

Apostila de treinamento - MAC Diagnósticos Médicos

**CONTEÚDO**

1. **INTRODUÇÃO**
   1. **Objetivo**
   2. **Princípios de qualidade**
      1. Foco no Cliente
      2. Trabalho em equipe
   3. **Organização do ambiente**
2. **Análise e solução de problemas**
   1. **Conceitos básicos**
   2. **Ações para melhorar os processos**
   3. **Ações preventivas**
3. **Setorização**
   1. **Recepção – Laboratório**
      1. Postura e ética no trabalho
      2. Organização do setor
      3. Sistema Target
         1. Funcionalidades do programa
         2. Cadastro de pacientes
         3. Relatório de laudos liberados
         4. Impressão de laudos
         5. Caixa
         6. Boas práticas para utilização do sistema
      4. Cadastro de materiais em sites parceiros
         1. Anexação de laudos
      5. Escaneamento de documentos
      6. Boas práticas setoriais
   2. **Recepção – Consultas**
4. **INTRODUÇÃO**

O material servirá de apoio aos colaboradores no que tange suas atividades rotineiras, sua presença no ambiente e seu papel dentro da empresa. A MAC Diagnósticos Médicos, sendo uma empresa que se preocupa com seus colaboradores, sua imagem e a qualidade dos serviços prestados elaborou este documento para que ele seja aproveitado ao máximo e aprimorado sempre que houver necessidade, para que a cultura de melhoria esteja presente sempre.

* 1. **Objetivo**

Esta apostila tem por objetivo capacitar os colaboradores da empresa MAC Diagnósticos Médicos, apresentando um material para a orientação, manutenção e melhoria dos processos através da exposição às situações e soluções de problemas. A leitura deste material pode ser realizada de forma completa ou de acordo com a necessidade, mas a leitura dos Princípios de qualidade (item 1.2), Organização do ambiente (item 1.3) e Análise e solução de problemas (item 2), torna-se obrigatória devido sua relevância para o desenvolvimento interno.

* 1. **Princípios de Qualidade**
     1. **Foco no cliente**

O cliente é a força motriz de qualquer empresa, sendo ele o agente que impulsiona novas abordagens e mudanças que impactam não só a empresa, mas o mercado como um todo. Por isso tudo deve ser pensado de modo a satisfazê-lo e agradá-lo a ponto de se criar um produto ou serviço excelente que será ambicionado, gerando valor para a empresa e para o ecossistema em que esta se encontra. Para tanto uma cultura de melhoria continua deve ser implementada, para que pontos defeituosos sejam identificados, reparados e um novo ciclo se inicie, fomentando o crescimento e aprendizado constante.

Tendo isso em vista, devemos nos questionar:

* Estamos fazendo o que devemos de forma correta?
* Estamos sendo eficientes e eficazes?
* Estamos planejando bem os serviços ou produtos fornecidos aos nossos clientes?
* Estamos agradando nossos clientes?
* Os clientes estão obtendo o que precisam?

A cada passo que damos devemos parar e analisar se a qualidade está existindo em nossa abordagem. Os questionamentos servem para nos manter conscientes de que a qualidade na prestação do serviço ou no produto fornecido deve estar sempre presente.

* + 1. **Trabalho em equipe**

Uma empresa é um sistema, e um sistema são as partes trabalhando em conjunto para alcançar um objetivo único. Dito isto, é de bom tom incitarmos o trabalho em equipe a todo momento. O trabalho em equipe deve ser uma atitude natural em todo sistema, pois através dela haverá harmonia e fluidez no desenvolvimento de qualquer função. O trabalho em equipe pode ser algo saudável, satisfatório e producente, afinal, todo ser sociável se alegra quando está em meio aos seus, criando soluções para uma questão em comum. Essa atitude pode gerar frutos que trarão eficácia permanente a um processo, pois ao se juntar conhecimentos, talentos e experiências distintas, cria-se uma atmosfera propicia para compreensão de um processo. Por isso prezamos muito tal comportamento em todo colaborador e os estimulamos para que este hábito não se perca.

É válido citarmos algumas atitudes que farão diferença quando o funcionário estiver em situações onde precisa tomar decisões (mesmo que esteja reunido em equipe).

