



Explorando o Custo da Qualidade em Seu Laboratório



Explorando o custo da qualidade em seu laboratório

- Qual é o custo da qualidade e por que deve ser considerado?
- Como os laboratórios podem identificar os custos de qualidade em seus laboratórios, e como o custo da má qualidade pode ser reduzido?
- Como os laboratórios podem persuadir o pessoal financeiro com os valores dos princípios de custo da qualidade?

Preconceitos negativos



Sou gerente de laboratório.

- Investir em programas de mais qualidade não é considerado caro, demorado e desnecessário?
- Não instituir o custo dos princípios de qualidade implica que há algo errado com meu laboratório?
- Um programa de qualidade não atrasará meus processos de laboratório com tarefas e relatórios adicionais?



Sou técnico de laboratório.

- Introduzir um programa de qualidade não faz parecer que estou fazendo algo errado?
- Por que meu trabalho precisa ser inspecionado?
- Aumentar a eficiência não significa demissões?



Sou um executivo financeiro.

- Por que eu implementaria mais atividades de qualidade se isso só vai nos custar mais dinheiro?
- O laboratório não está bem do jeito que está?



O custo da qualidade

Processos de qualidade têm uma relação clara com os custos laboratoriais. Se mais dinheiro for investido em processos de boa qualidade, haverá menos erros e redução dos custos por falhas. Se nenhuma atenção for dada a processos de boa qualidade, falhas (e o custo correspondente de má qualidade) irão aumentar.

Um custo de qualidade trabalha para simplificar processos do laboratório, reduzir desperdícios, cortar gastos desnecessários e investir em processos de qualidade positivos que podem, em última análise, reduzir os custos por falhas.

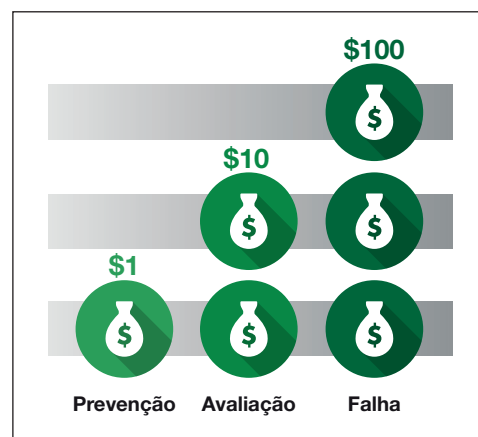
É importante lembrar que os problemas de qualidade geralmente se devem a processos laboratoriais ineficientes ou falhos, e os altos custos de falha não são culpa da equipe do laboratório.

Por que nos preocupamos com o custo dos princípios de qualidade?

Nos cuidados com a saúde, os clientes devem sempre ser a prioridade. Cada laboratório deve se esforçar para fornecer aos clientes serviços superiores e confiáveis, e a implementação de uma abordagem de custo de qualidade tornará o orçamento do seu laboratório o mais eficiente e eficaz possível na obtenção de resultados de alta qualidade.

Embora a implementação de mais processos de qualidade possa parecer um aumento desnecessário dos custos de qualidade, a subsequente redução de altos custos de falha mais do que justifica as despesas iniciais. É preciso algum esforço e investimento financeiro para produzir serviços de alta qualidade, mas é muito mais caro lidar com as falhas de qualidade que surgem por negligenciar a qualidade. Investir dinheiro em atividades que ajudam seu laboratório a operarem um nível de alta qualidade pode minimizar erros ou mau funcionamento. Os esforços para obter alta qualidade também podem reduzir o desperdício e ajudar seu laboratório a manter um orçamento estratégico e eficaz.

No entanto, se o dinheiro não for gasto em atividades de qualidade, o número de erros e falhas será muito maior, com consequências econômicas potencialmente assustadoras.



Investir em custos de boa qualidade é muito mais barato do que resolver falhas depois que ocorrem.



Quais são os custos da qualidade?

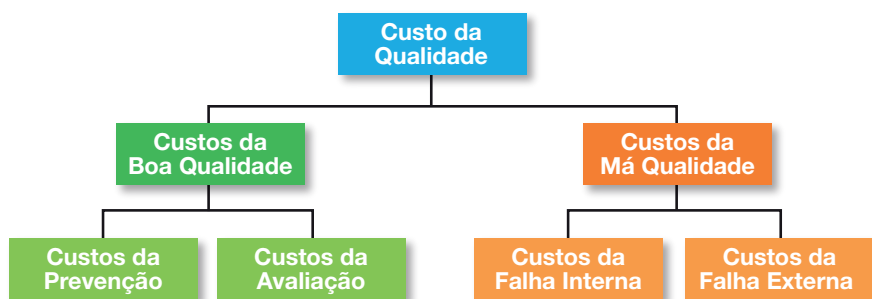
Para entender como os custos da qualidade operam em seu laboratório, primeiro é importante reconhecer que existem custos de boa e má qualidade.

