

Revista **Mundo** Lab-to-Lab Pardini

Ed. 01

Pense em diagnósticos precisos e tratamentos assertivos.

Pense laboratorialmente.

O Lab-to-Lab Pardini é líder em apoio laboratorial no Brasil, colaborando com cerca de 7.600 laboratórios parceiros. Com rotas diárias para mais de 2.200 municípios e 13 núcleos técnicos estrategicamente localizados, levamos nossa qualidade, tecnologia e expertise até você, garantindo que seu laboratório ofereça o melhor em exames e serviços.

- Mais de 8 mil tipos de exames, com 95% dos resultados liberados em até 5 horas.
- Acesso ao portfólio Fleury, incluindo os mais completos exames de genômica.
- Processos 100% automatizados para mais agilidade, segurança e precisão.
- Assessoria médica para discussão de casos e auxílio diagnóstico.



ÍNDICE

Nesta edição

Inspirando o futuro da Medicina Diagnóstica	10	Pardis, simplificando a compra de suprimentos para simplificar a evolução do negócio do cliente	36
Um novo propósito reafirma a ambição do Lab-to-Lab Pardini com o crescimento dos laboratórios brasileiros		O one stop shop está em evolução contínua para apoiar o crescimento do seu negócio	
Uma virtuosa e inédita união na medicina diagnóstica brasileira	14	Artigos	
Entrevista com a Dra. Jeane Tsutsui, CEO do Grupo Fleury, sobre os diferenciais da companhia combinada		Os desafios do pré-analítico	40
		Por Nairo M. Sumita e Gustavo Loureiro	
Da rotina à alta complexidade: uma entrega de valor aos clientes	18	O que constrói uma marca forte na saúde	42
Um passeio pelo robusto portfólio de exames que entregamos com eficiência e qualidade a todo o país		Por William Malfatti	
Raio X Lab-to-Lab Pardini	24	Como construir uma relação sustentável com médicos prescritores?	44
Confira os destaques do Grupo Fleury		Por Sandra Barcellos	
Compartilhando as melhores práticas com os clientes: o Jeito Pardini de atender	26	Cultura forte: um desafio comum para a liderança	46
A transferência de know-how do B2C que é parte da entrega aos clientes Lab-to-Lab Pardini		Por Rúbia Spíndola	
A jornada das amostras: conheça mais sobre a logística Lab-to-Lab Pardini	32	O primeiro passo para a transformação digital	48
Mergulhando na inteligência logística que sustenta a operação		Por João Vicente Alvarenga	
		O futuro da medicina diagnóstica: IA, Dados e Transformação Digital	50
		Por Dr. Bruno Aragão Rocha	
		Breve reflexão sobre inovação na qualidade	52
		Por Kátia Regina César, Flávia Helena, Amanda Barba Alves Januzzi e Amanda Delphino Chiaramonte	

EXPEDIENTE

LAB-TO-LAB PARDINI

Presidente Unidade Lab-to-Lab e Operações: Roberto Santoro

Diretor de negócios Lab-to-Lab: Fernando Ramos

Gerente Executivo de Vendas: Fernando Felipe

Gerente Regional Sudeste: Andre Lara

Gerente Regional Centro-Oeste/Norte: Ludmila Leite

Gerente Regional São Paulo: Mateus Lopes

Gerente Regional Sul: Rafael Reis

Gerente Regional Nordeste: Renato Junior

Gerente Corporativo de Logística: Cleber Miranda

Gerente Corporativo E-commerce: Diana Nobrega

Gerente Corporativo de Customer Service: Sandra Condé

Gerente Executivo de Negócios: Mateus Moura

CANAIS DE CONTATO

Central de Relacionamento com o Cliente: labtolabpardini.com.br

(31) 4020-2175
(ligação e WhatsApp)

Site: www.labtolabpardini.com.br

in @Lab-to-Lab Pardini

📷 @labtolabpardini

EQUIPE DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES

Diretor Executivo de Finanças e Relações com Investidores: José Antonio de Almeida Filippo

Diretor de RI: Renato Braun

☎️ +55 (11) 5014-7236

@ ri@grupofleury.com.br

🌐 ri.fleury.com.br

REVISTA MUNDO LAB-TO-LAB PARDINI

Publicação Institucional do Grupo Fleury

Periodicidade: semestral

Tiragem: mil exemplares

Gestão: Área de Comunicação e Relacionamento Corporativo do Grupo Fleury

Produção de conteúdo: Árvore

Jornalista responsável: Rafael Araújo

Apuração e redação: Isadora Doehler

Edição: Janaína Magalhães

Projeto gráfico: Catharini Martins

Diagramação: Catharini Martins e Kelly Almeida

Revisão: Leilane Stauffer

Fotos: Leo Lara, Pedro Vilela, Beto Staino, Felipe Abras, Acervo Divulgação, Vitor Berti, Samuel Nunes, Divulgação Grupo Fleury e Anderson Araujo

Impressão: Rona Editora

Revista Mundo Lab-to-Lab Pardini



Esta é a primeira edição da Revista Mundo Lab-to-Lab Pardini, uma publicação semestral que integra nossa plataforma de compartilhamento de conhecimento com nossos clientes em todo o Brasil.

O Mundo Lab-to-Lab Pardini chega em um contexto de crescimento e transformação do Lab-to-Lab Pardini. Com a combinação com o Grupo Fleury, fizemos um mergulho na intercessão das duas companhias e evoluímos o nosso propósito para que ele declarasse, de forma ainda mais direta, nossas entregas e aspirações.

