



Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais

Relatório Consolidado

Unidade: LABOR DE ANAL CLIN DRA MARILDA A F RODRIGUES - HEMOGRAMA ANALISES CLINICAS LTDA ME

Município: LEOPOLDINA/MG

I - DADOS BÁSICOS

Finalidade: Auditoria Especial no Laboratório de Análises Clínicas Dra. Marilda do Amaral Ferraz Rodrigues

Entidade Responsável: LABOR DE ANAL CLIN DRA MARILDA A F RODRIGUES - HEMOGRAMA ANALISES CLINICAS LTDA ME

CPF/CNPJ: 01.038.735/0001-77

Município/UF: LEOPOLDINA-MG

Unidade Visitada: LABOR DE ANAL CLIN DRA MARILDA A F RODRIGUES - HEMOGRAMA ANALISES CLINICAS LTDA ME

CPF/CNPJ: 01.038.735/0001-77

Município/UF: LEOPOLDINA/MG

Demandante: Setores Internos da SES

Forma: Direta

Objeto: Assistência- geral

Abrangência: Dez 2018 a Dez 2019

Gestão do Prestador: Estadual

Fase(s):

Tipo da Fase	Data Início	Data Término
Analítica	28/09/2020	21/10/2020
Execução - In loco	16/11/2020	18/11/2020
Relatório	23/11/2020	11/12/2020

Tarefa Nº: 116070

Natureza da Entidade: Privado com fins lucrativos

II - IDENTIFICAÇÃO DOS DIRIGENTES

MARILDA DO AMARAL FERRAZ RODRIGUES

Cargo: Proprietária/Responsável Técnica

Exercício: Desde 20/01/1980

III - INTRODUÇÃO

Fator desencadeante:

Demanda encaminhada a Assessoria de Auditoria Assistencial, por meio do Memorando SES/SUBREG.nº 611/2019, de 17/09/2019, no qual a Subsecretaria de Regulação em Saúde/SUBREG/SES/MG encaminha solicitação de apuração de denúncia referente a fatos relatados no Memorando SES/URSLPD-NREG.nº 31/2019, de 13/09/2019, em relação ao Prestador - Laboratório de Análises Clínicas Dra. Marilda do Amaral Ferraz Rodrigues – CNES 2122022, contratada pela Secretaria de Saúde do Estado de Minas Gerais com a finalidade de executar procedimentos laboratoriais.

Objetivo e Escopo:

Verificar se houve cobrança de exames laboratoriais de pacientes SUS, encaminhados pela Secretaria Municipal de Saúde/Leopoldina, no período de dezembro de 2018 a dezembro de 2019.

Verificar a existência e o cumprimento de um protocolo de regulação para o atendimento de pacientes SUS, encaminhados pela SMS de Leopoldina.

Verificar as condições que comprovem a garantia de acesso dos usuário do SUS aos exames clínicos laboratoriais.

Verificar a existência de dispositivos para recebimento de reclamações, sugestões ou elogios dos usuários no Laboratório Dra. Marilda.

Observar se o atendimento pelo Laboratório Dra. Marilda é realizado de forma respeitosa, humanizada, acolhedor e livre de discriminação.

Caracterização do objeto:

O Laboratório Hemograma Análises Clínicas LTDA ME, CNES 2122022, encontra-se sob a Responsabilidade Técnica da farmacêutica/bioquímica Drª M.A.F.R. Realiza atendimento particular, convênios privados e SUS. Possui os seguintes contratos vigentes com o SUS: contratos nº 79-2018 com a SMS/ Leopoldina e nº 208/2018 com a SES/MG. Possui três funcionários, sendo uma profissional de nível superior - biomédica, uma auxiliar de laboratório e uma recepcionista. Possui contrato de terceirização com o Laboratório Hermes Pardini, CNES 2695014.

IV - METODOLOGIA

1- FASE ANALÍTICA

Elaboração das Matrizes de Coleta de Informações, Matriz de Análise de Informações e Cronograma de Auditoria.

Análise da documentação do processo de auditoria.

Análise da documentação solicitada e encaminhada pelo auditado.

Contatos telefônicos e por e-mail entre as integrantes da equipe de auditoria dos Núcleos de Juiz de Fora, Pouso Alegre e Barbacena.

Contato telefônico com uma amostragem de 34 usuários do SUS, no período auditado, para realização de entrevistas.

