



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE FARMÁCIA**

FÁTIMA GISELE DE SOUSA BUENO

**ATENDIMENTO HUMANIZADO EM LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS:
REVISÃO DE LITERATURA**

**NATAL
2025**

FÁTIMA GISELE DE SOUSA BUENO

**ATENDIMENTO HUMANIZADO EM LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS:
REVISÃO DE LITERATURA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Farmácia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em farmácia.

Orientadora: Prof^a MSc Maria Célia Ribeiro Dantas de Aguiar, DFAR/UFRN.

NATAL
2025

FÁTIMA GISELE DE SOUSA BUENO

**ATENDIMENTO HUMANIZADO EM LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS:
REVISÃO DE LITERATURA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Farmácia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Farmácia.

Aprovado em: 18/06/2025

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof^a MSc Maria Célia Ribeiro Dantas de Aguiar, DFAR/UFRN.

2º Examinador: Dr^a. Daniela Dantas de Sousa Galvão – Farmacêutica Gestora do Laboratório de Análises Clínica do Hospital do Coração.

3º Examinador: Dr^o. José Benilson Martins Macêdo, Farmacêutico Clínico da eMulti – 2 África do DSN1 e MSc. Em Ciências Farmacêuticas/UFRN.

FÁTIMA GISELE DE SOUSA BUENO

FICHA CATALOGRÁFICA

Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN
Sistema de Bibliotecas – SISBI
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN – Biblioteca Setorial do Centro Ciências da Saúde - CCS

Bueno, Fátima Gisele de Sousa.

Atendimento humanizado em laboratórios de análises clínicas:
revisão de literatura / Fátima Gisele de Sousa Bueno. - 2025.
14f.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC (graduação) -
Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências
da Saúde, Departamento de Farmácia. Natal, RN, 2025.
Orientação: Maria Célia Ribeiro Dantas de Aguiar.

1. Laboratório - Atendimento Humanizado - TCC. 2. Laboratório
Clínico - TCC. 3. Qualidade em Saúde - TCC. I. Aguiar, Maria
Célia Ribeiro Dantas de. II. Título.

RN/UF/BS-CCS

CDU 615.12

Elaborado por ANA CRISTINA DA SILVA LOPES - CRB-15/263

RESUMO

O atendimento humanizado em laboratórios de análises clínicas tem se destacado na busca pela excelência dos serviços de saúde, especialmente diante da crescente exigência por qualidade técnica aliada ao acolhimento ao paciente. Este estudo teve por objetivo analisar os principais fatores relacionados à qualidade no atendimento humanizado em laboratórios clínicos, por meio de uma revisão de literatura, tendo como base principal publicações no SciELO, PubMed Saúde, Infarma e Revista Brasileira de Análises Clínicas. No que tange aos critérios de inclusão, foram admitidos artigos em português publicados entre 2014 a 2023, com os seguintes descritores: Atendimento humanizado; Laboratório clínico; Qualidade em saúde. Foram abordados temas como a relevância dos indicadores de qualidade, a influência do comportamento dos profissionais na percepção dos usuários, e o papel estratégico do farmacêutico na gestão dos processos e na promoção do cuidado humanizado. Os resultados demonstraram que a qualidade do atendimento vai além da precisão técnica dos exames, envolvendo também aspectos como empatia, comunicação clara, padronização dos procedimentos e investimento contínuo em formação profissional. Conclui-se que a integração entre competências técnicas e humanas é essencial para garantir não apenas a confiança nos resultados laboratoriais, mas também a fidelização dos pacientes e o fortalecimento da imagem institucional. A humanização, quando incorporada de forma sistêmica, torna-se um diferencial competitivo e uma exigência ética na prática laboratorial.

Palavras-chave: Atendimento humanizado. Laboratório clínico. Qualidade em saúde. Indicadores de qualidade. Farmacêutico.