* Sempre tomem decisões baseadas em fatos, não em palpites.
* Todo problema tem uma causa básica e devemos encontra-la ao invés de reagir aos sintomas.
* Na dúvida, pesquise e busque ajuda. Sempre haverá alguém que já vivenciou tal situação.
  1. **Organização do ambiente**

O local onde você desenvolve suas funções é um ambiente que deve ser funcional, limpo e organizado. Além disso, há a necessidade de ser acessível (no sentido de que as informações ali devem estar disponíveis), pois outras pessoas podem precisar de alguma informação que você tenha, e caso você não esteja presente a pessoa precisa conseguir se localizar no seu ambiente.

Vivemos em um momento onde temos que lidar com muitos dados e muita informação, e um ambiente organizado pode ajudar nossa rotina, eficiência e eficácia, além de ser agradável e mandatório em uma empresa (principalmente em setores que são expostos ao público).

1. **Análise e solução de problemas**
   1. **Conceitos básicos**

No nosso dia a dia lidamos com diversos problemas, sejam eles pequenos ou grandes e quanto mais os resolvemos, mais deles aparecem. Por isso é necessário entender alguns pontos básicos para lidarmos com isso, já que é algo que não cessa.

As perguntas certas, levam as respostas certas e é assim que devemos lidar com os problemas, pois nem sempre iremos saber exatamente como resolver determinada questão se não a entendermos. Se você quer acabar com um problema ou saber lidar com ele da melhor forma possível, deve entende-lo. Essa é a primeira coisa que devemos fazer. Depois que tiver passado dessa fase, devemos criar uma estratégia para abordá-lo e então agir.

* 1. **Ações para melhorar os processos**

A melhoria constante nas atividades que realizamos é algo indispensável. O feedback é uma ferramenta forte que se usada de forma adequada pode nos impulsionar de diversas maneiras. Portanto devemos saber dar e receber feedbacks para aprimorar os processos.

O feedback deve sempre ser algo impessoal, algo voltado para a atitude e não para o indivíduo, pois ao se referir ao processo ou ato, criamos uma oportunidade de aprendizado, de crítica construtiva, afinal ninguém gosta de se sentir atingido por uma crítica. O sistema de feedback para melhora nos processos tem a ver com a observação e análise, de modo a julgar que algo está aquém do que é considerado ideal e deve voltar a seu funcionamento normal e até mesmo evoluir. Assim, é imprescindível que ao se identificar determinada anomalia, esta seja corrigida e melhorada sempre que possível.

* 1. **Ações preventivas**

De modo geral, a melhor prevenção é a observação e a manutenção do processo. Logo, faz-se necessário que haja constante verificação, afim de assegurar a continuidade e qualidade do serviço desenvolvido.

1. **Setorização**
   1. **Recepção – Laboratório**
      1. **Postura e ética no trabalho**

O que é postura no ambiente de trabalho? Podemos resumir a postura profissional como um conjunto de atitudes e condutas que apresentamos no ambiente de trabalho. É comum que passemos a maior parte do nosso dia no trabalho, e esse fator tem um impacto enorme em nossa vida, pois precisamos administrar as nossas “*personas*” de acordo com o momento. A postura no ambiente de trabalho deve representar seu profissionalismo, seu posicionamento dentro da empresa, seu comprometimento com aquele time e também deve vir seguida de um conjunto de bons hábitos que servirão para que você tenha organização e sucesso dentro da empresa. É correto que todo profissional haja de forma ética e siga os valores e condutas estabelecidas pela empresa em que atua. Ética vai além de ser um bom funcionário. A ética deve ser o guia que conduz uma pessoa para o caminho correto, mesmo que ninguém esteja olhando. Portanto, é aceitável dizer que seria ético não utilizar o tempo no trabalho para realizar nenhuma atividade pessoal, não manipular itens pessoais no momento em que estivesse trabalhando, não ficar conversando sobre a vida pessoal, não levar nenhum item da empresa para casa, não misturar o que acontece em casa com o que acontece na empresa. Esses pontos são alguns dos comportamentos esperados de um bom colaborador. Quanto aos valores e condutas da empresa, é indispensável que todo colaborador tenha em mente onde está inserido, porque faz o que faz, qual a importância de sua função, como deve se apresentar para que esteja de acordo com os critérios da empresa e o que diz o regulamento interno. Deve-se estar por dentro de como a empresa atua e o que ela considera fundamental para a continuidade desta e como podemos contribuir com isso. É inadmissível que nos envolvamos em conflitos dentro do ambiente de trabalho. Assim como em um organismo vivo, a harmonia é um dos pontos-chave para o bom funcionamento o mesmo vale para uma organização. Respeitar as regras e políticas da empresa diz respeito às ações que devem conduzir os colaboradores para o caminho que dará de encontro com os critérios, os ideais e a maneira como nos relacionamos com o ambiente e as pessoas.