Contato telefônico com usuários do SUS envolvidos na denúncia, para agendamento de tomada de Termo de Informação.

Consulta aos sites oficiais: Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - SCNES; Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE e Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS. - SIGTAP.

2- FASE OPERATIVA

Reunião de apresentação das auditoras nas dependências do Laboratório Hemograma Análises Clínicas Ltda-ME, em 16/11/2020 às 16:00 horas. Encontravam-se presentes a proprietária e RT Drª M.A.F.R, a biomédica A.S.L. e a recepcionista J.R.S.

Visita às dependências do Laboratório Hemograma Análises Clínicas

Visita às dependências da Estratégia Saúde da Família - ESF XII – Alto da Ventania, unidade citada na denúncia.

Termo de Declaração da Responsável Técnica, Drª M.A.F.R., nas dependências do Laboratório, em 17/11/2020;

Termo de Declaração da biomédica A.S.L. nas dependências do Laboratório, em 18/11/2020;

Termo de informação da recepcionista do laboratório, J.R.S, nas dependências do Laboratório, em 19/11/2020;

Termo de Declaração da usuária do SUS, citada na denúncia, Srtª S.J.L., na residência desta, em 17/11/2020.

Termo de informação do usuário do SUS, citado na denúncia, Sr. C.da R., na residência deste, em 18/11/2020.

Termo de informação da usuária do SUS, citada na denúncia, Srª. C.P., na residência desta, em 19/11/2020.

Termo de Declaração da enfermeira D.F.S, nas dependências da ESF XII – Alto da Ventania, em 18/11/2020.

Análise de documentos.

Acesso ao SISREG nos módulos de interesse do laboratório.

Reunião de encerramento da auditoria, nas dependências do Laboratório Hemograma Análises Clínicas Ltda-ME, em 19/11/2020.

Encontravam-se presentes a proprietária e RT Drª M.A.F.R, a biomédica A.S.L. e a recepcionista J.R.S.

3- LIMITAÇÕES: Nenhuma.

V - CONSTATAÇÕES

Item: Relação com usuários/queixas/cobranças indevidas

Constatação: O Laboratório não efetuou cobrança aos usuários do SUS pelos serviços contratados, no período auditado.

Evidência: Em análise documental, foi verificado o registro de encaminhamento da usuária S.J.L. pela SMS ao prestador, em 04/12/2018. Chave de Confirmação nº 11169 no SISREG, porém, não foi encontrado registro de faturamento dos referidos procedimentos no SUS. Segundo a RT do laboratório, Drª M.A.F.R., a referida usuária, gestante a época do fato, optou por fazer o exame particular, para evitar retorno ao PSF para troca de código do exame que estava errado. Em entrevista, a gestante Srtª S.J.L., confirmou a cobrança e a opção pelo pagamento dos procedimentos solicitados na autorização. Foi verificado, ainda, que o resultado de exame emitido pelo Laboratório, em nome da referida usuária, consta no Convênio como PARTICULAR. Não foi apresentado documento comprobatório do pagamento. Em entrevistas, realizadas por telefone, com 34 usuários que realizaram seus exames no Laboratório Hemograma Análises Clínicas, com autorização prévia da Secretaria Municipal de Saúde/Leopoldina, no período auditado, foram unânimes em afirmar que não houve cobrança de valor para realização dos mesmos. Tais fatos estão de acordo com o disposto na Lei 8080/1990, Art. 22, 26, § 2º e 43; Contrato nº 79-2018, entre a SMS/Leopoldina e a Empresa Hemograma Análises Clínica, Clausula 7ª, item 7.1 e Cláusula 12ª, § 1º e Contrato nº 208/2018 entre SES/MG e Laboratório Hemograma Análises Clínicas, Cláusula Oitava - Das Obrigações do Contratado, Ítem II, Subitem XXV.

Fonte da Evidência: Autorização SISREG nº 267254515, Chave de Confirmação nº 11169.

Registro Servidor de Produção - SISREG

Resultado de exame, emitido por Hemograma Análises Clínicas, datado de 04/12/2018 em nome de S.J.L.

Termo de Declaração da usuária S.J.L., em 17/11/2020, na residência desta.

Termo de Declaração da RT, Drª. M.A.F.R., em 17/11/2020, nas dependências do Laboratório

Entrevistas realizadas, por telefone, com 34 usuários do SUS cujos exames foram realizados no período auditado;

Contrato 79/2018, entre o município de Leopoldina, MG e a empresa Hemograma Análises Clínicas Ltda-ME e

Termo Aditivo/2020.

