

INDICADORES

O LABORATÓRIO NAS SUAS MÃOS



- 🔒 DECISÕES CONFIÁVEIS
- 🏆 MAIS COMPETITIVIDADE
- ✓ RESULTADOS PRECISOS

Hotsoft®

Gestão para laboratórios





O QUE ENCONTRAR NESTE GUIA?

► Comentários sobre os principais indicadores analisados pelos laboratórios de sucesso e que também estão presentes no Meulab, o Business Intelligence da Hotsoft, que apresenta informações gerenciais gráficas.



Diante de um mercado cada vez mais competitivo, é preciso contar com análises gerenciais sólidas para direcionar ações e focar investimentos visando obter os melhores resultados para o laboratório, sejam eles financeiros, de qualidade e/ou satisfação do cliente.

O acompanhamento de Indicadores Laboratoriais, permite que o gestor tenha sempre em mãos, dados reais que o apoiem nas tomadas de decisão.

O ponto de partida para acompanhar seus indicadores é ter os dados de forma estruturada e de fácil acesso, uma vez que é necessário analisá-los periodicamente e eventualmente aprimorar a consulta para ter acesso a informações mais detalhadas.

Para contribuir ainda mais com o setor, desenvolvemos um caderno comentando os principais indicadores presentes no Meulab, o Business Intelligence da Hotsoft, que apresenta informações gerenciais gráficas. Estes indicadores aparecem de forma visual em nossa plataforma e fornecem uma visão realista e atualizada do seu laboratório. Eles estão a poucos cliques e sempre disponíveis para você.



INDICADORES LABORATORIAIS

Os indicadores de desempenho do laboratório podem ser divididos em: indicadores de produção, indicadores financeiros, indicadores de qualidade, indicadores de auditoria e indicadores de evolução. Confira nas próximas páginas alguns dos nossos indicadores para o controle do laboratório!

INDICADORES DE PRODUÇÃO

▶ O objetivo dos indicadores de produção é avaliar a capacidade produtiva do laboratório, oferecendo subsídios para adequação de horário e carga de trabalho, reduzindo a capacidade ociosa e horas extras. Estes indicadores também fornecem relatórios que podem ser usados para identificar treinamentos e oportunidades de melhoria nos processos, e até mesmo aquisição ou venda de equipamentos.



**QUAL A CAPACIDADE PRODUTIVA
DO LABORATÓRIO?**



Produtividade da Fase Pré-analítica ▼

Você sabe quantos atendimentos e coletas são feitos por dia em seu laboratório? Sabe quais são os dias que possuem maior movimento, e se ele vem aumentando ao longo do tempo? Esses são indicadores importantes se você quer decidir qual é o melhor dia para fazer alguma ação de marketing do laboratório, ou mesmo planejar as folgas dos colaboradores.

Comparando unidades de atendimento, ainda é possível identificar a produtividade de cada unidade para entender quais são as suas unidades com mais movimento, e quais são os picos em que ele ocorre.

Pense neste indicador, como a forma mais simples de identificar o número de pessoas atendidas por dia, mês e até mesmo ano. Faça comparações periódicas para verificar se os números estão mudando ao longo do tempo, além de mensurar se suas estratégias de marketing estão dando resultado.

Produtividade Média por Hora dos Equipamentos Interfaceados ▼

Dependendo do número de exames realizados pelo seu laboratório, pode ser necessária a aquisição de mais um equipamento e/ou descontinuar o uso de outro (principalmente se ele for locado ou comodado).

Com o indicador de produtividade média por hora dos equipamentos, é possível identificar os horários que são realizados mais exames em cada um deles, permitindo analisar se é possível aumentar a demanda com o mesmo parque de máquinas ou se é preciso organizar a distribuição da produção de forma a utilizar melhor a capacidade de cada equipamento, evitando dispêndio financeiro com aquisição ou manutenções desnecessárias.





DRILL DOWN:

Quando saímos da análise do nível mais alto da hierarquia e buscamos informações em níveis menores ou mais detalhados. Por exemplo, ao analisarmos a produtividade da área técnica:

ÁREA TÉCNICA > SETOR HEMATO > COLABORADOR X

Drill Down da Produtividade Pré-analítica: Foco na Gestão de Pessoas ▼

Confira se todos os colaboradores estão produzindo uniformemente, pois não é justo que, sem motivo aparente, um colaborador atenda três vezes menos pacientes que seus pares.

Através dos gráficos de produtividade, o acesso a esta informação fica mais fácil, e assim, o controle passa a ser mais efetivo e baseado em evidências.