ABSTRACT

Humanized care in clinical analysis laboratories has stood out in the search for excellence in health services, especially in view of the growing demand for technical quality combined with patient care. This study aimed to analyze the main factors related to the quality of humanized care in clinical laboratories, through a literature review, based mainly on publications in SciELO, PubMed Saúde, Infarma and Revista Brasileira de Análises Clínicas. Regarding the inclusion criteria, articles in Portuguese published between 2014 and 2023 were admitted, with the following descriptors: Humanized care; Clinical laboratory and Quality in health. Topics covered included the relevance of quality indicators, the influence of professionals' behavior on users' perceptions, and the strategic role of pharmacists in process management and the promotion of humanized care. The results demonstrated that quality of care goes beyond the technical accuracy of tests, and also involves aspects such as empathy, clear communication, standardization of procedures, and continuous investment in professional training. It was concluded that the integration of technical and human skills is essential to ensure not only confidence in laboratory results, but also patient loyalty and the strengthening of the institutional image. Humanization, when incorporated in a systemic way, becomes a competitive advantage and an ethical requirement in laboratory practice.

Keywords: Humanized care. Clinical laboratory. Healthcare quality. Quality indicators. Pharmacist.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETIVOS	4
2.1. OBJETIVO GERAL	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. METODOLOGIA	5
4. REFERENCIAL TEÓRICO	5
4.1 INDICADORES DE QUALIDADE EM LABORATÓRIOS CLÍNICOS	5
4.2 ATENDIMENTO HUMANIZADO E SATISFAÇÃO DO PACIENTE	7
4.3 CONTROLE DE QUALIDADE NAS FASES DO PROCESSO LABORATORIAL	8
4.4 A ATUAÇÃO FARMACÊUTICA NA GESTÃO DA QUALIDADE	9
5. RESULTADOS E DISCUSSÃO	10
6. CONCLUSÕES	12
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	13

ATENDIMENTO HUMANIZADO EM LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS: REVISÃO DE LITERATURA

Fátima Gisele de Sousa Bueno¹ Maria Célia Ribeiro Dantas de Aguiar²

1. Acadêmica de Farmácia / Graduanda. UFRN, Curso de Farmácia, Departamento de Farmácia, 59012-570, Natal, RN, Brasil. 2
2. Docente Orientadora. MSc em Genética e Biologia Molecular, UFRN, Departamento de Farmácia, 59012-570, Natal, RN, Brasil.

E-mail: fgisabueno@hotmail.com

1. INTRODUÇÃO

O atendimento humanizado em laboratórios de análises clínicas constitui um importante elemento de diferenciação e qualidade na prestação de serviços de saúde. Em um cenário onde as demandas por eficiência e precisão técnica crescem continuamente, a preocupação com o cuidado humanizado tem se tornado cada vez mais essencial para promover uma experiência satisfatória e acolhedora ao paciente. Assim, este artigo propõe uma análise detalhada sobre os fatores que influenciam a qualidade do atendimento humanizado, considerando indicadores específicos que permitam mensurar e aprimorar continuamente essa prática (SANTOS, 2020).

O conceito de humanização, quando aplicado ao contexto dos laboratórios clínicos, transcende o simples ato técnico da coleta e análise de amostras biológicas. Envolve uma abordagem holística, centrada na empatia, comunicação eficaz, respeito à dignidade humana e reconhecimento das necessidades individuais de cada paciente. Diante dessa perspectiva, compreender como esses aspectos interferem diretamente na percepção de qualidade pelos usuários dos serviços é fundamental para aprimorar os processos de trabalho e alcançar resultados positivos (MACHADO, 2015).

A relevância deste estudo está fundamentada na crescente demanda por serviços laboratoriais que não apenas cumpram padrões técnicos rigorosos, mas também proporcionem experiências positivas e reconfortantes aos pacientes. A humanização no atendimento contribui significativamente para a satisfação dos usuários, aumentando a confiança nos serviços e, conseqüentemente, elevando a adesão dos pacientes às orientações médicas e aos tratamentos recomendados.

O aprimoramento contínuo em práticas humanizadas está diretamente relacionado ao controle de qualidade laboratorial, abrangendo desde a fase pré-analítica até a pós-analítica, e envolvendo profissionais farmacêuticos que desempenham papel estratégico na gestão desses processos. Investimentos na formação profissional, padronização de procedimentos e avaliações constantes são fundamentais para o êxito dessas iniciativas. Portanto, a presente revisão da literatura justifica-se pela necessidade de reunir e discutir evidências científicas que possam subsidiar a implementação de estratégias eficazes e sustentáveis de atendimento humanizado em laboratórios de análises clínicas, alinhando-se aos objetivos específicos traçados para este estudo (DIAS, 2017).