Contrato nº 208/2018 entre SES/MG e Hemograma Análises Clínicas LTDA - ME.

Conformidade: Conforme

Grupo: Assistência Média e Alta Complexidade

Constatação Nº: 618845

Subgrupo: Assistência Ambulatorial

Item: Faturamento/Produção/cobranças SUS

Constatação: O Laboratório não efetuou cobrança ao SUS por procedimentos não realizados, no período auditado.

Evidência: Em análise documental das Autorizações e cobranças no SISREG referentes ao período auditado, assim como nos resultados específicos de exame dos usuários do SUS envolvidos na denúncia, emitidos pelo Laboratório Hemograma Análises Clínicas, não foram constatadas cobranças ao SUS por procedimentos não realizados. A chave de confirmação nº 11169, referente à autorização para usuária S.J.L., em 04/12/2018, que optou pela realização de exames particular, não foi lançada no sistema para cobrança. A chave de confirmação nº 99653, referente à autorização para o usuário C.R., em 21/08/2019, que não realizou os exames, igualmente não foi lançada para cobrança no sistema, conforme registro no Servidor de Produção, do SISREG. E quanto a usuária C.P., o exame referente à autorização datada em 05/08/2019, foi realizado, conforme registro e resultado apresentado pelo Laboratório. Tais fatos estão em conformidade com o disposto na Lei 8080/1990, Art. 22 e 26 §2º, Contrato nº 79/2018, entre o Município de Leopoldina-MG e o Laboratório Hemograma Análises Clínicas LTDA-ME, Cláusula Sétima, itens 7.7 a 7.11 e Contrato nº 208/2018 entre a SES/MG e o Laboratório Hemograma e Análises Clínicas LTDA - ME, Cláusula Oitava, item II - Das Obrigações do Contratado, subitens XVI e XVII.

Fonte da Evidência: Análise das autorizações e cobranças de exames no SISREG, Servidor de Produção;

Resultado de exames das usuárias S.J.L. e C.P., emitidos pelo Laboratório;

Contrato 79/2018, entre o município de Leopoldina, MG e a empresa Hemograma Análises Clínicas Ltda-ME e

Termo Aditivo/2020.

Contrato nº 208/2018 entre SES/MG e Hemograma Análises Clínicas LTDA - ME. **Conformidade:** Conforme

5

Grupo: Assistência Média e Alta Complexidade

Constatação Nº: 618844

Subgrupo: Assistência Ambulatorial

Item: Acesso/Atendimento à Demanda

Constatação: O Laboratório Hemograma Análises Clínicas não garantiu acesso a exames autorizados pela SMS a usuários do SUS.

Evidência: Foi relatado pelos usuários envolvidos na denúncia (S.J.L., C.P. e C.R.), conforme os respectivos termos de informação, que houve recusa por parte do laboratório auditado para a realização de seus exames, pelo fato de estarem suas autorizações (Ficha de Autorização de Procedimento Ambulatorial emitida pelo SISREG), incompletas ou com códigos de procedimentos incorretos. Por parte do Laboratório, tanto a RT, Drª M.A.F.R., quanto a recepcionista J.R.S. e a biomédica A.S.L., em seus respectivos Termos de Declaração, relatam que no caso dos pedidos médicos não se encontrarem em consonância com as autorizações do SUS, o usuário é orientado a retornar ao PSF ou a SMS para adequação da referida autorização. Relatam também que, caso o paciente se interesse em fazer o exame não autorizado, este é realizado como exame particular. Não foi apresentada nenhuma comprovação de orientações ou acordo formal entre laboratório e a SMS para esse tipo de conduta. Também não foram apresentados formalmente os critérios para aceitação ou rejeição de amostras pelo Laboratório. Tais fatos contrariam o disposto na Lei 8080/1990, Art. 22; Lei 8.666/1993, Art. 77; RDC ANVISA nº 302/2005, item 6.1.3; Contrato 79-2018, entre o município de Leopoldina, MG e a empresa Hemograma Análises Clínicas Ltda-ME, cláusula sétima, item 7.2.3, 7.4 e 7.6.1 e Contrato nº 208/2018 entre SES/MG e Hemograma Análises Clínicas LTDA - ME, Cláusula Oitava - Das Obrigações da contratada, item I, subitem III e item II, subitem II.

