



INDICADORES DE QUALIDADE NA FASE PRÉ-ANALÍTICA: O IMPACTO DAS CAUSAS DE SOLICITAÇÕES DE NOVA COLETA EM UM LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS PÚBLICO DE MARINGÁ

NATALY SANTINONI POGERE MENOTTI; PRISCILA ROMANIN

Introdução: a fase pré-analítica compreende a etapa com maior frequência de erros devido às variáveis e interferentes durante o processo. Diversos indicadores de qualidade podem ser estabelecidos com o intuito de garantir a acurácia e confiabilidade durante o processo laboratorial, como as avaliações das solicitações de nova coleta (NC). O laboratório municipal de análises clínicas de Maringá (LACM) recebe amostras de 42 Unidades Básicas de Saúde (UBS) da cidade, atendendo aproximadamente 8.000 usuários por mês com uma média mensal de 93.000 exames laboratoriais. A análise do indicador de qualidade das amostras é de extrema importância para identificar os possíveis erros, e assim desenvolver e implementar um plano de melhoria baseado nas necessidades observadas. **Objetivo:** identificar as principais causas de NC no LACM de acordo com cada setor laboratorial, durante o período de junho de 2020 a dezembro de 2023. **Materiais e Métodos:** os dados foram coletados a partir de relatórios diários desenvolvidos por cada setor, e pelo sistema gestor de tecnologia da informação da prefeitura de Maringá. Os setores avaliados foram: microbiologia, urinálise, hematologia e bioquímica/imunologia; e as causas de NC foram classificadas como: erro de identificação (EI), coleta inadequada (CI), material não recebido (MN), acidentado (MA), coagulado (MCG), hemolisado (MH), lipêmico (ML), insuficiente (MI), e contaminado (MC). Um total de 12.682 de solicitações de NC foram analisados, de um total de 3.348.523 coletas. **Resultados:** nesta análise, verificamos um percentual de 0,38 do total de NC, sendo o setor de microbiologia apresentou o maior índice de solicitações de NC (2,34%), seguidos dos setores hematologia (1,16%), urinálise (0,93%) e bioquímica/imunologia (0,15%). As principais causas de NC observadas foram MCG (0,1%), MC (0,08%), e MH (0,07%); destacando-se também, ML (0,04%), CI (0,04%), MI (0,02%), MA(0,2%), MN (0,01%), e EI (0,00%). **Conclusão:** Os resultados indicam a importância na melhoria da capacitação dos profissionais de saúde envolvidos especificamente nos processos da fase pré-analítica, em particular nas orientações do preparo e coleta dos exames para mitigação dos transtornos, insatisfação e a insegurança dos usuários das UBSs, além da diminuição de custo e retrabalho, levando a uma maior eficiência e agilidade na liberação dos laudos laboratoriais.

Palavras-chave: **QUALIDADE; INDICADORES; NOVA COLETA; PRÉ-ANALÍTICA; ANÁLISE LABORATORIAL**