Nesta edição, além de explicar em detalhes como temos apoiado o crescimento dos nossos clientes, apresentamos diferenciais competitivos que potencializam nossa entrega de valor a esses parceiros. E como a transferência de know-how é uma das vantagens para laboratórios conveniados, reunimos artigos de especialistas que podem ajudar você a ter uma visão mais ampla sobre alguns temas, como inteligência artificial na Medicina Diagnóstica, desafios do pré-analítico e principais tendências de gestão.

Esperamos que você goste do conteúdo e que ele possa servir para ajudar no desenvolvimento do seu negócio. Este é um conteúdo de laboratório para laboratório. Boa leitura!

Nesta caminhada,
o Lab-to-Lab Pardini
já coloca em prática
iniciativas inspiradas
pelo propósito:

Entregar saúde p e crescimento pa



Entregar remete a
resultado e é símbolo
da capacidade
logística.

Mirar no impacto
que geramos para
as **pessoas** e para
a **sociedade.**

A **saúde** é a **finalidade**
maior do nosso
trabalho.



Podemos **fazer a**
diferença na evolução
dos nossos clientes
como empresas
eficientes e
bem-sucedidas.

Entregar **conhecimento**
que gera **crescimento**
é um desafio que
assumimos fortemente.



Quando entregamos diagnóstico, viabilizamos a abordagem correta para a **saúde das pessoas.**

Para as pessoas
para o seu negócio.



Nossos clientes diretos são **negócios.**

Queremos trazer mais **protagonismo** para eles, que são parceiros fundamentais para entregar saúde em todo o país.

Inspirando o futuro da Medicina Diagnóstica



Roberto Santoro
Presidente do Lab-to-Lab Pardini



Peça importante da cultura de uma empresa, o propósito, quando assimilado por todos, aumenta as chances de transformar as operações, gerar impactos positivos na sociedade e alcançar resultados sustentáveis ao longo do tempo. O propósito é a síntese que orienta tomadas de decisões estratégicas e que engaja pessoas em uma causa comum. Ele unifica caminhos, estabelece um objetivo compartilhado e propaga a essência dentro e fora da companhia, criando uma imagem positiva da marca e uma boa reputação no mercado.

O propósito nasce da história da empresa, guia o presente e o futuro da organização.

Essa visão de futuro fez com que o Lab-to-Lab Pardini fosse pioneiro em entregar saúde para as pessoas e crescimento para os negócios dos clientes, unindo o que há de melhor com o que o mundo precisa.

De forma precursora no mercado de Medicina Diagnóstica do país, o Lab-to-Lab Pardini foi criado, em 1997, para atender à demanda de ampliação de exames oferecidos pelos pequenos laboratórios aos

seus clientes, em todo o Brasil, sem para isso exigir um grande investimento em equipamentos.

Com uma grande infraestrutura de medicina diagnóstica, o Lab-to-Lab viabiliza a sustentabilidade de laboratórios de pequeno e médio portes, hospitais, clínicas, entre outros, ao mesmo tempo que garante a competitividade desses negócios em pequenos centros, democratizando o acesso à saúde de alta qualidade no país. A grande transformação foi enxergar como parceiro e não como concorrente quem atuava no mesmo segmento.

Segundo Roberto Santoro, presidente do Lab-to-Lab Pardini, “para dar acesso, é preciso garantir uma série de dimensões estruturais, seja logística, capacidade técnica de produção, operação e toda a intelectualidade e experiência para que você possa fazer diferença na realidade local, na saúde local, no indivíduo que está inserido dentro da gestão municipal. O nosso foco é estar presente em um grande número de municípios em todo o Brasil para seguir provendo esse acesso”.

Hoje, o Lab-to-Lab Pardini é uma unidade de negócios do Grupo Fleury, que possibilita que **7,6 mil laboratórios** se conectem aos maiores e melhores centros de diagnóstico e especialistas médicos do país. Essa conexão só é possível com a operação de uma sofisticada **infraestrutura logística, por terra, água e ar, 24 horas por dia**, com rastreabilidade em cada etapa do percurso.



POR QUE ORGANIZAÇÕES DEFINEM PROPÓSITOS?

Uma pesquisa realizada pela Deloitte, “Global Marketing Trends” de 2022, que entrevistou 1.099 executivos globais, aponta que o propósito também é um diferencial competitivo no desenvolvimento das empresas no mercado. Segundo o estudo, as marcas de elevado crescimento (aquelas com 10% ou mais de crescimento anual) traduzem o propósito em ações, diferentemente do que ocorre com seus concorrentes de menor crescimento.

Ainda de acordo com a pesquisa, essas marcas de alto crescimento são 41% mais propensas a direcionar a estratégia de investimento em responsabilidade social corporativa. Ao incorporar um propósito significativo na cultura organizacional, a empresa consegue construir relações mais fortes com os clientes e caminhar em direção a um futuro mais promissor e sustentável.

Movido por seu propósito e inspirado por uma visão ESG, o Lab-to-Lab Pardini já coloca em prática iniciativas mais conectadas com o futuro do negócio e do planeta: o uso de motos elétricas e drones é uma realidade em parte da **inteligência logística**, proporcionando agilidade, eficiência e uma operação alinhada a aspectos ambientais, que possam reduzir o impacto gerado.