Fonte da Evidência: Termo de Declaração da RT, Drª M.A.F.R. realizada nas dependências do Laboratório em 17/11/2020.
Termo de Declaração da biomédica A.S.L. realizada nas dependências do Laboratório em 18/11/2020.
Termo de informação da recepcionista J.R.S. realizada nas dependências do Laboratório em 19/11/2020.
Termo de Declaração da usuária S.J.L. realizada na residência desta em 17/11/2020.
Termo de informação do usuário Sr. C.R. realizada na residência deste em 18/11/2020.
Termo de informação da usuária Srª. C.P. realizada na residência desta em 19/11/2020.
Entrevistas com usuários atendidos quanto ao acesso e atendimento de demanda, realizadas por telefone.

Conformidade: Não Conforme

Justificativa: - Por meio da correspondência datada de 28/07/2021, o Laboratório Hemograma Análises Clínicas LTDA se manifesta da seguinte forma: De acordo com o solicitado no Relatório Preliminar, segue as justificativas não conformes:

1-Cópia da Ata de Acompanhamento e de Avaliação do Contrato e Serviços Prestados ao SUS, onde foram discutidas diversas questões referentes a rotina da execução do contrato e atendimento ao usuário do SUS.

(Anexo: ATA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO CONTRATO Nº 208/2018), reunião de 30/02/2020. "... Inicialmente foi apresentado a síntese da produção de 2019 e discutido o cumprimento da meta quantitativa, estando esta conforme o pactuado; em seguida foram discutidos diversas questões referentes a rotina da execução do contrato como a cobertura pelo contrato municipal de procedimentos não contemplados na PPI do Estado, alguns problemas verificados na própria funcionalidade do Sistema Sisreg, alguns encaminhamentos equivocados de pedidos de exames, tendo sido orientado pelo representante da SMS as ações que o laboratório pode tomar quando ocorrer tais casos; foi orientado às representantes do laboratório afixar aviso de condição de estabelecimento integrante do SUS bem como a entregar no documento de saída do usuário dizeres com atendimento de assistência prestada pelo SUS gratuitamente; outras questões foram discutidas e acordadas todas as partes sobre os encaminhamentos a serem tomados; nada mais havendo a tratar deu-se por encerrada..."

2- Cópia da solicitação junto à Secretaria Municipal de Saúde de Leopoldina de uma orientação ou acordo formal entre os mesmos dos procedimentos a serem seguidos referentes aos não conformes do relatório preliminar da auditoria 624, que ainda não foi atendido até a presente data.

(Anexo: 1) Correspondência de 07/07/2021. " Laboratório Hemograma análises Clínicas LTDA ME, CNES 2122022, viemos através deste solicitar uma orientação como proceder, orientar o paciente em frente aos seguintes fatos: *Autorizações (ficha de Autorização de Procedimento Ambulatorial emitida pelo SISREG), incompletas (Faltando exames solicitados no pedido médico, que seguem junto à autorização) ou com códigos de procedimentos incorretos. *Pacientes com as autorizações do SUS em mãos, mas não constam no

sistema SISREG. *Autorizações com o nome do exame correto segundo a solicitação médica, mas o código da autorização não se refere o mesmo. Aguardamos o retorno".

2) Print de tela de conversa no whatsapp entre representante do laboratório e representante da SMS em 20/07/2021: "

6

Conforme solicitamos a você no dia 07/07/2021, estamos aguardando as orientações formalmente descritas de como devemos proceder referente as autorizações com nomes de exames e códigos diferentes, autorizações q não constam no sistema sisreg, exames q não correspondem a solicitação médica e demais erros nas autorizações. Aguardamos o seu retorno...").

3- Cópia do documento a ser utilizado referente à critérios para aceitação ou rejeição de amostras pelo laboratório. (Anexo Impresso "SEÇÃO DE RECEPCÃO. COLETA E EXPEDICÃO DE RESULTADOS. COMPROVANTE DE DEVOLUÇÃO OU ARMAZENAMENTO DE AMOSTRAS BIOLÓGICAS SOB CONDIÇÕES ESPECIAIS- CRITÉRIOS PARA REJEIÇÃO E ACEITAÇÃO DE AMOSTRAS").

- A responsável Pessoa Física, M.A.F.R. não apresentou manifestação.