Os custos da boa qualidade trabalham para melhorar a qualidade e reduzir os custos gerais de qualidade do laboratório.

- Os custos de prevenção são gastos em atividades de qualidade destinadas a prevenir proativamente a ocorrência de problemas.
- Os custos de avaliação são gastos em atividades de qualidade destinadas a identificar problemas atuais e evitar que eles aconteçam novamente.

Os custos da má qualidade tentam lidar com as consequências das falhas de qualidade (também chamadas de eventos de não conformidade), e podem ser muito caras.

- Os custos de falhas internas são gastos resolvendo erros antes que eles saiam do controle do laboratório.
- Os custos de falhas externas são gastos resolvendo erros depois que eles saem do controle do laboratório. Esses são os custos mais altos da qualidade.



Embora os custos da boa qualidade geralmente sejam fáceis de identificar no orçamento do laboratório, os custos de baixa qualidade nem sempre são tão simples. Os custos de prevenção e avaliação são normalmente mais óbvios no orçamento, mas os custos de falha não têm sua própria categoria e costumam ser incluídos no restante do orçamento.

Por exemplo, é mais fácil identificar quanto está sendo gasto em testes de proficiência ou manutenção preventiva do que determinar como os materiais vencidos ou execuções de instrumentos inválidos afetam o orçamento. Isso significa que os laboratórios podem não ter uma visão clara de quanto dinheiro e tempo as falhas estão custando a eles. Provavelmente, seu laboratório está gastando muito mais em custos de falha do que você imagina.

Exemplos de cada tipo de custo de qualidade

	Tipo	Propósito	Exemplos
Custos de boa qualidade 	Custos de prevenção	Evitar que os problemas aconteçam em primeiro lugar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de gestão da qualidade ▪ Planejamento da qualidade ▪ Atividades de melhoria da qualidade ▪ Educação da qualidade ▪ Validação de processos de laboratório antes de serem implementados ▪ Avaliações iniciais de competência da equipe ▪ Manutenção preventiva
	Custos de avaliação	Avalie produtos e serviços para garantir que atendam às expectativas dos clientes e aos requisitos regulatórios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliações contínuas de competência ▪ Rastreamento de indicadores da qualidade ▪ Programas de auditoria interna ▪ Credenciamentos externos ▪ Calibração do equipamento ▪ Inspeções de amostras e reagentes ▪ Materiais de CQ e avaliação de dados ▪ Teste de proficiência
Custos de má qualidade 	Custos de falha interna	Resolver falhas enquanto elas ainda estão sob controle do laboratório	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problemas de pré-exame (ex: amostras insuficientes/defeituosas/mal rotuladas, erros de entrada de dados, etc.) ▪ Execuções de equipamentos inválidos ▪ Reagentes/materiais vencidos ▪ Retrabalho, reparos, descanso ▪ Inatividade
	Custos de falha externa	Resolver problemas uma vez que eles saem do controle do laboratório	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatórios perdidos/errôneos ▪ Reclamações de clientes ▪ Reportar recalls ▪ Diagnósticos errados ▪ Reputação prejudicada ▪ Perda de receita ▪ Ações judiciais

Entendendo o custo da qualidade na prática (exemplo)

A execução do controle de qualidade é um exemplo de uma atividade-chave de avaliação. Se o CQ não for executado com frequência, um laboratório pode não perceber que um instrumento está funcionando incorretamente e produzindo resultados inválidos.

Neste exemplo, digamos que se o CQ normalmente executado duas vezes ao dia seja reduzido para uma vez ao dia. Se algo mudar após a realização do CQ, o laboratório não saberá que o equipamento está funcionando incorretamente até o dia seguinte. Os resultados do dia inteiro estarão questionáveis. Esses resultados precisam ser reavaliados e, se alguma informação afetada foi enviada pelo laboratório, ela precisa ser recolhida. Se por acaso sair do laboratório e chegar ao cliente, esses resultados inválidos podem afetar negativamente o tratamento do paciente e ter grandes consequências econômicas para esse laboratório. Lidar com esta falha de CQ rapidamente se torna muito mais caro do que teria sido simplesmente executar CQ com mais frequência.



Enfrentando o custo da má qualidade

Como identificar e acompanhar os custos de qualidade?