Dito isto, podemos afirmar que a recepção é o fator que mais impactará a passagem de um cliente por uma empresa, e como recepção não podemos nos ater só ao setor, mas o ato de recepcionar em si. A recepcionista, deve ser acolhedora, simpática, agradável, comunicativa e ter controle sobre suas emoções; além de se apresentar de forma adequada sempre, afinal sendo a representação primária da organização, a colaboradora nesta posição deve estar uniformizada de modo apropriado e apresentável. A fala deve ser livre de vícios de linguagem e gírias e seus gestos e olhares devem apresentar acolhimento e empatia. Desse modo, os clientes se sentirão bem recebidos.

* + 1. **Organização do setor**

Conforme mencionado no item 1.3 “Organização do ambiente”, é essencial que nosso ambiente de trabalho seja organizado. Na recepção isso deve ser um hábito medular, algo que não precise ser dito, que está explícito para qualquer pessoa que desenvolva a função. Assim sendo, tanto o setor, quanto o ambiente virtual (ambiente no computador), devem estar organizados e identificados para que a permanência neste ambiente seja fluida e funcional.

* + 1. **Sistema Target**

O sistema Target é um sistema para criação e liberação de laudos médicos que dispõe de um painel de cadastramento, controle e relatórios fundamentais para o desenvolvimento das atividades.

* + - 1. **Funcionalidades do sistema**

Para a recepção o sistema fornece ferramentas para cadastros de pacientes, médicos, tabelas financeiras, relatórios de movimento de pacientes e caixa, além de disponibilizar um campo de laudos já assinados pelo médico patologista, onde podem ser realizadas impressões e envios por e-mail. Estas opções devem ser dominadas por quem estiver na recepção do laboratório.

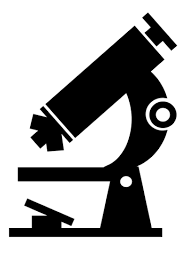
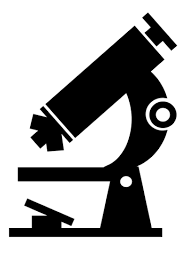
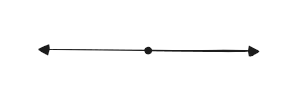
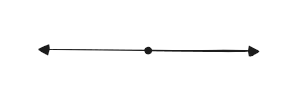
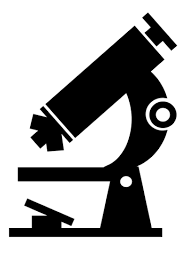
* + - 1. **Cadastro de pacientes**

O cadastro de pacientes é um ponto crucial no sistema e deve ter toda a atenção de quem estiver realizando esta tarefa. É indispensável que haja uma orientação ao que tange a tela de cadastro inicial. Sabendo que erros de cadastro podem ocorrer, devemos nos atentar e conferir cada cadastro realizado, sendo imperativa a revisão dos campos preenchidos para que o risco de erros de escrita sejam minimizados ao máximo, pois qualquer dado que esteja diferente do pedido médico ou do documento apresentado pelo paciente pode caracterizar outra pessoa, gerando transtornos completamente indesejáveis para empresa, para o funcionário e principalmente para o paciente.