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GERAL

Analisar os principais fatores relacionados à qualidade no atendimento humanizado em laboratórios de análises clínicas

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar os principais indicadores de qualidade utilizados em laboratórios clínicos.
- Compreender a influência do atendimento humanizado na satisfação dos pacientes.
- Discutir a relevância do controle de qualidade nas diferentes fases do processo laboratorial.

- Refletir sobre as práticas adotadas por profissionais farmacêuticos na gestão da qualidade.
- Analisar os investimentos em formação, padronização e avaliação contínua como elementos essenciais para alcançar a qualidade no atendimento humanizado em laboratórios de análises clínicas.

3. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem qualitativa, com o objetivo de explorar criticamente as contribuições teóricas sobre a qualidade do atendimento em laboratórios de análises clínicas, especialmente no que se refere à atuação farmacêutica. A opção por esse modelo de revisão de literatura permitiu uma abordagem ampla e reflexiva, sem a rigidez metodológica de revisões sistemáticas, possibilitando o diálogo entre diferentes perspectivas e correntes da área.

A busca pelos materiais foi realizada em bases como SciELO, PubMed Saúde, Infarma e Revista Brasileira de Análises Clínicas, selecionando publicações entre os anos de 2014 a 2023. A seleção seguiu critérios de relevância temática, atualidade e aderência ao foco do estudo. Foram incluídos apenas artigos em língua portuguesa que abordassem, de forma direta, aspectos relacionados à qualidade no atendimento, aos processos laboratoriais ou à prática farmacêutica no contexto laboratorial.

A análise dos dados ocorreu de maneira qualitativa, com a leitura integral dos textos selecionados e a extração de conteúdos relevantes conforme os eixos temáticos definidos previamente. O tratamento interpretativo das informações permitiu a construção de um panorama coerente e fundamentado sobre os principais desafios, estratégias e contribuições da Farmácia para a qualificação dos serviços laboratoriais, respeitando os princípios da ética e da integridade científica.

:

4. REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 INDICADORES DE QUALIDADE EM LABORATÓRIOS CLÍNICOS

Segundo Almeida e Brune (2021), os indicadores de qualidade são fundamentais para monitorar e avaliar o desempenho dos serviços prestados em

laboratórios clínicos. Esses indicadores permitem a mensuração de variáveis críticas, como tempo de liberação de resultados, taxa de não conformidades e índice de satisfação dos pacientes. De acordo com os autores, a sistematização desses dados possibilita a identificação de falhas e a promoção de ações corretivas com base em evidências.

Na visão de Vieira et al. (2014), os indicadores também têm papel estratégico na gestão laboratorial. Eles atuam como elementos norteadores para decisões administrativas, contribuindo para o aprimoramento da eficiência e da segurança dos processos. Os autores ressaltam que um sistema de indicadores bem estruturado facilita a avaliação de metas e padrões de desempenho, além de fortalecer a transparência institucional.

Berlitz (2014) complementa essa abordagem ao afirmar que a utilização de indicadores precisa estar alinhada à cultura organizacional do laboratório. Isso significa que a qualidade não deve ser vista como um setor isolado, mas como parte integrante do cotidiano de todos os colaboradores. Segundo o autor, é necessário promover o engajamento da equipe e a capacitação contínua para interpretar e aplicar os dados obtidos.

Conforme Ramos et al. (2021), a perspectiva dos profissionais de saúde também é essencial na definição e na aplicação de indicadores. Eles apontam que, ao envolver os colaboradores na construção dos critérios de avaliação, fortalece-se o senso de pertencimento e de responsabilidade coletiva. Isso contribui para uma cultura de melhoria contínua e reforça o papel ativo dos farmacêuticos e demais profissionais da área.

Machado e Viegas (2015) trazem uma contribuição prática ao descrever o uso de ferramentas da qualidade em um laboratório hospitalar. Os autores mostram como os indicadores foram integrados aos processos internos para otimizar o fluxo de trabalho, reduzir retrabalho e melhorar a confiabilidade dos resultados. A experiência relatada evidencia o impacto positivo da gestão baseada em dados objetivos e rotinas sistematizadas.

É importante diferenciar os tipos de indicadores utilizados na gestão laboratorial. Indicadores estratégicos estão ligados aos objetivos de longo prazo, enquanto os táticos avaliam processos específicos e os operacionais monitoram tarefas do dia a dia. Segundo Vieira et al. (2014), essa categorização permite uma

análise mais precisa e orientada, fortalecendo a governança clínica e a efetividade das decisões gestoras.