Análise da Justificativa: Justificativa parcialmente acatada, pois o Laboratório Hemograma Análises Clínicas apresentou justificativas demonstrando intenção de correção da não conformidade. Conforme cláusula do Contrato nº 208/2018, entre a SES/MG e o Laboratório, com interveniência da SMS/Leopoldina, constitui como uma das obrigações do contratado, contribuir para a elaboração/implantação de protocolos assistenciais, operacionais, administrativos e de encaminhamento de usuários entre os estabelecimentos das Redes e Atenção da Saúde para as ações e serviços e saúde. Nesse sentido, conforme ata da reunião de acompanhamento e avaliação do contrato nº 208/2018 realizada pela GRS/Leopoldina, com a presença de representante da SMS, foram discutidas questões relacionadas à rotina da execução do contrato e dos problemas verificados na funcionalidade do SISREG, gerando alguns encaminhamentos equivocados de pedidos de exames, tendo sido orientado pelo representante da SMS as ações que o laboratório poderia tomar quando ocorressem tais casos. Nas declarações das representantes do laboratório já haviam sido descritas tentativas de acordo com a SMS para solucionar o problema, por meio de reuniões ou contatos telefônicos no ato de atendimento do usuário. Entretanto, não foi apresentado documento formal, protocolo ou qualquer tipo de padronização, estabelecido entre as partes para dirimir esses contratemplos que levam prejuízo ao atendimento do usuário do SUS que, conforme as declarações, fazem opção pelo pagamento dos exames ou ficam sem a possibilidade de realização dos seus exames por conta de recusa do laboratório pelo fato de estarem suas autorizações incompletas ou com códigos de procedimentos incorretos. Quanto à ausência de informação clara sobre os critérios para aceitação ou rejeição de amostras pelo laboratório, foi apresentado impresso a ser preenchido pela recepção do laboratório identificando o motivo de devolução da amostra. Por fim, avaliando-se a manifestação apresentada, considera-se foram apresentadas parcialmente justificativas para afastar a não conformidade. Propõe-se a aplicação da penalidade de Advertência Escrita ao auditado.

Acatamento da Justificativa: Parcialmente

Recomendação: Formalizar a adequação do fluxo de atendimento das autorizações junto a SMS/Leopoldina, em casos de inadequações, para garantir o acesso e qualidade de atendimento ao usuário do SUS para realização de seus exames laboratoriais, cumprindo o que determina a Lei 8080/1990, Art. 22; Lei 8.666/1993, Art. 77; RDC ANVISA nº 302/2005, item 6.1.3; Contrato 79-2018, entre o município de Leopoldina, MG e a empresa Hemograma Análises Clínicas Ltda-

ME, cláusula sétima, item 7.2.3, 7.4 e 7.6.1 e Contrato nº 208/2018 entre SES/MG e Hemograma Análises Clínicas LTDA - ME,

Cláusula Oitava - Das Obrigações da contratada, item I, subitem III e item II, subitem II. **Destinatários da Recomendação**

Nome	CPF/CNPJ
------	----------

Grupo: Assistência Média e Alta Complexidade**Constatação Nº:** 618864

7

Subgrupo: Assistência Ambulatorial**Item:** Acesso/Atendimento à Demanda**Constatação:** Os serviços terceirizados pelo laboratório estão previstos no Documento Descritivo dos contratos.

Evidência: Por análise documental, constatou-se que o laboratório realiza os exames clínicos com finalidade diagnóstica relacionados no grupo 2, subgrupo 02, da tabela SIGTAP - Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS, atendendo ao estabelecido no Contrato nº 79/2018 com a SMS/Leopoldina e em conformidade com o serviço de média complexidade ambulatorial - MAC, estabelecido no Documento Descritivo do Contrato SES/MG 208/2018. Fato verificado também na Discriminação dos Serviços pagos pela Prefeitura ao prestador, conforme Notas Fiscais Eletrônicas apresentadas e registros no SISREG. Os exames contratados são realizados no próprio estabelecimento e em laboratório clínico terceirizado, Laboratório Hermes Pardini, CNPJ/MF nº 19.378.769/0001-76, sede em Belo Horizonte. Os exames terceirizados são encaminhados de segunda a sexta-feira, com previsão de entrega de resultados em uma semana, conforme Termo de Declaração da biomédica A.S.L., responsável pelas análises. Tais fatos estão de acordo com Contrato 79-2018, entre o município de Leopoldina, MG e a empresa Hemograma Análises Clínicas Ltda-ME. Cláusulas nona e décima segunda: Contrato nº 208/2018 entre SES/MG e Hemograma Análises Clínicas LTDA - ME. Cláusula Décima Segunda - da Subcontratação e Documento Descritivo: Lei 8.666/1993, Art. 72 e 78, inciso VI e RDC ANVISA nº 302/2005, item 6.2.3.