Para implementar procedimentos estratégicos de custo de qualidade, primeiro você precisa entender como seu laboratório está gastando dinheiro com custos de qualidade. A partir daí, você pode identificar áreas-alvo com altas taxas de falha e oportunidades para atividades de prevenção mais abrangentes.

Felizmente, todas as informações que você precisa já estão no orçamento do seu laboratório. Embora os custos de falha não sejam exatamente listados como seu próprio item em uma folha de orçamento, as atividades de prevenção e avaliação devem ser mais facilmente identificáveis.

Para entender exatamente quanto dinheiro seu laboratório está perdendo com os custos de falha, é útil adotar uma abordagem prática para esses custos. Entender como identificar bons e baixos custos de falha em seu orçamento tornará mais fácil monitorar exatamente o quanto a má qualidade está custando ao seu laboratório e como seus esforços de melhoria de qualidade estão diminuindo incidentes de falha.

Como identificar e calcular custos de falha

- Primeiro, determine os principais eventos de não conformidade. Esses incidentes (que podem ser desde relatórios perdidos, amostras inaceitáveis ou quaisquer outros casos de falhas de qualidade) podem custar muito dinheiro ao laboratório.
 - Eventos de alta gravidade ou frequência de não conformidade**
Ao se concentrar em eventos de não conformidade, pode ser útil priorizar aqueles que têm o maior efeito no atendimento ao paciente ou aqueles que ocorrem com mais frequência.
- Em seguida, calcule o custo da falha para cada evento de não conformidade.
 - a. Examine o orçamento e identifique os custos relevantes (mão de obra, material, etc.) que foram gastos devido ao evento de não conformidade.
 - b. Some esses custos para obter uma estimativa de quanto dinheiro essa falha de qualidade específica custou ao laboratório.
 - c. Registre esse custo de falha. Cada vez que ocorre um evento de não conformidade, você agora tem uma estimativa pré-calculada de quão cara é essa falha de qualidade.
- Para rastrear quanto dinheiro um determinado evento de não conformidade custa ao laboratório, simplesmente multiplique o custo da falha por quantas vezes o evento ocorre durante um determinado período de tempo. Isso fornecerá uma estimativa de quanto dinheiro essa falha recorrente de qualidade está custando ao laboratório ao longo do tempo.



Como reduzimos os custos de falha?

Os laboratórios podem reduzir os custos de falha por meio de um sistema combinado de atividades de prevenção e avaliação que minimiza desperdícios e variação nos processos de laboratório.

Pode parecer lógico resolver todos os problemas à medida que se apresentam, mas depender muito da resolução retroativa de problemas pode ser caro e ineficiente, tornando os custos de avaliação muito altos. Investir mais dinheiro em atividades de prevenção enquanto a rede de segurança de custos de avaliação impedirá que a maioria dos problemas ocorra em primeiro lugar, enquanto ainda lida efetivamente com quaisquer problemas.

Quatro estratégias para reduzir o Custo da má qualidade:

1. Comece identificando e rastreando rotineiramente os custos da qualidade no orçamento do laboratório. Isso permitirá que seu laboratório entenda quanto é gasto em qualidade e onde esses custos de qualidade são usados.
2. Reconheça os principais eventos de não conformidade que afetam a segurança do paciente, têm tendências negativas ou resultam nos maiores custos de falha. Eles podem ser potencialmente reduzidos por atividades de prevenção ou avaliação?
3. Comece a relatar dados dos custos da má qualidade e inclua custos de falha em relatórios de qualidade do laboratório ou relatórios de incidentes de não conformidade. Se os custos de falha forem claramente exibidos, eles chamarão a atenção para as áreas de melhoria. A comunicação consistente dos dados do custo da má qualidade também permitirá que os laboratórios rastreiem como os custos de falha são afetados por vários esforços de melhoria da qualidade.
4. Eduque os funcionários em todos os níveis sobre o custo dos princípios de qualidade e compartilhe dados do custo da má qualidade em toda a organização. Quando todos entendem porque certas medidas ou abordagens são implementadas, eles podem trabalhar juntos para um sistema de qualidade mais econômico.

Custos de falha de relatórios

Ao relatar custos de falha, certifique-se de que eles são claros e fáceis de entender. É mais importante ter uma estimativa útil, prática e direta do que uma figura altamente específica que levou muito tempo e recursos para determinar. Uma estimativa simples servirá como informações utilizáveis e acionáveis e simplificará a comunicação e a compreensão.

Comunicando a necessidade de qualidade

Como explicamos que o aumento dos custos positivos de qualidade é bom para o orçamento?