A capilaridade de atuação do Lab-to-Lab, por meio da sua inteligência logística, evita que populações das **2.200 cidades atendidas** e de suas regiões de abrangência tenham que se deslocar para grandes centros para realizar exames, reduzindo o impacto ambiental e contemplando a perspectiva social do ESG. Ao estar presente em lugares onde muitos outros serviços não conseguem chegar, democratiza o acesso à medicina diagnóstica de alta complexidade e qualidade.

Sobre o futuro do Lab-to-Lab, Roberto Santoro acredita que “o mercado especializado vai crescer **2 vezes** mais do que o de medicina diagnóstica tradicional. O apoio laboratorial tende a seguir crescendo no mercado organizado estrutural, porque ainda há gaps e há sempre atualização de portfólio, com novos produtos sendo introduzidos, conforme orientação médica, especialmente em genômica.”

O executivo reforça que o Lab-to-Lab Pardini segue entregando uma visão sistêmica e atualizada aos clientes, com novos testes, orientações, transferência de know-how e algoritmos de investigação para doenças.

“

O nosso foco é estar presente em um grande número de municípios em todo o Brasil para seguir provendo esse acesso.

Roberto Santoro
Presidente do Lab-to-Lab Pardini



Uma virtuosa e inédita união na medicina diagnóstica brasileira

A portrait of Jeane Tsutsui, CEO of Grupo Fleury. She is a woman with long, dark brown hair, wearing a black blazer over a white lace top. She is smiling and looking towards the camera. The background is a blurred indoor setting with light-colored walls and curtains.

Jeane Tsutsui
CEO do Grupo Fleury

Quando o assunto é medicina diagnóstica, o Grupo Fleury é referência no Brasil. Desde a combinação de negócios, que já contabiliza mais de um ano de efetivação, muitas evoluções aconteceram em toda a organização. Uma delas diz respeito diretamente ao Lab-to-Lab, que se tornou uma das avenidas de crescimento da companhia combinada – uma avenida madura, é importante dizer.

Permanecer relevante no mercado de saúde não é uma tarefa simples. Atuando há mais de 30 anos neste segmento de apoio laboratorial, em que foi pioneiro, o Lab-to-Lab Pardini segue entregando qualidade, inovação e segurança para desfechos clínicos precisos a milhões de brasileiras e brasileiros. Foi essa relevância um dos fatores decisivos para o Grupo Fleury e o Grupo Pardini acreditarem na solidez do que poderiam promover juntos na medicina diagnóstica nacional.

Jeane Tsutsui, CEO do Grupo Fleury, compartilha, nesta entrevista, a confiança sobre o papel fundamental de uma estrutura que segue democratizando o acesso à saúde no Brasil.

Jeane, pode começar nos trazendo um panorama geral do mercado de medicina diagnóstica do Brasil? Quais os principais desafios desse contexto?



Segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em dezembro de 2024, 50.531.748 brasileiros e brasileiras contavam com algum plano de saúde. Isso representa cerca de 25% da população. Propiciar uma alternativa de acesso economicamente viável a serviços de

medicina diagnóstica de qualidade para 75% da população assistida pelo SUS, que é um excelente sistema de saúde público, mas que também enfrenta desafios de financiamento e cobertura, é uma questão sobre a mesa que precisa ser endereçada pelos atores do setor.

Além disso, observa-se a tendência de envelhecimento da população brasileira, conforme dados do último censo produzido pelo IBGE. Esse movimento demográfico tem ocasionado o aumento das doenças crônicas, demandando uma maior oferta de serviços de saúde para atender às necessidades específicas desse segmento da população. Dados da ANS mostram que a prevalência das principais doenças crônicas é em média 119% maior na população idosa.

Conforme apontado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em um artigo de 2019, as doenças não transmissíveis representam um risco significativo à vida, com uma pessoa com menos de 70 anos morrendo a cada minuto devido a essas condições. Fatores como hábitos alimentares irregulares, uso de tabaco, nível de desenvolvimento econômico e poluição do ar podem potencializar estes riscos. Assim, a incidência de doenças crônicas tende a crescer, trazendo impactos significativos tanto para a saúde pública, quanto para a saúde privada.

A epidemiologia recente também aponta para um crescimento exponencial de problemas de saúde mental, que muitas vezes exigem um acompanhamento multiprofissional e um tempo maior para conclusão do diagnóstico, sem falar no impacto econômico do absenteísmo provocado por tais condições de saúde.

Outro desafio é coordenação da jornada de cuidado de pacientes, para garantir, de forma racional, um melhor desfecho ao paciente com o menor custo possível. Este tema também repercute diretamente sobre a capacidade de financiamento do sistema de saúde.

Na sua visão, quais foram os principais ganhos para os clientes Lab-to-Lab com a combinação de negócios do Grupo Fleury com o Grupo Pardini?



A integração Grupo Fleury e Grupo Pardini foi uma das uniões mais virtuosas da saúde brasileira nos últimos anos. Somos agora uma empresa mais madura, que uniu inteligências e competências complementares em frentes de negócios, regiões de atuação e portfólio de produtos e serviços com uma entrega sempre relevante aos clientes e parceiros do ecossistema de saúde do país.

O Lab-to-Lab Pardini trouxe consigo toda a expertise de quem criou, há mais de 30 anos, o segmento de apoio laboratorial, e para isso desenvolveu qualidades técnicas e logísticas capazes de conectar um país com dimensões continentais, atuando de maneira próxima aos clientes e apoiando seu crescimento. Soube inovar e investir em tecnologia para permanecer líder e relevante, com total atenção aos parâmetros científicos.