Fonte da Evidência: Relação dos exames clínicos realizados e terceirizados.

Termo de Declaração da biomédica A.S.L., realizada nas dependências do Laboratório em 18/11/2020.

Contrato 79/2018, entre o município de Leopoldina, MG e a empresa Hemograma Análises Clínicas Ltda-ME e Termo Aditivo/2020.

Contrato nº 208/2018 entre SES/MG e Hemograma Análises Clínicas LTDA - ME.

NFS-e emitidas pela SF/Leopoldina:

201900000000119, 201900000000120, 201900000000135, 201900000000136, 201900000000153, 201900000000155 , 201900000000164, 201900000000168, 201900000000169, 201900000000170, 201900000000184.

SISREG - BPA

Conformidade: Conforme**Grupo:** Assistência Média e Alta Complexidade**Constatação Nº:** 618865**Subgrupo:** Assistência Ambulatorial**Item:** Satisfação do Usuário**Constatação:** Os usuários do SUS têm recebido atendimento conforme as regras contratuais e do SUS por parte do Laboratório.

Evidência: Em visita às dependências do laboratório, verificou-se a existência de condições estruturais mínimas para acolhimento do paciente - antessala de espera, próxima ao balcão de recepção, ambientes separados para coleta de amostras de adulto e infantil, sendo este com as paredes decoradas por desenhos coloridos, pequeno balcão com lanche disponível e a sala reservada de análise. O ambiente é climatizado. Encontravam-se afixadas nas paredes informações como horário de atendimento, horário de entrega de resultados, Certidão de Regularidade Técnica, Alvará Sanitário. Foi verificada a existência de discreto quadro sobre o balcão de atendimento do laboratório com os dizeres "Todos os exames autorizados pelo SUS são pagos com recursos públicos proveniente de seus impostos e contribuições sociais, sendo expressamente vedada a cobrança, diretamente ao usuário de qualquer valor, a qualquer título". Encontra-se exposta também a placa de participação do Laboratório no Programa Nacional de Controle de Qualidade - PNCQ/2020. Foi apresentado o protocolo do fluxo de atendimento estabelecido que se inicia com a consulta ao SISREG, no dia anterior, para os preparativos, conforme agendamento dos pacientes realizado pelo próprio sistema. O prazo estabelecido para entrega de resultados dos exames é de 2 a 3 dias e de uma

semana para os exames terceirizados. Os resultados dos exames são mantidos arquivados no computador, por tempo indefinido pela realização de backup, e os impressos permanecem arquivados por 5 anos, segundo declaração da biomédica A.S.L. . Foram apresentados modelos de impressos referentes às instruções para coleta adequada de amostras. Foram apresentados os Procedimentos Operacionais Padrão de Atendimento ao Paciente e de Instruções para Coleta de Material para Pacientes (revisão 2019). Foi apresentada a síntese da produção mensal do período auditado, gerado pelo SIA e, segundo a RT, Drª M.A.F.R., na ocorrência de extrapolamento de teto financeiro, a SMS se responsabiliza pelo remanejamento dos exames.

Por meio de entrevistas com uma amostragem de 34 usuários, que realizaram exames autorizados pela Secretaria

8

Municipal de Saúde no período auditado, 100% destes se declararam satisfeitos com os exames, que não tinham queixas em relação ao atendimento recebido no laboratório e que não houve cobrança de qualquer valor para realização dos exames. As entrevistas foram realizadas por telefone e seguindo um roteiro básico com perguntas referentes à qualidade do atendimento pelo prestador, se os exames solicitados foram realizados, se houve solicitação de exame complementar ou de pagamento de algum valor. Tais fatos estão de acordo com o disposto na Lei 8080/1990, Art. 7º, incisos III e IV e Art. 22; Portaria de Consolidação nº 1/2017, Art. 5º, Parágrafo Único; RDC ANVISA 302/2005, itens 6.1.1 e 6.1.5; Contrato 79-2018, entre a SMS/Leopoldina e Hemograma Análises Clínicas, Clausula sétima, item 7.13; Contrato nº 208/2018 entre SES/MG e Hemograma Análises Clínicas, Cláusula Oitava - Das Obrigações do contrato, item II, subitem I,II, III, VII, XX, XXI e XXIII.