Infelizmente, seu departamento financeiro provavelmente não concordará em aumentar as atividades de prevenção e avaliação, a menos que você apoie seus pedidos com fortes argumentos e evidências de apoio. Os laboratórios estão constantemente sob pressão para ficar sob o orçamento e cortar despesas sempre que possível, de modo que as finanças podem naturalmente resistir a qualquer aumento nos custos de qualidade. Os laboratórios precisam, portanto, fazer um argumento sólido e convincente para investir em procedimentos de qualidade positiva.

Argumentando para investir em qualidade:

- Reporte, explique e defenda os custos atuais de boa qualidade.
- Reporte e explique os custos atuais de má qualidade. (Estes podem ser muito mais altos do que o esperado, o que pode surpreender o departamento de finanças.)
- Explique como investir em boa qualidade pode diminuir drasticamente os custos de falha do laboratório.

Como abordar as finanças:

- Apoie seu argumento com fatos claros e números do orçamento do laboratório.
- Mantenha-o simples e direto.
- Forneça informações acionáveis.
- Enfatize que os altos custos de falha são oportunidades de melhoria.

Como não abordar finanças:

- Não faça pedidos de orçamento sem justificá-los com números de apoio e evidências.
- Não invente desculpas para problemas de qualidade ou desempenho de laboratório.
- Não faça afirmações infundadas sobre redução potencial de custos.

Faça valer seus custos de qualidade!

Em vez de realizar atividades de qualidade limitada e lidar com falhas à medida que ocorrem, é mais econômico desenvolver procedimentos preventivos abrangentes e estratégias eficientes de resolução de problemas.

A integração dos princípios de custo de qualidade em seu laboratório traz vantagens para o laboratório, para os clientes e para o orçamento.

Dedicar mais atenção aos processos estratégicos de qualidade pode reduzir os custos e, ao mesmo tempo, tornar seu laboratório mais eficiente e confiável.

Recursos adicionais

“Entendendo o Custo da Qualidade no Laboratório”

Uma ferramenta útil para aprender e calcular custos de qualidade é o relatório QMS20-R do Instituto de Normas Clínicas e Laboratoriais, “Entendendo o Custo da Qualidade no Laboratório”. O relatório apresenta explicações detalhadas sobre o custo dos conceitos de qualidade, listas de exemplos de custo de qualidade e planilhas para calcular custos de falha.

“Qual é o seu custo da má qualidade? Quantificando o Valor da Qualidade Laboratorial”

Jennifer Dawson, especialista em qualidade, fornece uma explicação detalhada de como calcular o custo da má qualidade neste artigo para a *Medical Lab Management Magazine*. <https://www.medlabmag.com/article/1393/>

BIO-RAD

**Bio-Rad
Laboratories, Inc.**

Para mais informações, entre em contato com o escritório da Bio-Rad mais próximo de você ou visite nosso site em www.bio-rad.com/qualitycontrol

Grupo de
Diagnósticos Clínicos

Site www.bio-rad.com/diagnostics **Austrália** +61(2)9914-2800 **Áustria** +43-1-877-8901 **Bélgica** +32(3)710-53-00 **Brasil** +55(31)4003-0399 **Canadá** 1-514-334-4372 **China** +86 21 6169 8500 **República Tcheca** +420-241-430-532 **Dinamarca** +45-4452-1000 **Finlândia** +358-9-804-22-00 **França** +33-1-47-95-60-00 **Alemanha** +49(0)89-318-840 **Grécia** +30-210-7774396 **Hong Kong** +852-2789-3300 **Hungria** +36-1-459-6100 **Índia** +1800-180-1224 **Israel** +972-3-9636050 **Itália** +39-02-216091 **Japão** +81-3-6361-7070 **Coreia** +82-2-3473-4460 **México** +52(55)5488-7670 **Holanda** +31-318-540666 **Nova Zelândia** +64-9-415-2280 **Noruega** +47-23-38-41-30 **Polônia** +48-22-3319999 **Portugal** +351-21-472-7700 **Rússia** +7-495-721-1404 **Cingapura** +65-6415-3170 **África do Sul** +27-11-442-85-08 **Espanha** +34-91-590-5200 **Suécia** +46-8-555-127-00 **Suíça** +41(0)26-674-55-05/06 **Taiwan** +886-2-2578-7189 **Tailândia** +662-651-8311 **Reino Unido** +44(0)20-8328-2000

BIO-RAD e UNITY REAL TIME são marcas comerciais da Bio-Rad Laboratories, Inc. em certas jurisdições.

© Laboratórios Bio-Rad 2019, Inc. Impresso em USA QSD18-226 Q-1232 Rev. 05/2019  Impresso em papel reciclado com tintas à base de soja