

# “Cliente Mistério” na Avaliação do Desempenho da Fase Pré-Analítica na Área da Morfologia Parasitária (PNAEQ 2019)

Lúcia de Jesus<sup>1</sup>, Catarina Ventura<sup>2</sup>, Cláudia Júlio<sup>2</sup>, Ana Cardoso<sup>2</sup>, Sílvia Viegas<sup>2</sup>, Teresa Baptista Fernandes<sup>3</sup>, Guilhermina Moutinho<sup>4,5</sup>, Quirina Santos Costa<sup>6</sup>, Ana Faria<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Faculdade de Farmácia, Universidade de Lisboa; <sup>2</sup> Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, Lisboa; <sup>3</sup> Centro Hospitalar Lisboa Ocidental, Serviço de Patologia Clínica, Laboratório de Microbiologia Clínica e Biologia Molecular; <sup>4</sup> PharmSci Lab – Innovative Solutions in Pharmaceutical Sciences; IUEM, Instituto Universitário Egas Moniz, Monte de Caparica; <sup>5</sup> CiiEM, Centro de Investigação Interdisciplinar Egas Moniz; IUEM, Instituto Universitário Egas Moniz, Monte de Caparica; <sup>6</sup> Faculdade de Farmácia, Universidade de Lisboa, iMed.Ulisboa

Autores para correspondência: [lucidejesus@hotmail.co.uk](mailto:lucidejesus@hotmail.co.uk); [ana.paula.faria@insa.min-saude.pt](mailto:ana.paula.faria@insa.min-saude.pt)

## Introdução e Objetivo

O laboratório clínico deve assegurar a qualidade da fase pré-analítica com a implementação de procedimentos de controlo da qualidade interno e de avaliação externa da qualidade. O Programa Nacional de Avaliação Externa da Qualidade (PNAEQ) contempla desde 2007, um programa de Avaliação da Fase Pré-Analítica, no qual, em 2019 foram introduzidos indicadores da área da morfologia parasitária.

O objetivo deste estudo é avaliar o desempenho dos participantes no ensaio “Cliente Mistério” que simula situações reais, relativamente à adequação e coerência da informação fornecida ao utente e ao clínico, independentemente do colaborador, dia e hora.

## Metodologia

Foram realizados dois ensaios: o **Cliente Mistério A** simulando um utente com questões para pesquisa de oxiúros (*Enterobius vermicularis*) e o **Cliente Mistério B** um clínico solicitando informações sobre a pesquisa de *Plasmodium* spp. Para cada ensaio, foram realizadas duas chamadas telefónicas anónimas aos participantes, em períodos diferentes. Foi avaliada a percentagem de respostas discrepantes entre as chamadas e a sua adequabilidade. No **Cliente Mistério A**, a aferição da adequabilidade das instruções de colheita fornecidas, realizou-se através da atribuição de um **score entre 0 e 3**: duas respostas não adequadas (chamada 1 e chamada 2) ou uma resposta não adequada e uma chamada sem resposta – **score 0**; uma resposta adequada e uma resposta não adequada – **score 1**; uma resposta adequada e uma chamada sem resposta – **score 2**; duas respostas adequadas (chamada 1 e chamada 2) – **score 3**. Foram consideradas adequadas as respostas que referiam a utilização de zaragatoa de algodão humedecida em soro fisiológico ou a realização de teste de fita-cola perianal. No **Cliente Mistério B** a avaliação da adequabilidade foi concretizada para as seguintes questões: realização de esfregaço; realização de gota espessa; identificação da espécie e quantificação da parasitémia. Foram consideradas adequadas as respostas afirmativas para cada uma das questões referidas anteriormente.

