoio de análises clínicas.

MATERIAIS E MÉTODO

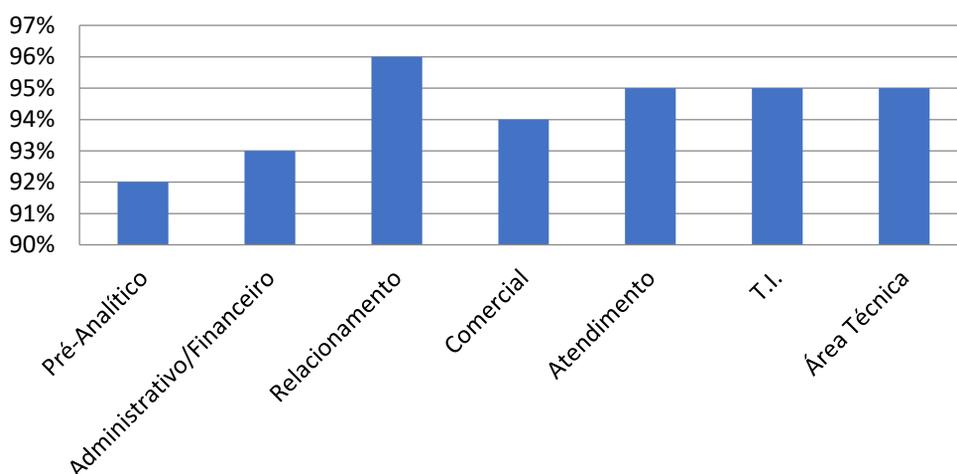
Foi realizada uma pesquisa de caráter qualitativo e quantitativo transversal com base na prestação de serviços no ano de 2022. Os dados foram obtidos através de um questionário de pesquisa de satisfação aos clientes do laboratório. Foram respondidos 59 questionários. As variáveis avaliadas foram: aspectos pré-analíticos, relacionamento com o cliente, atendimento, administrativo/financeiro, TI, comercial e área técnica.

RESULTADOS

Em relação a pontuação obtida, o setor pré-analítico obteve a menor nota em relação aos demais, sendo 9,23 pontos do total de 10 (92%). O setor administrativo/financeiro obteve nota de 9,27 (93%), relacionamento com o cliente 9,55 (96%), comercial 9,38 (94%), atendimento 9,45 (95%), TI 9,47 (95%), área técnica 9,48 (95%).

Mesmo com elevado grau de satisfação em todas as áreas (> 90%), a pesquisa revelou oportunidades de melhoria na prestação de serviço, tais como: logística de amostras, relacionamento personalizado com o cliente e prazo na entrega dos resultados.

Pesquisa de Satisfação - Ano 2022



CONCLUSÃO

A importância da interação pessoal entre colaboradores e clientes, a forma como o cliente é tratado, o acolhimento ao sanar suas dúvidas, a obtenção de retornos com agilidade são elementos importantes na percepção da qualidade de um laboratório. Além disso, o compromisso de liberar e antecipar os laudos nos prazos estipulados é um fator que gera segurança e concordância dos clientes em relação à percepção de compromisso e assertividade nos serviços prestados. Tendo em vista os resultados obtidos, percebe-se que a pesquisa é uma ferramenta útil tanto para percepção da visão e da satisfação do cliente com o serviço prestado, bem como para a identificação de possibilidades de melhoria contínua dos processos internos, mesmo atingindo alto grau de satisfação.



55^o Congresso Brasileiro de Patologia Clínica Medicina Laboratorial
32th WASPaLM World Congress

PAPEL DO LABORATÓRIO CLÍNICO NA PROMOÇÃO DA SAÚDE