Caso você esteja pensando em abrir uma nova unidade de atendimento, esse relatório também pode fornecer quem seria a melhor pessoa para promover o treinamento da nova equipe de trabalho, e quiçá, a nova supervisora de atendimento das unidades.

Para ser mais assertivo, faça uma análise cruzada qualitativa, segmentando os convênios atendidos por cada recepcionista, e identifique se o atendimento de um determinado convênio impacta no volume de atendimento. Ainda é possível segmentar os atendimentos pelas faixas etárias dos pacientes atendidos por cada coletador, para identificar se o número de crianças e idosos compromete este indicador. Lembre-se: olhar simplesmente os números, sem uma interpretação qualitativa pode ser injusto com os seus colaboradores!

CENTRAL DE COMPRAS GRATUITA PARA CLIENTES



**Tenha acesso a preços
competitivos sem pagar
nada mais por isso!**

E já aproveite e planeje suas
compras com o nosso
controle de estoque!

DESCUBRA A HOTSOFT

QUEM CONHECE, CONFIAMOS

SUORTE E DESENVOLVIMENTO
CERTIFICADOS CMMI

 (44) 99135-8122

 (44) 3302-4455

 WWW.HOTSOFT.COM.BR



INDICADORES FINANCEIROS

Os indicadores financeiros oferecem uma visão da movimentação financeira do laboratório, permitindo que as projeções sejam mais realistas.

É através destes indicadores que você poderá estimar quantos clientes são necessários para viabilizar uma nova unidade de atendimento, ou até mesmo quais são os convênios mais e menos rentáveis para o seu laboratório.

Ticket Médio por Requisição/por Exame

O ticket médio é uma das formas mais comuns de previsão e acompanhamento do faturamento utilizado por empresas de todos os setores.

Através deste indicador, quando se analisa o ticket médio por atendimento, é possível descobrir, em média, quanto cada paciente gasta no seu laboratório, e estimar quantos clientes são necessários para atingir o faturamento desejado.

Para realizar esta análise, é preciso somar todos os valores que foram faturados no caixa do seu laboratório e dividir pelo número de atendimentos realizados no mesmo período. Não é comum ter grandes variações neste indicador, no entanto, é interessante refazer essa análise periodicamente para manter suas previsões atualizadas.

Utilizando a mesma técnica descrita acima, é possível também ter o ticket médio por exame do seu laboratório. Esta análise, complementar à análise anterior, fornece a informação de quanto, em média, cada exame gera de receita para o seu laboratório.





Análise de Laboratórios de Apoio ▼

Difícilmente um laboratório consegue realizar todos os exames na sua área técnica. Os laboratórios de apoio fornecem uma importante contribuição para os laboratórios que não possuem os equipamentos para realizar as análises mais complexas ou que têm um custo de aquisição alto. Para não perder o controle das suas finanças, analise o volume das rotinas que estão sendo terceirizadas, e se a demanda já comporta a aquisição de equipamentos próprios nos casos de alta demanda.

É importante analisar também quanto do seu faturamento corresponde a cada apoio, para entender o grau de dependência de cada um na sua rotina. Essa informação pode ser usada para a negociação de melhores condições de preço e prazo com cada um dos apoios, ou até mesmo centralizar todo o seu apoio em um laboratório em troca de melhores condições.

De posse dos dados de faturamento por convênio, é possível fazer uma análise da lucratividade de cada apoio. Para isso, some todos os faturamentos do mesmo apoio e subtraia do custo total correspondente. Adicionalmente, confira se os impostos já estão descontados na sua análise, e lembre-se que é necessário considerar um percentual de contribuição para o custo administrativo do laboratório.

Convênios mais Expressivos ▼

Para identificar se um convênio está de fato contribuindo para o crescimento do seu laboratório ou só está tornando os processos ineficientes, você pode analisar o quanto cada convênio representa no seu faturamento total. Para isso, é preciso somar todos os atendimentos realizados em cada convênio e elencá-los por ordem de grandeza.

Também pode ser interessante analisar quais são os convênios que dão muito trabalho e pouco resultado: Para isso, utilize a fórmula do ticket médio, que já explicamos anteriormente, analisando a média de faturamento por convênio. Com isso, você pode ter mais propriedade para decidir se vale a pena manter a estrutura necessária para atender o convênio, mesmo sendo o convênio que menos contribui para o faturamento.



Gestão para laboratórios

Hotsoft®

Seu LIS registra o valor de cada exame, negociado com os laboratórios de apoio, para gerar relatório de conferência e confrontar com a fatura enviada pelo apoio?