## Resultados

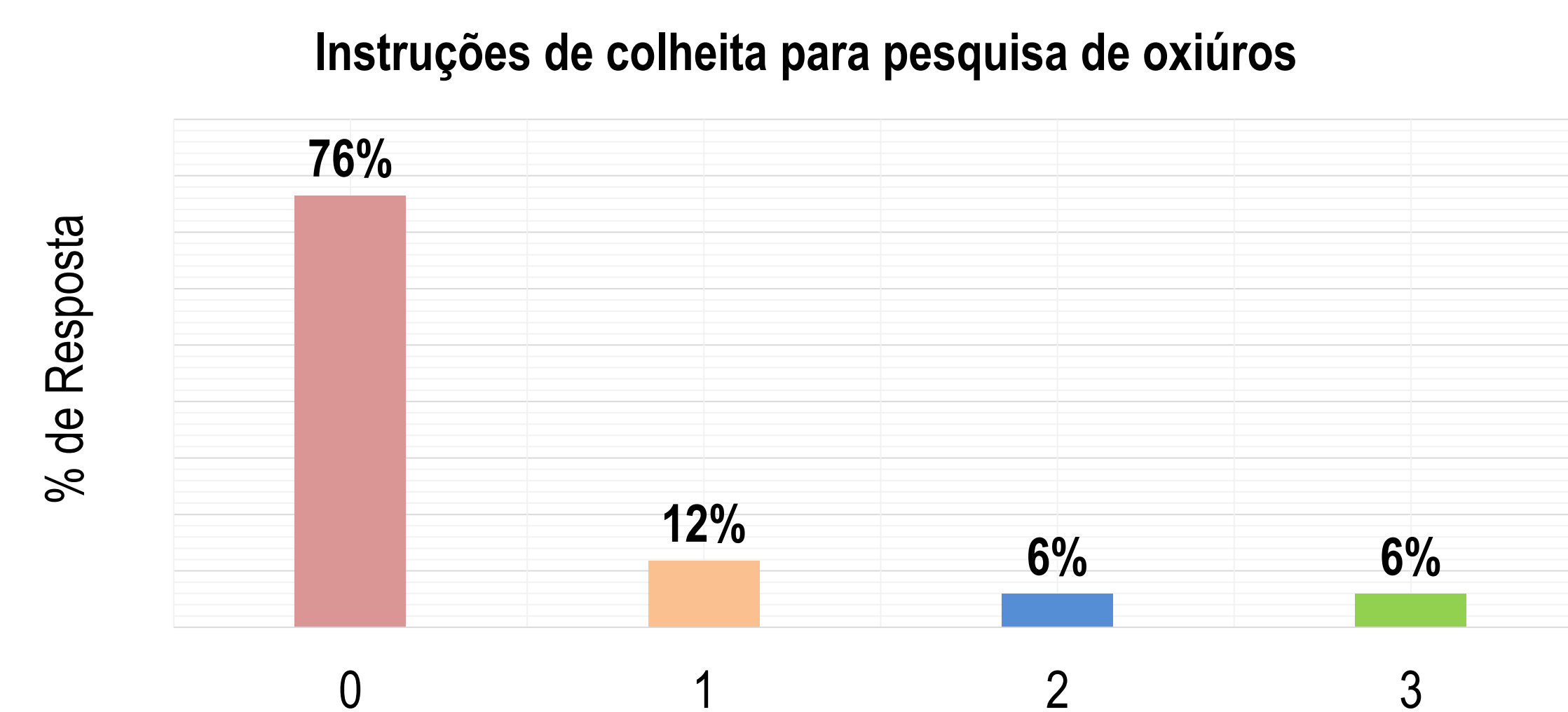
### Cliente Mistério A

Foram validados 16/19 resultados e a percentagem de respostas diferentes entre as chamadas, para cada questão colocada encontra-se na **Tabela 1**. Em cerca de 38 % das respostas não existiu coerência nas informações fornecidas pelos colaboradores entre as duas chamadas telefónicas.

**Tabela 1:** Percentagem de respostas diferentes entre as chamadas (chamada 1 versus chamada 2).

Questões colocadas	Respostas diferentes (%) (chamada 1 vs chamada 2)
• Instruções de colheita	31 %
• Horário de entrega da amostra	38 %
• Envio de informação por e-mail	44 %
• Informação disponível no site do laboratório	38 %
<b>Valor médio</b>	<b>38 %</b>

Para a pesquisa de oxiúros, é recomendado efetuar a colheita com uma zaragatoa de algodão humedecida em soro fisiológico esterilizado [I] ou em alternativa o teste de fita-cola perianal [I, II, III], realizado entre as 22 e as 24 horas ou de manhã, antes do utente urinar, defecar ou efetuar a sua higiene. Para a atribuição de *score* relativamente à adequabilidade das instruções de colheita, foram validados 17/19 participantes. A distribuição do *score* foi de 76 %, 12 %, 6 % e 6 %, para os *scores* 0, 1, 2 e 3, respetivamente (**Figura 1**).