4.2 ATENDIMENTO HUMANIZADO E SATISFAÇÃO DO PACIENTE

Na visão de Hormann, Zanette e Martinello (2023), o atendimento humanizado é um dos pilares para a satisfação do paciente em laboratórios de análises clínicas. Segundo os autores, o acolhimento, o respeito, a empatia e a clareza na comunicação durante o atendimento influenciam diretamente na percepção de qualidade. Pacientes que se sentem bem tratados e compreendidos tendem a confiar mais nos resultados e nos profissionais envolvidos.

De acordo com Dias, Barquette e Bello (2017), a experiência do paciente deve ser compreendida como parte essencial do processo laboratorial. Não se trata apenas de entregar resultados precisos, mas também de proporcionar uma jornada segura, acolhedora e informativa desde a recepção até a entrega dos exames. A valorização do atendimento reflete diretamente na imagem institucional e na fidelização dos usuários.

Para Santos et al. (2020), a humanização no atendimento também está relacionada ao preparo técnico e emocional dos profissionais. Os autores destacam que, além do conhecimento técnico, é necessário desenvolver habilidades interpessoais, como escuta ativa, manejo de conflitos e comunicação empática. A formação continuada é apontada como essencial para que os profissionais possam lidar com diferentes perfis de pacientes de forma ética e eficaz.

Na perspectiva de Santos e Trevisan (2021), o atendimento humanizado contribui para a diminuição da ansiedade e do medo em relação aos procedimentos laboratoriais, principalmente em populações mais vulneráveis. Esse fator é determinante para o bom andamento dos exames e para a coleta adequada de amostras, influenciando indiretamente na qualidade técnica do diagnóstico.

Silva e Beretta (2022) reforçam que a experiência positiva do paciente está diretamente ligada à adesão aos tratamentos subsequentes. Um atendimento frio, impessoal ou apressado pode gerar desconfiança nos resultados laboratoriais e

comprometer a continuidade do cuidado. Assim, a humanização não é apenas um diferencial, mas um componente essencial da qualidade em saúde.

Outro fator que interfere na percepção de um atendimento humanizado é o ambiente físico. De acordo com Ramos et al. (2021), ambientes organizados, limpos, acessíveis e com privacidade adequada colaboram significativamente para reduzir o estresse do paciente. Assim, o espaço físico e o acolhimento devem ser pensados como partes integrantes da qualidade assistencial.

4.3 CONTROLE DE QUALIDADE NAS FASES DO PROCESSO LABORATORIAL

De acordo com Santos et al. (2020), o controle de qualidade na fase analítica é indispensável para garantir a segurança e a confiabilidade dos resultados emitidos pelos laboratórios. A precisão dos exames depende da calibração adequada dos equipamentos, da correta manipulação das amostras e da validação dos métodos utilizados. Os autores alertam para os riscos de erros técnicos que podem comprometer a decisão clínica e gerar danos aos pacientes.

Segundo Almeida e Brune (2021), o controle de qualidade deve abranger todas as fases do processo laboratorial: pré-analítica, analítica e pós-analítica. A etapa pré-analítica envolve o cadastro do paciente, a coleta e o transporte da amostra, sendo considerada uma das mais críticas por sua alta suscetibilidade a erros. A fase pós-analítica, por sua vez, exige atenção especial na liberação e na interpretação dos resultados.

Na visão de Dias et al. (2017), a padronização de procedimentos operacionais é uma das estratégias mais eficazes para minimizar erros em todas as fases do processo. Isso inclui a elaboração de protocolos claros, o treinamento sistemático da equipe e a realização de auditorias internas regulares. A constância desses procedimentos promove maior segurança e previsibilidade nas operações.

Complementarmente, Berlitz (2014) destaca que a aplicação de ferramentas como gráficos de controle, mapas de processo e listas de verificação (checklists) contribui para monitorar padrões e identificar desvios em tempo hábil. O uso sistemático dessas ferramentas fortalece a rastreabilidade e o controle estatístico da qualidade.

Ramos et al. (2021) acrescentam que a cultura de qualidade deve ser cultivada por toda a equipe, e não apenas pelo setor técnico. Quando todos os

envolvidos compreendem seu papel na cadeia produtiva dos exames, há maior comprometimento e redução de falhas. A gestão participativa e a valorização dos profissionais são destacadas como fatores que influenciam diretamente o desempenho coletivo.