Entre em contato e descubra como o Labplus faz isto para você.



(44) 99135-8122



(44) 3302-4455



WWW.HOTSOFT.COM.BR





INDICADORES DE PERDA INVISÍVEL



Os indicadores de perdas invisíveis dizem respeito a atratividade do laboratório para a comunidade e são fortes aliados na hora de analisar possibilidades de ajuste de processos e propostas de valor ao paciente. Através deles, é possível descobrir quanto você pode ter perdido de clientes e quanto você teve que dar de desconto para realizar um atendimento.

Índice de Desistência ▼

Provavelmente todo o paciente que chega no seu laboratório deve pegar uma senha para ser atendido. Uma das formas mais simples de ter a informação de quantos clientes você perdeu pelo atraso no atendimento, é pela análise das senhas retiradas e que não esperaram atendimento.

Acompanhe de perto este indicador por um período e verifique a sua evolução ao longo do tempo. Desta forma, caso você tenha um aumento abrupto de senhas não atendidas, você poderá identificar a necessidade de melhoria na recepção do seu laboratório.

Orçamentos Solicitados X Faturados ▼

É possível analisar quantos orçamentos foram realizados em um determinado período. Seu sistema deve possuir uma análise dos orçamentos que foram convertidos em atendimento.

A análise do número de orçamentos que não foram convertidos em atendimento, é um indicador do volume de exames que foram realizados por outro laboratório, mas que poderiam ter sido realizados no seu. Tome o cuidado, no entanto, para identificar o real motivo da desistência, se foi por questão de preço, atendimento ou conveniência.





Descontos Concedidos ▼

É possível descobrir quanto do seu faturamento foi perdido devido aos descontos dados pela recepção. Mais do que isso, é importante verificar quem são os colaboradores que mais concedem descontos, identificando se os descontos são realmente necessários, ou se eles estão sendo concedidos sem nenhum critério. Caso seja identificado um colaborador específico, treine-o para que saiba identificar quando o desconto se faz realmente necessário.



(44) 99135-8122



(44) 3302-4455

WWW.HOTSOFT.COM.BR

Seu painel de senhas é integrado com o LIS, automatizando a gestão de fila de espera para controle total do TAT?

Entre em contato e descubra como o Labplus faz isto para você.





INDICADORES DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Os indicadores de experiência do paciente mostram ao gestor como está o relacionamento do paciente com o laboratório e fornecem pontos de atenção para possíveis melhorias de processos e treinamentos.

Tempo de Atendimento Total (TAT) ▼

O TAT (Turn Around Time ou Tempo de Resposta), mais conhecido como Tempo de Atendimento Total, envolve um dos pontos mais delicados e imprescindíveis do laboratório: o tempo de espera do paciente desde a sua entrada no laboratório, com a retirada da senha de atendimento, até a liberação dos resultados.

Dentro de alguns sistemas, como o MeuLab da Hotsoft, é possível mensurar cada etapa do TAT e indicar precisamente onde está o gargalo do seu processo, para que você possa promover ações de melhoria pontuais. Entre outras opções, é possível analisar:

- Tempo médio de espera dos pacientes na recepção
- Tempo médio de atendimento na recepção
- Tempo médio de espera do paciente para coleta
- Tempo médio de coleta por paciente
- Tempo médio que as amostras levam para chegar à área técnica
- Tempo médio que os exames levam para serem executados
- Tempo médio para liberação dos resultados





Índices de Atrasos ▼

Se o seu sistema de gestão laboratorial permitir configurar limites de tempo para cada processo, é possível identificar quando esses limites forem desrespeitados. Use o acompanhamento desses indicadores para antecipar ações que poderiam causar insatisfação do paciente ou prejuízo ao laboratório.

É possível calcular, por exemplo, o índice de atraso para atendimento ao paciente. Cada opção de atendimento (normal ou preferencial) pode ter o seu tempo de espera predefinido e, apoiado pelo LIS, é possível verificar o percentual de atendimentos realizados acima do tempo estipulado.

Ainda é possível calcular o índice de atraso na espera para coleta, que inicia a partir do momento que é finalizada a recepção, até o momento que o paciente é chamado para a coleta. Você poderá visualizar quantos pacientes que já passaram pela recepção e ficaram aguardando mais tempo que o estipulado para a coleta. Lembre-se de verificar o motivo do atraso, pois geralmente o tempo de coleta para crianças e idosos compromete a disponibilidade de coletadores.

