

3ª OFICINA INTEGRADA DAS REDES DE CARGA VIRAL

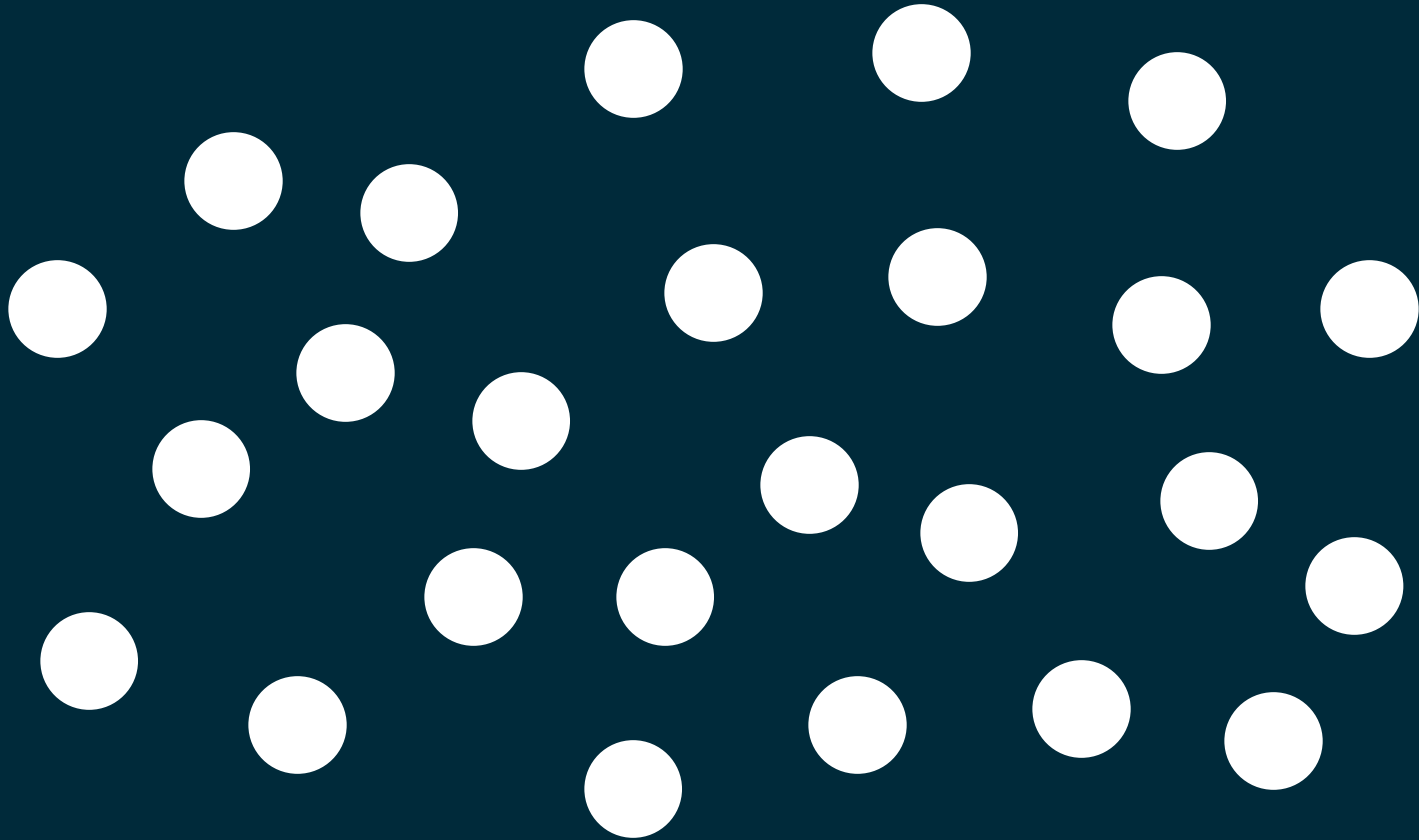
# Qualidade na Rede

07 | julho | 16



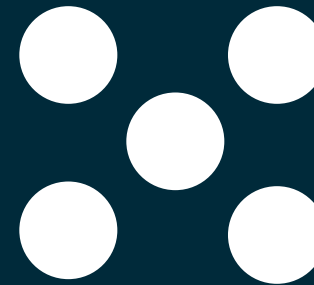
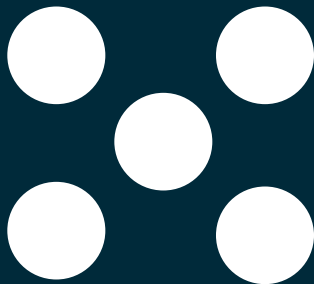
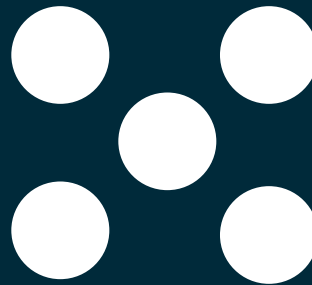
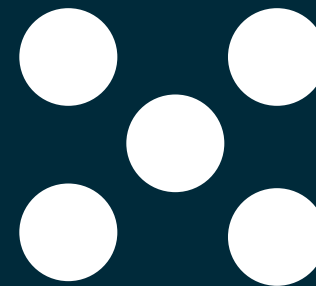
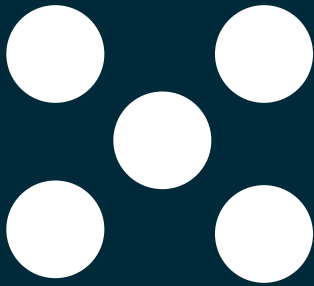
# Quiz

# Quiz



# Quiz

# Quiz



# “A importância da padronização ”

O século XX apresentou uma evolução nos procesos de qualidade e padronização nunca antes vista nos séculos anteriores.

A criação da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas – (1940), o padrão ISO - sigla da Organização Internacional para Padronização (International Organization for Standartization) - (1947), o programa japonês 5S (início dos anos 50), são apenas alguns exemplos dessa nova necessidade mundial.