O Grupo Fleury é uma referência médica na saúde brasileira. Nossa excelência técnica, médica, em atendimento e gestão, sempre nos colocou um passo à frente no segmento, permitindo o desenvolvimento de um portfólio completo, com soluções de alta complexidade, além de uma assessoria médica reverenciada por seu exímio conhecimento.

A combinação permitiu, então, que nossos parceiros no Lab-to-Lab tenham acesso ao melhor das duas empresas em prol do crescimento do seu negócio e da saúde das pessoas.

Para o Grupo Fleury, quais foram os ganhos ao atuar de forma mais intensa no apoio laboratorial?



O Lab-to-Lab Pardini chegou com tamanha relevância que se tornou uma das avenidas de crescimento do Grupo Fleury. Ele agregou um novo diferencial competitivo ao trazer principalmente conhecimento sobre a ampliação de mercado e a eficiência logística. Podemos dizer que temos um alcance nacional consistente, que tende a ser ampliado com a total integração dos núcleos técnicos operacionais. Além, claro, do aspecto ESG: Lab-to-Lab Pardini e Lare Fleury representam a materialização da democratização do acesso à saúde por meio de uma entrega séria, de qualidade inquestionável e valorosa.

Como o Lab-to-Lab Pardini amplia a entrega ESG do Grupo Fleury?



Primeiramente e mais importante: o acesso à saúde de qualidade, à alta especialização, é real via Lab-to-Lab Pardini. A dimensão social do ESG se materializa quando entregamos a pessoas que estão em 2,2 mil municípios brasileiros a mesma eficiência, qualidade, segurança técnica e o mesmo tipo de portfólio de testes. Quando inserimos no apoio laboratorial novos testes de genômica, como o Sommos, ou testes recém-chegados ao mercado, como o Precivity-AD2, estamos democratizando a saúde.

Outra entrega é o B2G, que é o atendimento a serviços municipais e estaduais de saúde, integrados à atenção primária, onde também tem crescido nossa presença via Lab-to-Lab Pardini.

Além disso, temos o aspecto ambiental, que é uma preocupação constante. Seguimos comprometidos com a redução de CO2 em todo o Grupo Fleury, e no Lab-to-Lab já utilizamos rotas com drones de amostras biológicas em Salvador e Belo Horizonte, aguardando novas liberações da ANAC para ampliação. Em São Paulo, operamos 25 rotas com uso de motos elétricas. E seguiremos perseguindo oportunidades de ampliação desta entrega.

Há expectativa de novas áreas técnicas Fleury atendendo aos clientes em regiões como o Nordeste, onde ainda não há um Núcleo Técnico processando amostras Lab-to-Lab. Qual o horizonte desta integração?



Ao todo, temos 24 áreas técnicas operando no Grupo Fleury em diferentes regiões do país. Com isso, contamos com uma operação descentralizada, que permite estarmos mais próximos das regiões de coleta das amostras para entregar os resultados dos testes com qualidade e rapidez. Desde a combinação de negócios, que completou um ano em maio de 2024, temos trabalhado para intensificar ainda mais os benefícios dessa união para os clientes Lab-to-Lab Pardini nesses aspectos, bem como na disponibilidade do nosso portfólio de maior complexidade, como genômica, e no compartilhamento de conhecimento para fortalecer os negócios dos nossos clientes laboratoriais. O melhor da unidade dos Grupos Fleury e Pardini é a geração de valor efetiva para todos os nossos clientes.

O Lab-to-Lab Pardini acaba de lançar um novo propósito: entregar saúde para as pessoas e crescimento para o negócio dos clientes. Como acredita que ele se reflete no serviço prestado aos laboratórios conveniados e como pode inspirar o futuro dessa relação?



Um propósito tem o poder de mover e inspirar as pessoas. Organizações que definem e agem de acordo com esse propósito têm mais força porque reafirmam sua essência, geram sentido para as entregas do seu time e principalmente para seus clientes e parceiros.

Esse novo propósito é em parte a reafirmação de muito do que o Lab-to-Lab Pardini já vinha proporcionando aos laboratórios clientes. Temos a responsabilidade de atuar no segmento mais importante para a vida das pessoas, que é a saúde. Ajudar as pessoas oferecendo, no nosso caso, diagnósticos necessários e precisos, onde elas estiverem, é uma missão conjunta e de alto impacto que realizamos com nossos clientes laboratoriais.

Adicionado a esse aspecto, temos o firme compromisso de manter sempre nossa operação Lab-to-Lab Pardini voltada a fortalecer e apoiar os projetos de crescimento desses nossos clientes em cada uma das regiões em que atuam para que o acesso à saúde de qualidade esteja disponível a cada vez mais brasileiras e brasileiros.

Da rotina à alta complexidade: uma entrega de valor aos clientes





Atualmente, o Lab-to-Lab Pardini conta com mais de 9 mil exames em seu portfólio, desde testes simples até os de alta complexidade, abrangendo as áreas de Análises Clínicas, Anatomia Patológica, Medicina Personalizada, Toxicologia Ocupacional, Toxicologia Forense e Telemedicina. Para conseguir oferecer uma capacidade produtiva de 10 milhões de exames/mês, conta com áreas técnicas descentralizadas em diversas regiões do país. Com isso, pacientes de diferentes localidades têm acesso a exames avançados sem precisar se deslocar, já que é a amostra que viaja, e não a pessoa.