Documentos pessoais devem ser solicitados sempre que um paciente entregar um material na recepção. Campos como material e informação clínica são de extrema importância, caso se depare com nomes estranhos ou que gerem dúvidas referente à escrita, pesquise. Caso um cadastro tenha sido realizado de forma incorreta e for identificado, deve-se observar se este já foi laudado ou não. Se estiver laudado, o médico patologista precisa ser acionado para avaliação e possível correção do laudo. Haja vista que laudos assinados não podem ser alterados, assim sendo, uma “carta de correção” é uma opção para a alteração de laudo.

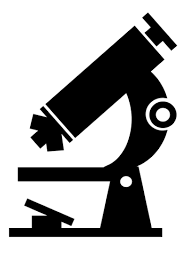
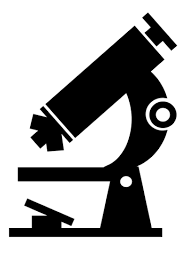
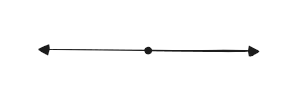
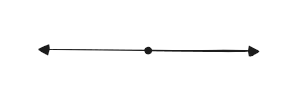
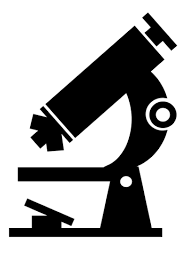
Resumindo, essa primeira tela tem que ser preenchida com toda cautela possível, observando todos os campos onde se encontram dados pessoais e o material entregue.

|  |
| --- |
| **Códigos mais utilizados no campo “Exame”:** |
| AP – ANATOMIA PATOLÓGICA |
| C – CITOPATOLÓGICO |
| CH – CAPTURA HÍBRIDA/PCR MULTIPLEX |
| CL – CITOLOGIA DE LÍQUIDOS |
| IM – IMUNOMICROSCOPIA (IMUNOHISTOQUÍMICA) |
| PA – PUNÇÃO ASPIRATIVA (PAAF) |
| RE – REVISÃO DE LÂMINA |
| B – BIÓPSIA (PARA ANIMAIS) |



|  |
| --- |
| Hora do teste |

1. **Faça um agendamento de acordo com os seguintes parâmetros:**
   1. Paciente = seus dados básicos;
   2. Médico = Dra. Joizeanne Pedroso Pires;
   3. O material veio do Hospital Regional de Cáceres;
   4. O resultado deverá ser enviado por e-mail;
   5. O material é do SUS;
   6. São 3 materiais (Produto de quadrantectomia da mama esquerda, um esvaziamento axilar em 3 níveis e uma ampliação de margem);
   7. Informações clínicas: (Paciente em tratamento de câncer de mama direita, fez QT e RT. Evolui após 1 ano com novo tumor na mama esquerda, sendo biopsiado com resultado de malignidade);
   8. Adicione o código financeiro correspondente.
2. **Faça um agendamento de um PCR Multiplex:**
   1. Paciente = seus dados básicos;
   2. Médico = Dra. Joizeanne Pedroso Pires;
   3. O material foi colhido na clínica;
   4. O material é particular;
   5. Adicione o código financeiro correspondente.



* + - 1. **Relatório de laudos liberados**

Diariamente laudos são liberados no sistema (assinados pelo médico patologista) e os pacientes precisam ser contatados. Para isso o relatório de liberações deve ser acessado e dado baixa. A baixa do sistema pode representar tanto que o paciente recebeu o laudo por e-mail, que o laudo foi impresso e será entregue nos estabelecimentos parceiros ou simplesmente que o paciente foi acionado e avisado sobre a possibilidade de retirada do laudo.

* + - 1. **Impressão de laudos**

A impressão de laudos é um processo que assim como o cadastro demanda certa atenção ao se realizar a tarefa, pois antes de entregar o documento ao paciente, uma última checagem precisa ser realizada. Erros de ortografia são comuns, assim como possíveis letras trocadas em nomes e sobrenomes. Portanto, é importante abrir o pedido médico e realizar uma verificação atenciosa. Após o laudo ser entregue ao paciente, um status de entrega deve ser inserido no sistema.

* + - 1. **Caixa**

Todo valor recebido ou utilizado deverá ser registrado no caixa para fim de conferência ao final do dia. É importante salientar que cada pagamento recebido precisa ter sua forma de pagamento inserida no sistema de forma adequada.