“Um mundo sem padrões, morais, éticos e até tecnológicos, é um lugar que traz pouca ou nenhuma qualidade”

(Willian Edwards Deming – o “pai” da qualidade)

# Agenda – dia 2

## Qualidade na Rede

- Manutenção Preventiva
  - Preventiva x Total call
- Chamados na Rede
- Proativo x Reativo
- Abbottlink
- A nossa missão
- A rede de Hepatites

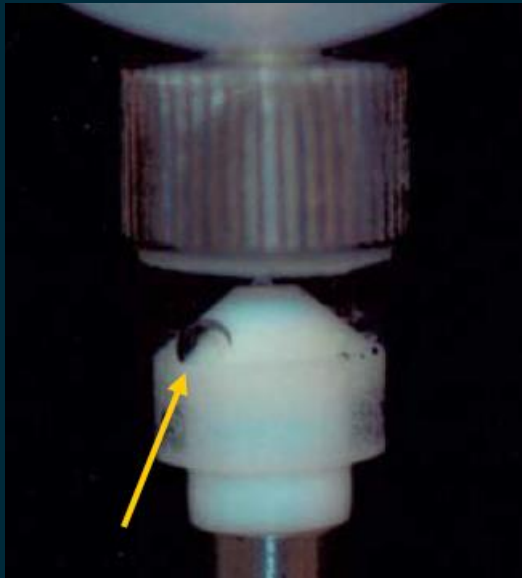
## Qualidade na Rede – MOH – MAS Daniela Ribeiro

## Serviços – MOH – FSE Hebert Gentil

# Processo de manutenção proativa

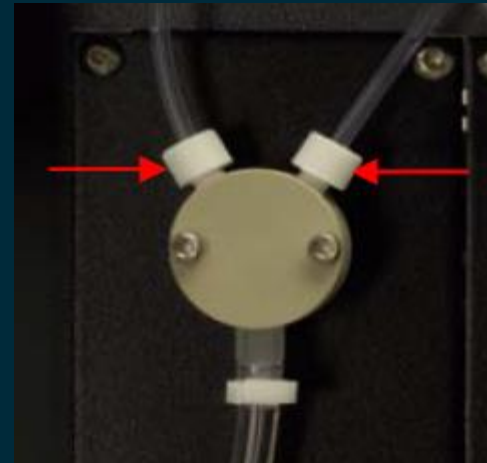
## Manutenção Preventiva

- Periódica
  - Troca de peças
- Avaliação e execução de atualizações



## Total call - Proativo

- Ocorre a cada chamado
  - Executado durante o chamado
- Série de pequenos ajustes e verificações