Fonte da Evidência: Registro das 34 entrevistas realizadas com usuários por telefone.
Procedimento Operacional Padrão - Atendimento ao Paciente.
Procedimento Operacional Padrão - Instruções para Coleta de Material para Pacientes.
Impressos com orientações sobre coleta de material biológico.
Síntese da produção mensal /SIA.
Termo de Declaração da RT, Drª. M.A.F.R., em 17/11/2020.
Termo de Declaração da biomédica A.S.L., em 18/11/2020.
Contrato 79/2018, entre o município de Leopoldina, MG e a empresa Hemograma Análises Clínicas Ltda-ME e Termo Aditivo/2020.
Contrato nº 208/2018 entre SES/MG e Hemograma Análises Clínicas LTDA - ME.

Conformidade: Conforme

Grupo: Assistência Média e Alta Complexidade

Constatação Nº: 618866

Subgrupo: Assistência Ambulatorial

Item: Relação com usuários/queixas/cobranças indevidas

Constatação: O Laboratório Hemograma Análises Clínicas possui mecanismo para receber reclamações/sugestões/elogios dos usuários.

Evidência: Em visita in loco, foi verificado que o laboratório não possui Ouvidoria porém, se utiliza de uma forma de comunicação com o usuário por meio de recebimento de manifestação escrita sobre o atendimento. Para isso, permanece disponibilizada na recepção uma caixa acrílica, com abertura na tampa, para recebimento de reclamações e elogios, conforme informado em aviso afixado na parede. Não foi apresentado registro de ocorrência de qualquer manifestação. Tal fato está de acordo com o disposto Contrato nº 208/2018 entre SES/MG e Hemograma Análises Clínicas LTDA - ME, Cláusula Oitava - Das Obrigações do contrato, item II, subitem XII.

Fonte da Evidência: Verificação in loco.
Registro fotográfico.

Conformidade: Conforme

VI - RESULTADO DA DENÚNCIA

Fato: Cobrança indevida ao Sistema Único de Saúde de Minas Gerais (SUS/MG) por procedimentos não realizados.

Tipo: Cobrança - Indevida - Procedimento não realizado

Demanda Nº: 89333

Fato: Falta de padronização nos pedidos de exames laboratoriais encaminhados ao laboratório Laboratório de Análises Clínicas Dra.

Marilda do Amaral Ferraz Rodrigues.

Tipo: Instrumentos de Gestão-Controle e Avaliação

Demanda Nº: 89333

Fato: Indícios de duplo recebimento referente a serviços realizados pelo laboratório com cobrança de valores a pacientes SUS;

Tipo: Cobrança - Indevida - Suplementar ao usuário

Demanda Nº: 89333

Fato: Falta de decoro profissional respeito e/ou discriminação ao usuário do SUS.

Tipo: Assistência - Funcionamento - Qualidade do Atendimento dos

Demanda Nº: 89333

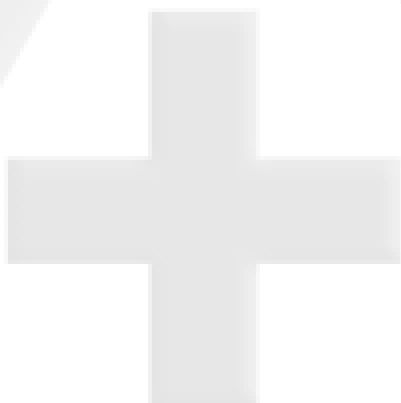
9

Profissionais de Saúde

Fato: Negativa de acesso a exames solicitados pela SMS aos usuários do SUS encaminhados ao Laboratório.

Tipo: Assistência - Funcionamento - Oferta de Exames Laboratorias

Demanda Nº: 89333



IX - CONCLUSÃO

1. RESULTADO DA DENÚNCIA

Fato: Cobrança indevida ao Sistema Único de Saúde de Minas Gerais (SUS/MG) por procedimentos não realizados.

Tipo: Cobrança - Indevida - Procedimento não realizado

Demanda Nº: 89333

Resultado da Denúncia: Não houve lançamento da Chave de Confirmação, no sistema SISREG III, de código da comprovação de execução dos procedimentos autorizados, quando se tratou de exames realizados como particular pela usuária S.J.L. **Data da Apuração:** 16 a 18/11/2020

Procede: Não

Fato: Falta de padronização nos pedidos de exames laboratoriais encaminhados ao laboratório Laboratório de Análises Clínicas Dra. Marilda do Amaral Ferraz Rodrigues.