Berlitz (2014) enfatiza que a qualidade não deve ser tratada apenas como exigência normativa, mas como compromisso ético com o paciente. A confiabilidade dos exames impacta diretamente na escolha terapêutica e, portanto, é um componente fundamental da atenção farmacêutica. A implementação de sistemas de controle de qualidade deve ser acompanhada por um processo contínuo de avaliação e aprimoramento.

4.4 A ATUAÇÃO FARMACÊUTICA NA GESTÃO DA QUALIDADE

Segundo Hormann, Zanette e Martinello (2023), o farmacêutico clínico tem papel fundamental na garantia da qualidade nos serviços laboratoriais, atuando tanto na gestão técnica quanto no relacionamento com o paciente. O envolvimento desse profissional na supervisão dos processos e na análise crítica dos indicadores contribui para a identificação precoce de não conformidades e para a proposição de melhorias.

Para Vieira et al. (2014), a presença de profissionais da Farmácia nas equipes multidisciplinares de laboratórios clínicos fortalece a segurança do paciente. Os autores afirmam que o farmacêutico pode atuar como elo entre o diagnóstico laboratorial e o tratamento, assegurando a interpretação adequada dos resultados e promovendo ações corretivas quando necessário.

Na visão de Machado e Viegas (2015), a aplicação de ferramentas da qualidade por farmacêuticos melhora significativamente os fluxos internos do laboratório. O domínio de métodos como PDCA, fluxogramas e análise de causa e efeito permite intervenções mais precisas e fundamentadas. Essa abordagem técnica e gerencial reforça a responsabilidade do farmacêutico na gestão da qualidade.

Santos e Trevisan (2021) também destacam a importância da formação especializada em análises clínicas para que o farmacêutico possa exercer suas funções com excelência. Eles apontam que, além do conhecimento laboratorial, é necessário compreender princípios de biossegurança, legislação sanitária e ética

profissional. Isso garante que a atuação do farmacêutico esteja alinhada às diretrizes da vigilância e aos padrões internacionais de qualidade.

Por fim, Silva e Beretta (2022) argumentam que o engajamento do farmacêutico na qualidade dos exames laboratoriais está diretamente relacionado à efetividade terapêutica. Um diagnóstico seguro e preciso depende não apenas de equipamentos modernos, mas da competência dos profissionais que interpretam os dados. O farmacêutico, nesse contexto, é um agente chave para integrar ciência, tecnologia e cuidado humanizado.

Além de suas atribuições técnicas e gerenciais, o farmacêutico também assume um papel educador dentro das equipes multidisciplinares. Segundo Silva e Beretta (2022), ele contribui para a capacitação de outros profissionais, promovendo treinamentos sobre interpretação de resultados, boas práticas laboratoriais e normativas de biossegurança, o que favorece uma cultura institucional de aprendizado contínuo.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos estudos selecionados evidenciou que a qualidade no atendimento em laboratórios clínicos é resultado da integração entre fatores operacionais, técnicos e humanos. Não se restringiu apenas à correta execução dos procedimentos laboratoriais, mas envolveu também o acolhimento humanizado e a comunicação clara com os pacientes ao longo de todo o processo assistencial. De acordo com Hormann, Zanette e Martinello (2023), a satisfação dos usuários está diretamente relacionada à empatia demonstrada pelos profissionais, à clareza das informações fornecidas e à agilidade no atendimento prestado. Esses aspectos são essenciais para moldar positivamente a percepção dos pacientes e fortalecer sua confiança nos serviços laboratoriais.

Em relação à dimensão interpessoal, a literatura reforça consistentemente a relevância do controle rigoroso da qualidade nas fases pré-analítica, analítica e pós-analítica. De acordo com o preconizado por Santos e Trevisan (2021), a segurança diagnóstica é fortemente dependente da adesão a protocolos bem definidos e do monitoramento contínuo por meio de indicadores específicos. Berlitz (2014) e Santos et al. (2020) corroboram essa visão, destacando que o cumprimento criterioso dos

procedimentos laboratoriais e a competência técnica dos profissionais são decisivos para assegurar a integridade dos resultados.