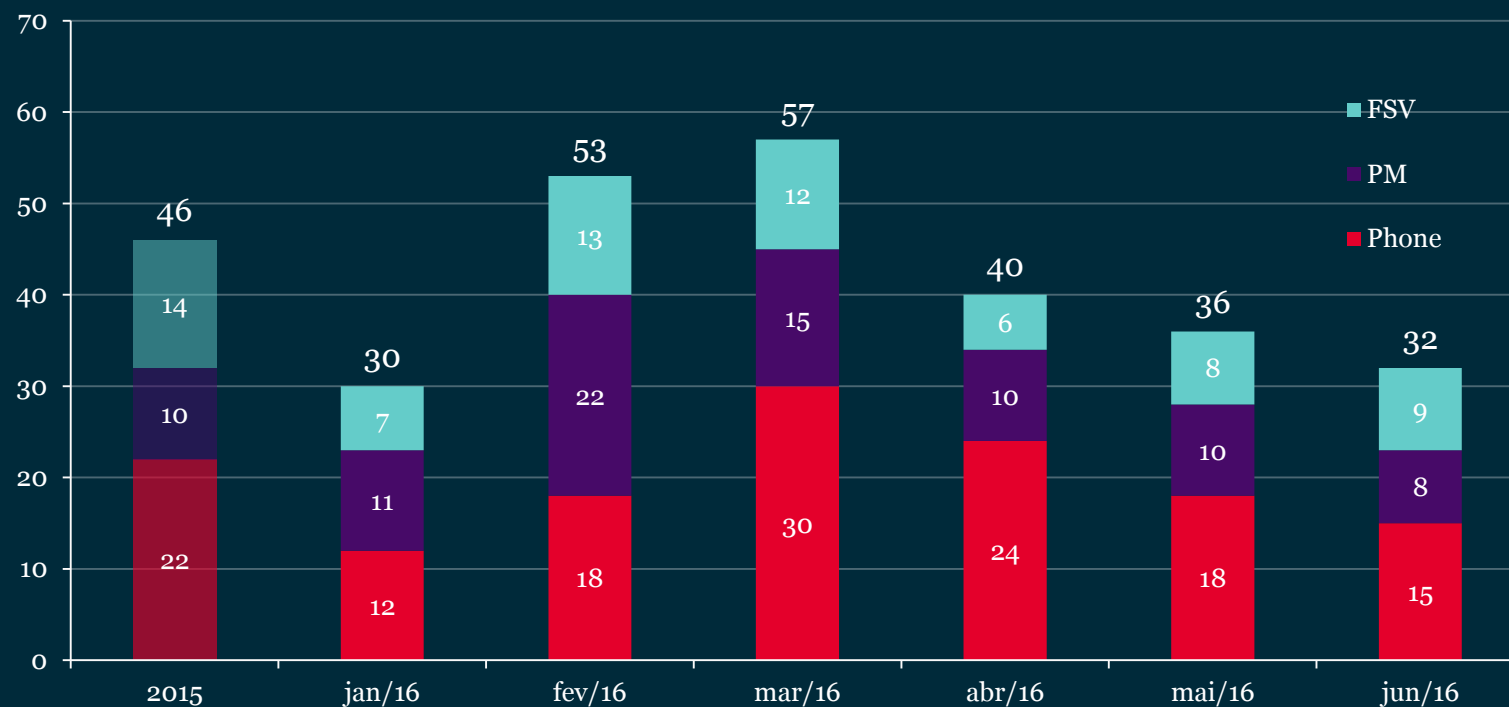




# Atendimentos realizados na rede

## TOTAL DE CHAMADOS REDE HEPATITES

Dividido por tipo de chamado

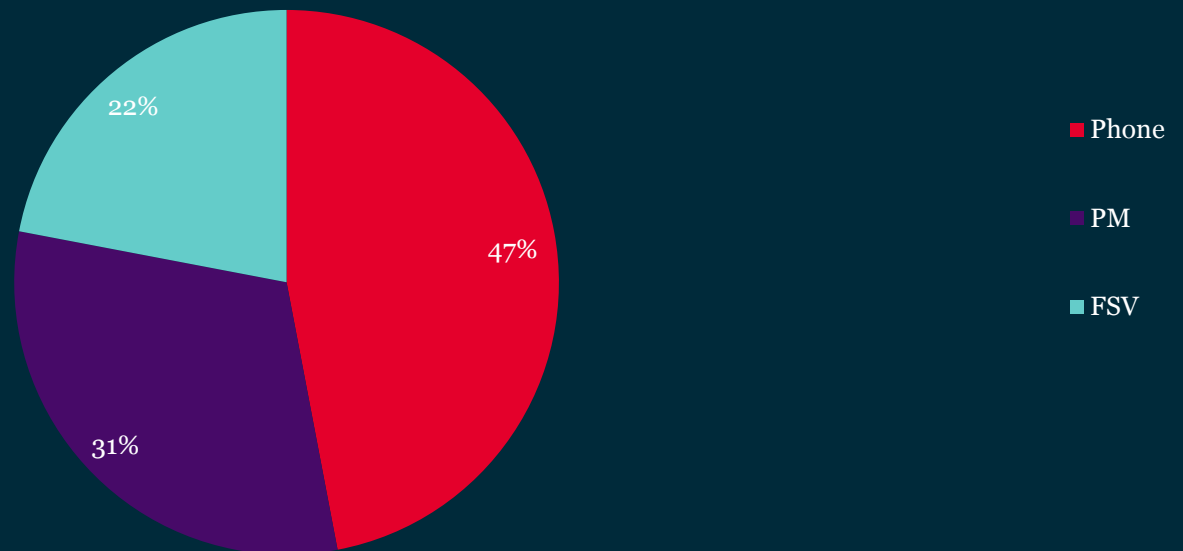


Fonte: Chamados registrados CMSNext, jan/16 a jun/16

# “Mas qual o tipo do chamado?”

Chamados - jan/16 e jun/16 - tipo

Jan-Jun/2016



Fonte: Chamados abertos pelo 0800 - CMSNEXT

# “Reativo x Proativo”

## Cronograma Reativo (CAOS)



## Cronograma Proativo (CONTROLE)



# Abbottlink – rumo ao futuro

- Ferramenta premium de acesso remoto e partilha de dados
  - Menor tempo para confecção de relatórios
  - Diminuição de visitas on site
  - Verificação do equipamento em tempo real
  - Maior Uptime – Maior produtividade
  - Consulta de dados de consumo dos equipamentos
  - Download de arquivos
  - Total de testes processados por hora – Workflow dos equipamentos
  - Controle de manutenção

**Importante:** Nenhum dado de paciente jamais é acessado pelo Abbottlink

# Como podemos melhorar

A demanda pelo sistema de saúde aumentará cada vez mais

## O sistema de saúde

- Em 2050 teremos 9,5 bi habitantes <sup>(1)</sup>
  - 2/3 serão a chamada base da pirâmide.
  - 1/4 serão idosos.
  - Os gastos com a saúde devem dobrar até 2050
- + 90% dos pacientes tem acesso ao SUS
- + de 340mil casos de hepatites no Brasil <sup>(2)</sup>