Para laboratórios parceiros, oferecer exames de alta complexidade é altamente vantajoso. Isso importa tanto do ponto de vista preventivo para a saúde das pessoas quanto para a sustentação econômica dos laboratórios. Enquanto paciente, a visão completa sobre seu histórico pode ajudar a tomar decisões mais assertivas e também mais saudáveis, de forma antecipada. Para o laboratório, a diversificação da receita e portfólio significam a oportunidade de

crescer em importância para seu público-alvo via maior interação com o cliente por meio de novos produtos.

Entre outros benefícios em ser cliente do Lab-to-Lab Pardini, está o acesso exclusivo aos exames de alta complexidade da marca Fleury, reconhecida como uma das mais prestigiadas no mercado neste segmento. Expandir as oportunidades de negócios, fortalecendo a posição dos laboratórios parceiros no setor, também é um compromisso do Lab-to-Lab.

Os exames de alta complexidade, como o Precivity AD2 e o Oncotype, são exemplos claros da inovação que o Lab-to-Lab Pardini entrega a seus clientes. O Precivity AD2 oferece um diferencial significativo ao fornecer resultados em porcentagem sobre a probabilidade de desenvolvimento do Alzheimer, tornando-o mais objetivo e preciso. Já o Oncotype avalia a necessidade de tratamentos de quimioterapia para mulheres com câncer, garantindo uma abordagem personalizada e menos invasiva.

	EXAME Alérgenos		EXAME Painel Farmaco- genômico		EXAMES Análise cromossômica por Micro Array <hr/> Exoma <hr/> NIPT
TIPOS	ALÉRGENOS	ANATOMIA PATOLÓGICA	PAINEL FARMACO- GENÔMICO	GENÉTICA HUMANA E BIOLOGIA MOLECULAR	GENÉTICA MÉDICA
		EXAMES <u>Fusões de NTRK</u> Imuno-histoquímica em biópsia de medula óssea <hr/> Imuno-histoquímica geral <hr/> Imuno-histoquímica para ALK (D5F3) <hr/> Imuno-histoquímica para HPV <hr/> Imuno-histoquímica para PD-L1		EXAMES <u>Infecções sexualmente transmissíveis</u> <hr/> Painel molecular para candidíase <hr/> Painel molecular para vaginose <hr/> Sexagem fetal	

EXAMES

PNL-RAR T(15; 17)
PCR qualitativo

Gene FLT3 –
Prognóstico
molecular
de LMA

Neoplasias
mielodisplásicas

Mutação V617F
no gene JAK2,
detecção
qualitativa

Painel
PersonnaOnco –
Neoplasias
mieloides

Translocação
BCR-ABL

EXAMES

Sommos
bebê

Sommos
Mulher

Sommos
Prevenção

Sommos
Equilíbrio

Sommos
Raízes

ONCOGENÉTICA

ONCOHEMATOLOGIA

ONCOLOGIA

SOMMOS

EXAMES

Novos painéis
multigenes

Painéis de câncer
de mama e ovário
hereditário

Painéis de câncer
hereditário

Painéis multigenes
para investigação
do câncer
hereditário

Painel NGS para
síndrome de Lynch

Painel para câncer
olorretal

Painel para câncer
de pâncreas
hereditário

Painel para câncer
de próstata
hereditário

Síndrome Li
Fraumeni

EXAMES

Biópsia líquida
EGFR plasma

EGFR 3 mutações,
biópsia líquida por
PCR digital

Avaliação de
deficiência de
recombinação
homóloga

(HRD – Homologous
Recombination
Deficiency)

Fast Cancer

Oncotype

Foundation One

Personna Onco
Target – NTRK

mir-THyPe: Classi-
ficador molecular
para nódulo de
Tireoide

Mutação no gene
BRAF por Real Time
Cobas

Estudo molecular
ampliado da
mutação do
gene KRAS

Mutações do
gene EGFR

Painel onco
básico –
colorretal

Painel onco
básico

Painel Personna
Onco – Neopla-
sias mieloides

Painel
Personna Onco
– Comprehen-
sive TMB e MSI

Personna Onco

Personna Onco
Target HRD

Personna Onco
Target HRR

Personna Onco
Target Lung

T790M, Biópsia
Líquida por
PCR Cobas

Além disso, o Lab-to-Lab Pardini se destaca na medicina de bem-estar com a linha SOMMOS, que utiliza dados genéticos para estudar parâmetros não relacionados a patologias. O SOMMOS Equilíbrio, por exemplo, analisa o metabolismo e a predisposição para atividades físicas, enquanto o SOMMOS Raízes explora a ancestralidade genética do paciente.

Esse portfólio inovador é resultado do trabalho incansável do time de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) do Grupo Fleury, que se mantém na vanguarda da medicina diagnóstica. A dedicação à P&D é refletida na oferta de exames cada vez mais específicos e sensíveis, impulsionando uma transformação no mercado que valoriza diagnósticos de alta precisão.

Em um ambiente de negócios competitivo, onde poucos concorrentes conseguem oferecer a alta complexidade com padrão ouro, o Lab-to-Lab Pardini se diferencia pela qualidade e pelo retorno financeiro que proporciona aos seus parceiros. Além disso, exames de genética e medicina especializada, ou outros exames especializados, exigem equipamentos mais caros, específicos, que nem todos os laboratórios conseguem ter, ou seja, é necessário um alto investimento e uma grande expertise, que o Lab-to-Lab Pardini tem e oferece para seus clientes e parceiros.