Estudos recentes apontam que a incorporação de tecnologias digitais, como sistemas de gestão laboratorial informatizados e ferramentas de *business intelligence*, tem contribuído significativamente para o aprimoramento da qualidade nos serviços laboratoriais. Tais inovações permitem não apenas o monitoramento em tempo real de indicadores críticos, mas também favorecem a rastreabilidade dos processos e a transparência na comunicação com os pacientes, aspectos que reforçam a confiança e a percepção de eficiência (Ramos et al., 2021).

Em complementação, Almeida e Brune (2021) enfatizaram que os indicadores de qualidade não devem ser utilizados apenas como ferramentas de medição, mas também como guias estratégicos para a melhoria contínua dos serviços laboratoriais. Vieira et al. (2014) ressaltaram que o uso eficaz desses indicadores permite intervenções pontuais e assertivas, promovendo uma cultura organizacional voltada para a excelência operacional e o aperfeiçoamento dos processos.

A integração da atuação farmacêutica na gestão da qualidade emerge como outro aspecto fundamental na literatura analisada. Silva e Beretta (2022) destacaram o papel estratégico do farmacêutico, enfatizando sua dupla contribuição: assegurar a precisão técnica das análises e atuar como mediador no atendimento humanizado ao paciente. Tal perspectiva amplia o escopo de atuação da farmácia e reforça a importância de investimentos constantes em formação, padronização e avaliação contínua dos profissionais para garantir a excelência assistencial.

Tabela 1 - Artigos selecionados e suas principais contribuições

Autores	Ano	Principais Contribuições
Almeida e Brune	2021	Indicadores estratégicos para melhoria contínua da qualidade
Berlitz	2014	Controle rigoroso e segurança diagnóstica nas fases laboratoriais
Hormann, Zanette e Martinello	2023	Impacto da empatia e comunicação na satisfação do paciente
Santos e Trevisan	2021	Importância dos protocolos e indicadores de qualidade
Santos et al.	2020	Segurança dos resultados laboratoriais pela qualidade

		na fase analítica
Silva e Beretta	2022	Atuação farmacêutica integrada à gestão da qualidade e ao cuidado humanizado

Fonte: elaborado pela autora (2025).

Cabe destacar ainda que o envolvimento da alta gestão institucional é um fator crítico para o sucesso das práticas humanizadas e de qualidade nos laboratórios. Quando os gestores demonstram compromisso com o bem-estar do paciente e com a valorização dos colaboradores, cria-se um ambiente favorável ao engajamento coletivo e à inovação contínua. Essa postura favorece o alinhamento entre os objetivos organizacionais e os princípios da humanização, consolidando uma cultura de cuidado centrada no paciente (Machado & Viegas, 2015).

Adicionalmente, observa-se a necessidade de estabelecer uma abordagem multidisciplinar, integrando os diversos profissionais que atuam nos laboratórios clínicos, como técnicos, biomédicos e farmacêuticos. O diálogo interdisciplinar fortalece o processo de tomada de decisões e favorece a implementação eficaz das práticas de qualidade e humanização. Com base nessa perspectiva, é essencial que os laboratórios clínicos adotem uma cultura organizacional que valorize a comunicação interna e o desenvolvimento profissional contínuo, criando um ambiente propício à inovação e à melhoria constante da experiência do paciente. Essa integração garante não apenas resultados laboratoriais confiáveis, mas também contribui significativamente para a fidelização dos usuários e para a consolidação da imagem institucional positiva dos serviços laboratoriais.

6. CONCLUSÕES

Este estudo destacou que a qualidade do atendimento humanizado em laboratórios clínicos requer um alinhamento harmonioso entre fatores técnicos, operacionais e interpessoais. Ficou evidente que a satisfação e fidelização dos pacientes estão intrinsecamente ligadas à capacidade dos profissionais em demonstrar empatia, clareza na comunicação e competência técnica. Portanto, o aprimoramento contínuo desses aspectos deve ser uma prioridade nas estratégias gerenciais e operacionais dos laboratórios clínicos.

Além disso, o controle rigoroso das fases pré-analítica, analítica e pós-analítica emerge como condição fundamental para garantir a segurança e confiabilidade dos resultados laboratoriais. A aplicação de protocolos bem estabelecidos e o monitoramento constante por meio de indicadores específicos são ações essenciais para assegurar a qualidade dos serviços prestados e para fortalecer a confiança dos usuários no serviço.