  - 27 mil óbitos por hepatites virais entre 2000 e 2011.
  - 30% das mortes por decorrência das hepatites virais são causadas pelo diagnóstico tardio.

## O papel do Laboratório

- Centralização dos exames de Biologia Molecular (2011)
- 35% dos investimentos acabam desperdiçados por questões logísticas/burocráticas
- 70% de todas as decisões clínicas são influenciadas pelo laboratório
- 80% dos custos são direcionados por decisões <sup>(2)</sup>
  - Campanha Dia mundial de Hepatites virais
  - Campanhas vacinação

Fontes: (1) <http://www.paho.org/bra/>

(2) <http://www.blog.saude.gov.br/>

# Colaboração com criação de valor

## Como podemos fazer mais?

- Nossa missão é trabalhar junto com nosso cliente para chegarmos ao próximo nível – Excelência estratégica
  - Suporte técnico e científico
  - Consultor Abbott
  - Canal 0800
  - Serviço de qualidade
  - Treinamentos
  - Apresentação de artigos científicos
  - Indicativos de qualidade
  - Novas ferramentas de análise



# A rede de hepatopatias

## Qualidade na Rede

- 57 laboratórios
- Presentes nas 27 unidades da federação
- + de 104 profissionais
- + de 77.000 exames de carga viral realizados anualmente no país



Fonte: <http://www.blog.saude.gov.br/>

‘Coisas incríveis no mundo dos negócios  
nunca são feitas por uma única pessoa, e  
sim por uma equipe’

(Steve Jobs)





**Abbott**