“Quando os exames não são de rotina, normalmente não são realizados no nosso núcleo técnico e, por isso, é tão importante a estrutura do Lab-to-Lab, que nos dá acesso a exames de alta complexidade com todo o suporte necessário. Todas as vezes que precisamos ser atendidos pelo Lab-to-Lab, o atendimento foi muito bom. O Mais Pardini é um dos pontos altos de apoio do portfólio de exames: oferece informações de preparo do paciente, dos anexos que são necessários, orientações técnicas sobre como deve ser a coleta, etc. E além do Mais Pardini, ainda

temos o customer service, que complementa esse suporte com o atendimento humano e profissionais alinhados com a área técnica”, compartilha Leonardo David Cabral Bezerra, diretor de Operações e técnico do Laboratório LAMIC, em Juazeiro do Norte.

Fabiano Moraes, gerente do Centro Médico Sorocaba, conta que o Lab-to-Lab Pardini tem sido uma continuidade do laboratório. “O estreitamento do relacionamento tem sido vital para que a gente possa angariar novas frentes de negócios, como a inclusão do PrecivityAD2™, um exame para o diagnóstico precoce da doença de Alzheimer. Temos, na nossa parceria, um contato direto com a assessoria técnica e área comercial do Lab-to-Lab, e recebemos um treinamento com a área comercial sobre a melhor forma de divulgação para esse exame, no atendimento e nas nossas redes sociais. De forma geral, a gente tem a assessoria técnica e comercial sempre nos apoiando e sempre por perto.”

Junia Dias Perez, gerente executiva de Análises Clínicas do Grupo Fleury, ressalta ainda um diferencial do Lab-to-Lab Pardini. “Nós oferecemos, além desse mais de 9 mil testes, uma assessoria médica de qualidade. Temos um time de médicos, de diversas especialidades, para garantir que a acurácia dos testes está funcionando bem, e que o exame é adequado. Com essa validação, ajudamos o laboratório e o médico na ponta a interpretar corretamente os resultados dos exames.”



Junia Dias Perez

Gerente executiva de Análises Clínicas do Grupo Fleury

Conheças as famílias de exames



Análises Clínicas

Hematologia
Bioquímica
Imunologia
Parasitologia
Urinalises
Microbiologia



Anatomia Patológica

Exames
histopatológicos
Imuno-histoquímica



Medicina Personalizada

Genética
Oncogenética
Biologia molecular
Citogenética
Determinação de vínculo genético
Genética em bem-estar
Oncohematologia
Genômica



Toxicologia Ocupacional

Dosagens de vitaminas
Metais pesados
Elementos
tóxicos circulantes



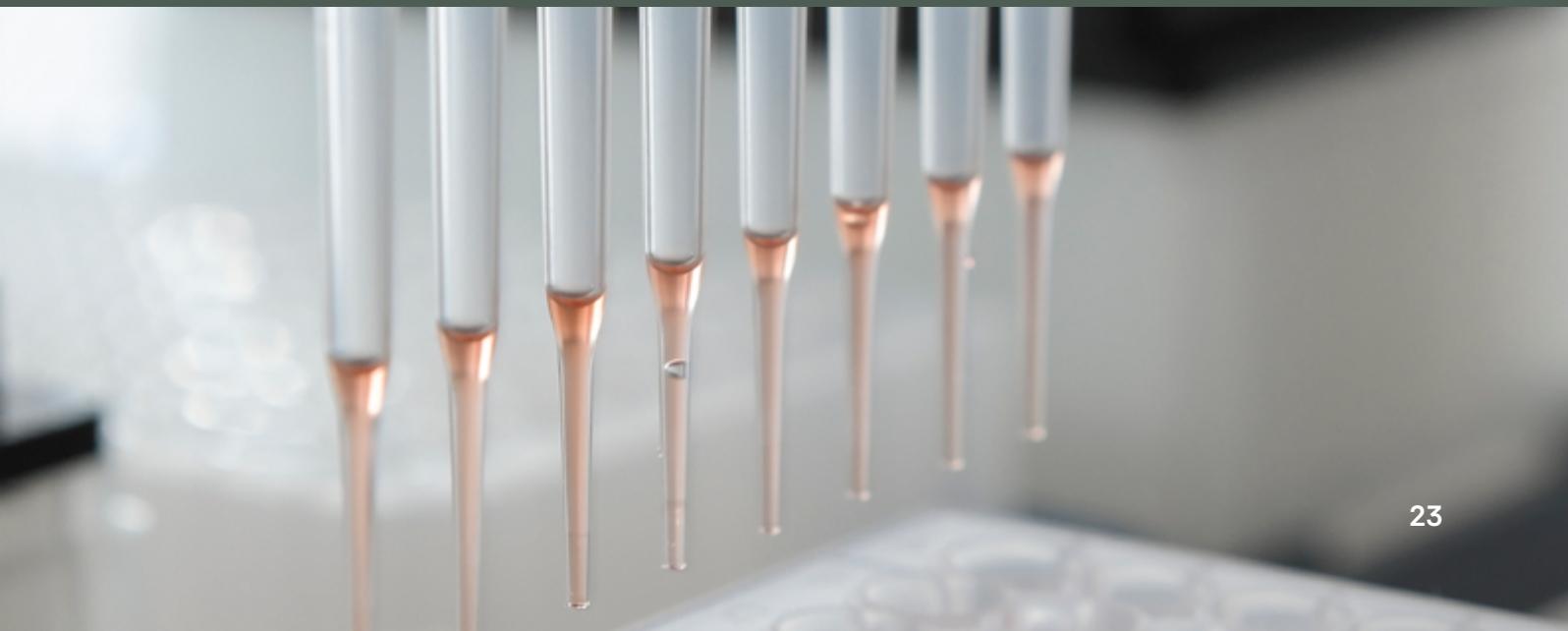
Toxicologia Forense

Análises de drogas
em materiais
biológicos



Telemedicina

Teleconsulta
Exames de imagem



Raio X Lab-to-Lab Pardini

O Lab-to-lab, resultado da combinação de negócios Grupo Fleury e Grupo Pardini, representa 19,4% do mercado brasileiro.