Uma outra análise importante a ser realizada é o índice de laudos disponibilizados após a data prometida. Isso porque, muitas vezes, o paciente está apenas aguardando os resultados dos exames para ter um diagnóstico mais preciso, com retorno já agendado com seu médico. Se você atrasa os resultados, pode perder um paciente e ainda gerar uma insatisfação com a classe médica. Cuidado!

Entrega dos Laudos ▼

É possível saber como o paciente ou médico consumiu os resultados disponibilizados pelo seu laboratório. Se ainda existe muita entrega de laudos no laboratório, é possível realizar ações para estimular os pacientes a pegar laudos pela internet. Dessa forma, você economiza recursos do laboratório e ainda contribui para um mundo mais sustentável.

**VOCÊ ESTÁ MONITORANDO O
TEMPO DE ESPERA DOS SEUS
PACIENTES EM TEMPO REAL?**





BÔNUS 1: INDICADORES DE AUDITORIA

Os indicadores de auditoria auxiliam no acompanhamento de processos cujas permissões são restritas a determinados colaboradores, permitindo avaliação da confiança depositada, assim como também identificar erros e atrasos direcionando capacitações internas.

Quantidade de Laudos Retificados ▼

Laudos retificados significam que alguma coisa não está bem na sua rotina: pode ser que o responsável pela digitação tenha errado por descuido ou pode indicar que o equipamento utilizado não forneceu dados corretos da primeira vez. Qualquer que seja o motivo pelo qual foi entregue um laudo que necessitou ser retificado, significa que uma informação errada foi entregue ao cliente. Tenha o indicador de quantos laudos foram retificados no período e o percentual que eles representam na rotina. Com isto você terá uma visão do que precisa ser ajustado nos processos.

Entrega de Laudos com Pendência (financeira, administrativa etc) ▼

É muito mais complicado e arriscado tentar resolver pendências após a entrega do laudo. Por este motivo, é importante ter um indicador que auxilia você a enxergar quantos laudos foram entregues com pendências, sejam elas financeiras, administrativas ou de qualquer outro tipo. É necessário entender que quanto mais o seu laboratório se blindar contra erros e ineficiências de processo, mais tranquilo será o seu crescimento.

ESTÁ TUDO BEM COM A SUA ROTINA?

Quantos laudos o seu
laboratório em retificado?





BÔNUS 2: INDICADORES DE EVOLUÇÃO

Os indicadores de evolução demonstram a evolução do laboratório ao longo do tempo, oferecendo uma ampla visão do negócio baseado em dados históricos, que podem ser utilizados para simular cenários e prever resultados futuros com maior precisão. Utilize estes indicadores para ter uma visão do crescimento do seu laboratório, comparando com períodos anteriores.

Comparativo de Faturamento dos Últimos 3 anos

Para ter informações e controle de quanto o seu laboratório está crescendo financeiramente, utilize o comparativo de faturamento entre períodos. Assim, você fica sabendo a taxa de crescimento do laboratório ou se precisa se preocupar com algum fator externo que possa ter causado a queda do faturamento. Atente-se, nesta análise, para o uso de indicadores externos como a inflação do período, para ter dados mais realistas para a sua tomada de decisão.

Perfil dos Pacientes no Laboratório

Você pode obter diversas informações sobre o público que atende. A primeira delas, é através da comparação do número de clientes atendidos por unidade de coleta em determinado período. Com este dado, você descobre se as suas estratégias para aumentar o número de clientes estão funcionando, qual seu posto de coleta menos movimentado/rentável e se os investimentos realizados localmente estão dando resultados para o laboratório.

Outra forma de identificar o perfil dos seus pacientes, é comparando a evolução do valor do seu ticket médio mensal. Através deste indicador, você acompanha quanto, em média, cada paciente gasta no seu laboratório nos períodos selecionados. Desta forma, você é capaz de acompanhar a evolução de dispêndio monetário dos seus pacientes. Utilize essa informação para fazer previsões mais fidedignas à sua realidade.

Hotsoft®

Gestão para laboratórios

 (44) 99135-8122

 (44) 3302-4455

 WWW.HOTSOFT.COM.BR

Quer ter esses indicadores
a um clique de distância?

Converse com nossos
especialistas e tenha acesso
aos indicadores presentes
nesse material e descubra
outras funcionalidades!

A PARTIR DE
R\$ 168,00
MENSÁIS

DO MICROSCÓPIO À GESTÃO
LABORATORIAL



PARA LABORATÓRIOS
EM CRESCIMENTO