

Assessoria Médica no Laboratório Clínico – experiência em um grande laboratório

Lausch, BS; Lima, EMR; CRUZ, MT; Farias, DK

Introdução e objetivos

A estruturação de uma equipe dedicada ao relacionamento médico em um laboratório clínico representa um diferencial estratégico. Com uma equipe especializada, o núcleo de assessoria médica busca garantir a excelência no atendimento e na interação com os médicos, promovendo melhorias contínuas, atualização constante e em contrapartida aumentando o engajamento do médico com o laboratório. Em grandes laboratórios, a centralização dessa equipe visa a padronização de processos e o uso eficiente dos recursos humanos. Este artigo tem como objetivo apresentar a experiência de uma grande rede de laboratórios na implantação de uma estrutura de abrangência nacional para relacionamento médico, em conformidade com o item 14 da Norma PALC, versão 2021.

Método

Foi realizado um trabalho estruturante com o objetivo de desenhar e implantar iniciativas estratégicas nacionais, em uma grande rede de laboratórios. Além da padronização de um canal de atendimento exclusivo ao médico prescritor, as iniciativas incluíram o planejamento de uma régua de distribuição regular de materiais científicos e informativos, promoção de eventos científicos presenciais e a distância, projeto tutor e estruturação de

um serviço de pós-venda aos médicos, refinando fluxos e processos na busca de melhoria contínua. Estas ações são monitoradas em conjunto com o acompanhamento do Net Promoter Score (NPS) médico, permitindo uma avaliação mais abrangente da experiência dos médicos e pontos de melhoria nas fases pré-analítica, pós-analítica e na comunicação.

Resultados e conclusões

A implementação de uma estrutura nacional de relacionamento médico trouxe um impacto positivo significativo no engajamento médico. A distribuição de materiais científicos e a organização de eventos têm se mostrado eficazes na criação de uma plataforma robusta para a educação continuada e atualização dos médicos, e os eventos promovidos vem batendo recordes de público inscrito. A dedicação ao pós-venda, com foco no cuidado e na melhoria contínua dos processos, vem contribuindo no ciclo PDCA das unidades de atendimento e processos em geral. A utilização do NPS médico tem sido crucial para mapear oportunidades. O Projeto Tutor vem fortalecendo as relações entre médicos internos e prescritores, promovendo um ambiente colaborativo e de suporte.

Em conclusão, a estruturação dessa equipe tem contribuído significativamente para a padronização dos processos laboratoriais e para o aumento do engajamento médico. A contínua atualização e o feedback recebido tem se mostrado essenciais na busca de um serviço de excelência, beneficiando médicos e pacientes.

E-mail: barbara.lausch@dasa.com.br



56º

Congresso Brasileiro
de Patologia Clínica
Medicina Laboratorial
Exposição Técnico-Científica

O PAPEL DA PATOLOGIA CLÍNICA/MEDICINA
LABORATORIAL NA SUSTENTABILIDADE DOS
SISTEMAS DE SAÚDE