LOGÍSTICA 



451

rotas logísticas

Mais de

2.220

municípios cobertos

LARE presente em mais de

450

idades

Mais de

396 mil

amostras processadas por dia

44

profissionais com expertise reconhecida cuidando da operação

Mais de

126 mil km

rodados por dia, que correspondem a

3 voltas

na Terra por dia



Mais de

2,8 mil km

rodados por mês, que correspondem a

70 voltas

na Terra por mês

103

bases logísticas espalhadas pelo Brasil

Mais de

8 mil

pontos de coleta Lab-to-Lab e 250 lojas próprias (PSC)

FROTA

226 carros



92 motos sendo

25 elétricas atendendo

70 unidades PSC em SP.

Até final de 2024, número dobrará.



ASSESSORIA
E EDUCAÇÃO
CONTINUADA 

2.043

palestras ministradas em 2023

16.299

pessoas impactadas

Mais de

8 mil

laboratórios favorecidos

Mais de

2.537

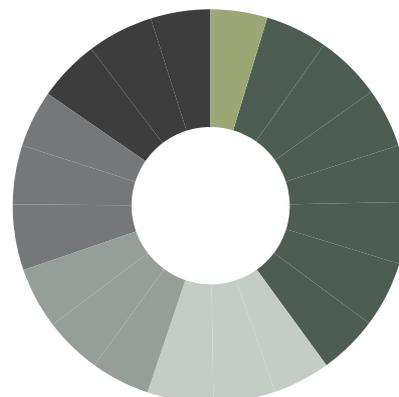
horas investidas em conteúdo



CONSULTORIAS REALIZADAS

28 Consultorias em modalidades como:

- VACINA
- TELECONSULTA
- TELECARDIOLOGIA
- TELEMEDICINA
- TRIAGEM NEONATAL
- E OUTRAS



7
NÚCLEOS
TÉCNICOS
AVANÇADOS

NTA

1
Pará

4
Pará

1
Ceará

1
Goiás

1
Minas
Gerais

2
São Paulo

1
Minas
Gerais

2
Minas Gerais

2
São Paulo

1
Minas
Gerais

1
Rio de
Janeiro

1
Rio de
Janeiro

1
Santa
Catarina

6
NÚCLEOS
TÉCNICOS
HOSPITALARES

NTH

5
NÚCLEOS
TÉCNICOS
ESPECIALIZADOS

NTE

1
NÚCLEO
TÉCNICO
OPERACIONAL

NTO

Compartilhando as melhores práticas com os clientes: o Jeito Pardini de atender



O Lab-to-Lab Pardini se destaca por ser mais que um fornecedor de serviços laboratoriais: é uma verdadeira extensão do laboratório parceiro. Além de processar os testes, também realiza a transferência de know-how em diversas áreas de gestão, inclusive com o Atendimento. Por ser um player que atua na entrega ao cliente final no segmento B2C em diversas regiões do país há muitos anos, compreende claramente as exigências do mercado e consegue apoiar os laboratórios conveniados por meio de trocas de expertise.

Atuar no varejo em serviços de saúde exige da organização uma série de avaliações recorrentes e constantes adaptações, de modo a se manter relevante frente à competitividade. Ao ouvir atentamente os feedbacks dos clientes que utilizam os serviços dos laboratórios do Grupo Fleury, por exemplo, a companhia aprimora continuamente seu modelo de atendimento em B2C medicina diagnóstica.

“Para garantir a qualidade do serviço, monitora diversos indicadores, como tempo de atendimento, produtividade e satisfação do cliente (NPS). Esse acompanhamento rigoroso permite que ajustes sejam feitos sempre que necessário, assegurando um serviço de excelência”, explica Alexandra Villela, gerente executiva de Atendimento do Hermes Pardini.

A gestão eficiente dos recursos também é fundamental para manter a qualidade do atendimento. Com painéis de controle para monitorar todos esses indicadores, é possível

identificar e corrigir rapidamente quaisquer desvios, garantindo a excelência operacional.



Em qualquer laboratório, os principais desafios incluem reduzir o tempo de espera sem comprometer a qualidade do atendimento.

Alexandra Villela
Gerente executiva de Atendimento
do Hermes Pardini.

O compromisso com a excelência vai além das expectativas dos clientes. A abordagem consultiva nas unidades próprias de atendimento, combinada com uma gestão eficiente e uso de tecnologia avançada, assegura que o cliente final tenha uma experiência única e satisfatória. Um exemplo de inovação tecnológica aplicada para evoluir na experiência positiva das pessoas é o uso de totens de autoatendimento nas lojas de Belo Horizonte.

Com um sistema integrado ao da Unimed-BH, os totens reduzem significativamente o tempo de espera dos clientes e geram agilidade e organização de filas. Claro, fez toda a diferença contar com a parceria da operadora, que também emprega alto nível de eficiência por meio de jornadas digitais fluidas.