Tipo: Instrumentos de Gestão-Controle e Avaliação

Demanda Nº: 89333

Resultado da Denúncia: Não foi apresentada documentação que comprovasse o alinhamento formal de fluxo entre o Laboratório e a SMS

10

para definição de conduta frente ao atendimento de autorizações que apresentassem algum tipo de equívoco quanto a forma e/ou conteúdo.

Data da Apuração: 16 a 18/11/2020

Procede: Sim

Fato: Indícios de duplo recebimento referente a serviços realizados pelo laboratório com cobrança de valores a pacientes SUS;

Tipo: Cobrança - Indevida - Suplementar ao usuário

Demanda Nº: 89333

Resultado da Denúncia: Não houve lançamento da Chave de Confirmação, no sistema SISREG III, de código da comprovação de execução dos procedimentos autorizados, quando se tratou de exames realizados como particular pela usuária S.J.L.

Data da Apuração: 16 a 18/11/2020

Procede: Não

Fato: Falta de decoro profissional respeito e/ou discriminação ao usuário do SUS.

Tipo: Assistência- Funcionamento - Qualidade do Atendimento dos profissionais de saúde.

Demanda Nº: 89333

Resultado da Denúncia: 100% dos usuários entrevistados, numa amostragem de 34 pessoas que realizaram exames autorizados pela SMS no período auditado, declararam que não tinham queixas em relação ao atendimento recebido no laboratório quando perguntados sobre a qualidade do atendimento pelo prestador.

Data da Apuração: 16 a 18/11/2020

Procede: Não

Fato: Negativa de acesso a exames solicitados pela SMS aos usuários do SUS encaminhados ao Laboratório.

Tipo: Assistência - Funcionamento - Oferta de Exames Laboratoriais

Demanda Nº: 89333

Resultado da Denúncia: Os usuários entrevistados confirmaram que houve recusa por parte do laboratório para a realização de seus exames, pelo fato de estarem suas autorizações incompletas ou com códigos de procedimentos incorretos. A equipe do laboratório confirma que no caso dos pedidos médicos não se encontrarem em consonância com as autorizações do SUS, os exames não são feitos, com exceção do usuário que retornar com a referida autorização alterada. Relatam também que, caso o paciente se interesse em fazer o exame não autorizado, este é realizado como exame particular.

Data da Apuração: 16 a 18/11/2020

Procede: Sim

2- CONCLUSÃO

Tendo em vista todo o procedimento de auditoria realizado, foi possível concluir que o prejuízo no atendimento de usuários do SUS ocorreu por falta de alinhamento de fluxo entre o Laboratório e a SMS para definição de conduta frente ao atendimento de autorizações que apresentem algum tipo de equívoco quanto a forma e/ou conteúdo. Tal fragilidade recaía sobre o usuário, que ficava responsável por buscar a adequação do pedido ou decidir pelo pagamento particular do exame. É necessário que o Laboratório auditado, como prestador de serviços ao SUS, busque junto à SMS de Leopoldina, alternativas formais para minimizar tais desentendimentos e oferecer um atendimento cada vez mais eficiente aos usuários.

XI - ANEXOS

Registro fotográfico

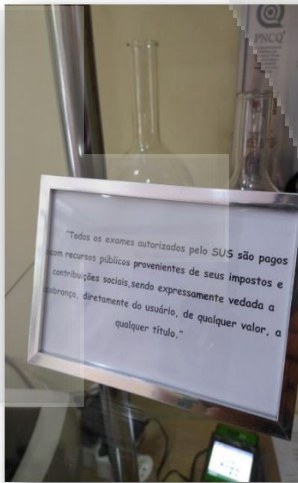
REGISTRO FOTOGRÁFICO Laboratório Hemograma Análise Clínicas Leopoldina, 18/11/2020



Legenda:
Documentos e informativos afixados na recepção do Laboratório

Registro fotográfico

REGISTRO FOTOGRÁFICO Laboratório Hemograma Análise Clínicas Leopoldina, 18/11/2020



Legenda:

Caixa de recebimento de reclamações

Ambientes de coleta adulto e infantil

Placas sobre gratuidade do atendimento pelo SUS

Placas sobre a participação do Laboratório em Programa de Controle de Qualidade.