**Figura 1:** Percentagem obtida para cada valor de *score* entre 0 e 3.

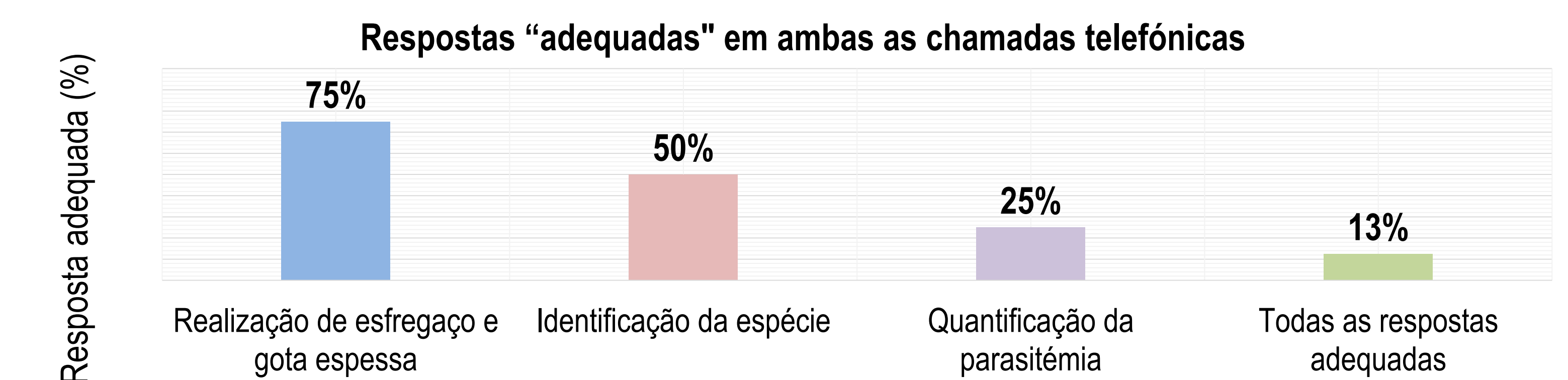
### Cliente Mistério B

Foram validados 17/19 resultados e a percentagem de respostas diferentes entre as chamadas, para cada questão colocada encontra-se na **Tabela 2**. Em cerca de 24 % das respostas não houve coerência nas informações facultadas pelos colaboradores entre as duas chamadas telefónicas.

**Tabela 2:** Percentagem de respostas diferentes entre as chamadas (chamada 1 versus chamada 2).

Questões colocadas	Respostas diferentes (%) (chamada 1 vs chamada 2)
• Realização de pesquisa de <i>Plasmodium</i> spp.	6 %
• Realização de esfregaço sanguíneo	12 %
• Realização de gota espessa	18 %
• Identificação da espécie	47 %
• Quantificação da parasitémia	41 %
• Análise realizada no próprio laboratório ou em laboratório subcontratado	18 %
<b>Valor médio</b>	<b>24 %</b>

A metodologia laboratorial de referência para o diagnóstico de malária, inclui a observação ao microscópio ótico de esfregaço sanguíneo e gota espessa e deve ser realizada a identificação da espécie e a quantificação da parasitémia [IV, V]. Relativamente aos participantes que declararam realizar a análise em ambas as chamadas (16 participantes): 75 % afirmaram realizar esfregaço e gota espessa; 50 % disseram identificar a espécie; 25 % disseram quantificar a parasitémia e apenas 13 % afirmaram realizar esfregaço e gota espessa, identificar a espécie e quantificar a parasitémia (**Figura 2**).



**Figura 2:** Percentagem de respostas classificadas como adequadas, em ambas as chamadas.

## Conclusão

- ❖ Para a pesquisa de oxiúros (*Enterobius vermicularis*) apenas 6 % dos participantes facultaram instruções de colheita adequadas e coerentes e 13 % responderam corretamente a todas as questões sobre a pesquisa de *Plasmodium* spp.;
- ❖ Verificou-se uma elevada percentagem de discordância entre as informações fornecidas pelos colaboradores nas duas chamadas telefónicas, em ambos os ensaios;
- ❖ Considera-se necessária a atualização de conhecimentos, no geral, relativamente ao procedimento mais adequado para a colheita de amostras para a pesquisa de oxiúros (*Enterobius vermicularis*) e à metodologia laboratorial de referência para o diagnóstico da malária;
- ❖ A avaliação e monitorização da fase pré-analítica deverá ser realizada, nomeadamente no âmbito da morfologia parasitária, de modo a harmonizar a informação disponibilizada aos utentes, contribuindo para a melhoria dos resultados laboratoriais.

## Referências

- [I] World Health Organization. Basic laboratory techniques in medical parasitology. Geneva: WHO; 1991.  
[II] Direção-Geral da Saúde. Norma n.º 006/2017 de 12/06/2017 : Abordagem Diagnóstica e Terapêutica das Parasitoses em Idade Pediátrica. Lisboa: DGS; 2017.  
[III] World Health Organization. Bench aids for the diagnosis of intestinal parasites. 2.ª ed. Geneva: WHO; 2019.

- [IV] Direção-Geral da Saúde. Orientação n.º 008/2017 de 17/05/2017 : Malária ou Paludismo. Lisboa: DGS; 2017.  
[V] Centers for Disease Control and Prevention. DPDx - Malaria [Internet]. 2019 [citado 6 de Março de 2020]. Disponível em: <https://www.cdc.gov/dpdx/malaria/index.html>

## Agradecimentos

À instituição de acolhimento, INSA, I.P.