Por fim, a participação ativa dos profissionais farmacêuticos na gestão da qualidade e no atendimento humanizado demonstra-se necessária. Investimentos contínuos em capacitação, treinamento e avaliação das equipes são medidas indispensáveis para consolidar uma cultura organizacional voltada à excelência assistencial. Assim, este estudo reforça a importância de um olhar integral e sistêmico para garantir melhorias efetivas e sustentáveis no setor de análises clínicas, oferecendo subsídios para futuras investigações e práticas profissionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, T. B. de, & Brune, M. F. S. (2021). Indicadores de qualidade no laboratório clínico: revisão integrativa. *Infarma - Ciências Farmacêuticas*, 33(4), 337–344. <https://doi.org/10.14450/2318-9312.v33.e4.a2021.pp337-344revistas.cff.org.br+1revistas.cff.org.br+1>
- Berlitz, F. A. (2014). Controle da qualidade no laboratório clínico: alinhando melhoria de processos, confiabilidade e segurança do paciente. *Jornal Brasileiro de Patologia e Medicina Laboratorial*, 50(5), 322–327. <https://doi.org/10.5935/1676-2444.20140045RBAC+2SciELO Brasil+2SciELO Brasil+2>
- Dias, V. S., Barquette, F. R. da S., & Bello, A. R. (2017). Padronização da qualidade: alinhando melhorias contínuas nos laboratórios de análises clínicas. *Revista Brasileira de Análises Clínicas*, 49(1), 25–30. <https://doi.org/10.21877/2448-3877.201700540RBAC+1RBAC+1>
- Hormann, C. G., Zanette, K. D., & Martinello, F. (2023). Satisfação e perspectivas do cliente sobre a qualidade do atendimento de um laboratório clínico. *Infarma - Ciências Farmacêuticas*, 35(3), 394–406. <https://doi.org/10.14450/2318-9312.v35.e3.a2023.pp394-406revistas.cff.org.br+1revistas.cff.org.br+1>
- Machado, B. S. B., & Viegas, M. C. (2015). Estudo de caso: as ferramentas da qualidade utilizadas no laboratório de análises clínicas de um hospital para a otimização de processos. *Revista de Ciências Jurídicas e Empresariais*, 13(1), 1–10. <https://doi.org/10.17921/2448-2129.2012v13n1p%25pRevistaJurídica>
- Ramos, M., Brandão, A. L., Graever, L., & Campos, C. E. A. (2021). Melhoria contínua da qualidade: uma análise pela perspectiva dos profissionais das equipes

de atenção primária à saúde do município do Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, 16(43), 2736.

[https://doi.org/10.5712/rbmfc16\(43\)2736rbmfc.org.br](https://doi.org/10.5712/rbmfc16(43)2736rbmfc.org.br)

Santos, C. S. S., Barbosa, T. C. S., Furtado Neto, J. A. R., Melo, C. A. de, Aarão, T. L. de S., & Silveira, M. A. da. (2020). Controle de qualidade no laboratório de análises clínicas na fase analítica: a segurança dos resultados. **Brazilian Journal of Health Review**, 3(4), 103–112. <https://doi.org/10.34119/bjhrv3n4-103BrazilianJournals>

Santos, K. A., & Trevisan, M. (2021). A importância do controle de qualidade nos laboratórios de análises clínicas – uma revisão integrativa. **PubSaúde**, 6, a168.

<https://doi.org/10.31533/pubsaude6.a168PubSaúde>

Silva, B. K. da, & Beretta, A. L. R. Z. (2022). A qualidade em laboratório de análises clínicas para efetividade terapêutica: revisão de literatura. **Revista Brasileira de Análises Clínicas**, 54(1), 1–7. [https://doi.org/10.21877/2448-](https://doi.org/10.21877/2448-3877.202202036RBAC+1RBAC+1)

[3877.202202036RBAC+1RBAC+1](https://doi.org/10.21877/2448-3877.202202036RBAC+1RBAC+1)

Vieira, K. F., Shitara, E. S., Mendes, M. E., & Sumita, N. M. (2014). A utilidade dos indicadores da qualidade no gerenciamento de laboratórios clínicos. **Jornal Brasileiro de Patologia e Medicina Laboratorial**, 50(5), 318–321.

<https://doi.org/10.5935/1676-2444.20140044SciELOBrasil>