* + - 1. **Boas práticas para utilização do sistema**

Assim como em todo sistema utilizado por diversas pessoas, pode ocorrer situações em que determinados dados inseridos não estejam de acordo com um padrão utilizado por todos. Assim sendo, segue abaixo algumas boas práticas que podem facilitar a manutenção e organização do sistema:

* + - Se houver espaço, procure sempre colocar o nome inteiro dos pacientes;
    - Em casos de nomes muito extensos, abrevie o sobrenome do meio e adicione um ponto final;
    - Não abrevie nome composto;
    - Não abrevie o último sobrenome;
    - Não abrevie o primeiro sobrenome;
    - Antes de cadastrar novos médicos, se assegure de que de fato não há registros referente ao médico (pode ser que haja um cadastro errado referente ao médico, se for o caso, altere-o);
    - Na dúvida, procure ajuda;
    - Não invente dados;
    - Sempre solicite o documento do paciente para realização de cadastros e entrega de laudos (caso a pessoa não possua o protocolo);
    - Leia com atenção e procure pesquisar palavras que não conhece;
    - Tome cuidado com a ortografia e pontuação;
    - Sempre preencha o máximo de dados pessoais (eles podem assegurar a correta identificação do paciente);
    - Existem campos que deverão ser preenchidos apenas com letras MAIÚSCULAS, atente-se;
    - Ler e reler um cadastro realizado recentemente, pode te poupar tempo e dor de cabeça.
    1. **Cadastro de materiais em sites parceiros**

Os cadastros de materiais em sites de parceiros, seguem basicamente as regras utilizadas em nosso sistema, onde dados pessoais são de suma importância. A descrição de materiais e lançamentos devem acompanhar o cadastro do nosso sistema (sempre que possível adicionar em campos de observações nossa numeração), para que o acompanhamento possa ser realizado de forma eficiente. Devemos nos atentar aos formulários necessários para envio e cadastramento nas empresas parceiras.

* + - 1. **Anexação de laudos**

De tempos em tempos faz-se necessário o acompanhamento das plataformas dos parceiros, pois assim que os laudos forem liberados, devem ser baixados e anexados ao nosso sistema para que o médico patologista faça a leitura e liberação do caso.

* + 1. **Escaneamento de documentos**

Todo material deixado na empresa para análise deve vir acompanhado de pedido médico assinado e carimbado pelo médico solicitante. Esse pedido médico deve ser armazenado por um determinado período de tempo segundo a Lei 13.787/18. Como uma boa prática de organização e para facilitar o manuseio deste pedido médico, todos os pedidos são escaneado e anexados ao sistema de acordo com suas numerações cadastradas no sistema. É preferível que assim que receber o material e finalizar o cadastro, já se realize o escaneamento do pedido; caso não seja possível realizar no dia, pode-se realizar no outro dia cedo. O escaneamento do documento não deve ser postergado além disso, pois caso isso ocorra, prejudicará toda a rotina.

* + 1. **Boas práticas setoriais**

O que são boas práticas?  
Boas práticas são todas as ações que tem por objetivo criar situações mais acertadas para que determinada tarefa seja executada de forma adequada e sem complicações. Assim, toda uma rotina pode ser exercida de modo que se obtenha o máximo de benefícios possíveis à quem está e executando e à equipe inserida neste ambiente.

Abaixo fora listado algumas boas práticas para o setor – Recepção do laboratório

1. Sempre conferir cadastros realizados recentemente;
2. Manter o hábito de se escrever de forma ortograficamente correta;
3. Observar se o pedido médico está de acordo com o material apresentado;
4. Enviar exames liberados pelo patologista 2x ao dia (se houver);
5. Verificar se na plataforma parceira há resultados disponível para download;
6. Sempre solicitar documento pessoal e telefone para cadastro presenciais;
7. Manter papéis organizados e separados de acordo com sua procedência e data;
8. Prestar muita atenção ao receber e passar valores;
9. Pesquise nomenclaturas que ainda não conhece; descubra; procure saber mais sobre os materiais que você tem contato diariamente;
10. Mantenha um controle por escrito de materiais que você envia aos parceiros;
11. Materiais com solicitação de urgência devem ser repassados ao patologista com brevidade.