Aprendendo com quem vive o atendimento ao cliente há 65 anos

Desde o primeiro contato até a entrega dos resultados, pensar cada interação de modo a proporcionar uma experiência acolhedora e eficiente.

Organizar o atendimento de modo a agregar valor em cada etapa do processo.

1_ JEITO PARDINI DE ATENDER



Metodologia desenvolvida nas unidades de atendimento ao cliente do Hermes Pardini, em Minas Gerais.

Manter as pessoas da ponta alinhadas com essa metodologia.

Aprimoramento contínuo para gerar valor para o paciente e o negócio.

2_ O QUE É IMPORTANTE NESSA JORNADA?

Atendente gentil,
acolhedor(a) e
resolutivo(a).

Oferta de serviços
disponíveis.

Encerramento do
atendimento com
solicitação para que
os clientes respondam
à pesquisa sobre a
experiência no
laboratório.

3_ COMO CUIDAR DIARIAMENTE DESSA JORNADA, EM CENTENAS DE LOJAS?



Acompanhar a
produtividade
de cada atendente
e colhedor(a).

Mensurar a
quantidade de
atendimentos
e de coleta.



Acompanhar os
indicadores de
qualidade, de
resultado, remarcação
de exame, etc.

Manter em dia
os controles
internos.



LABCLASS

Hermes Pardini



FAZ DIFERENÇA CONTAR COM QUEM CONHECE O DIA A DIA DE UM LABORATÓRIO

A Unimed Americana, em São Paulo, realizou mudanças significativas com o apoio do Lab-to-Lab Pardini, principalmente sobre a transferência de know-how. Luiz Antônio Aparecido, supervisor técnico da unidade, conta que o laboratório fez uma mudança no planejamento estratégico, que resultou na transferência de todos os exames de ambulatório, que vêm de consultório, para o Lab-to-Lab Pardini, enquanto os exames de urgência hospitalar seguiram processados no próprio NTO. “Tivemos o apoio total do Lab-to-Lab Pardini. Somos parceiros há mais ou menos 20 anos e construímos pontes importantes nessa virada.”

Luiz Antônio reforça que o crescimento do negócio contou com muito do que puderam aprender com a experiência do Lab-to-Lab Pardini sobre B2C. “Inauguramos uma unidade inspirada no modelo Pardini do Morumbi. Fizemos uma visita e replicamos o formato de coleta no carro e o modelo de atendimento que não deixa todos os pacientes no mesmo espaço. Seguimos firmes com a parceria porque o Lab-to-Lab Pardini tem agilidade nas respostas, permite a inclusão de um exame em uma amostra que já existe e o tempo de entrega de laudo também é muito bom”, completa.

“Nossa parceria com o Pardini está consolidada e nos traz conforto enorme. As solicitações são atendidas de forma ágil, resolutiva e acolhedora,” conta Odilon Vieira, diretor administrativo do Laboratório LAPEC, de Jacobina, na Bahia.

Ser uma extensão do laboratório parceiro significa compartilhar conhecimento, inovar continuamente e, acima de tudo, contribuir para o crescimento do negócio dos clientes. Só quem realmente conhece profundamente os desafios de um laboratório tem experiência para compreender e orientar seus parceiros em jornadas de evolução.

A jornada das amostras: conheça mais sobre a logística Lab-to-Lab Pardini



Os caminhos que unem paciente e emissão de laudos seguros são complexos e estratégicos. Para garantir diagnósticos de qualidade, é preciso transportar as amostras rapidamente para uma área técnica, minimizando riscos à estabilidade do material biológico.

O Lab-to-Lab Pardini investe, há anos, em inteligência logística, desenhando rotas que cobrem todo o Brasil. Isso envolve a análise dos melhores trajetos, a segurança de parceiros logísticos confiáveis, a adequação aos procedimentos e normas técnicas de transporte e acondicionamento, e uma visão sistêmica de todo o processo até que as amostras cheguem ao destino final. Claro, com boas doses de tecnologia.

“Manter as amostras em condições específicas de temperatura, umidade e manuseio é vital para preservar sua qualidade e evitar contaminações ou deteriorações”, explica Cleber Miranda, gerente de Logística do Grupo Fleury.

A logística de envio, portanto, vai além do simples transporte: envolve um inteligente sistema de monitoramento e controle.

Com mais de 7,6 mil laboratórios atendidos em todo o território nacional, o Lab-to-Lab Pardini desenvolveu uma infraestrutura eficiente com uma variedade de rotas e modos de transporte.

“Nós somos o rosto que o cliente vê, mesmo processando amostras com o Pardini. Atrasos e quebras de logística impactam a relação com o meu cliente. Ter a segurança que a amostra sai no horário combinado, que vai chegar no destino dentro do prazo e com estabilidade, dá tranquilidade”, explica Adriana Berggrav, proprietária e responsável técnica do laboratório Bioanálise, com uma unidade na cidade de Porto Xavier e outra em São Paulo das Missões, no Rio Grande do Sul, ambas clientes Lab-to-Lab Pardini. “Estamos em cidades pequenas. As pessoas têm o hábito de sair daqui para cuidar da saúde em outros centros. Mas, hoje, conseguimos atender uma gama enorme de exames, ainda mais com a agilidade dos resultados do Pardini”, completa Adriana.





Diariamente, **250 carros e 140 motos** circulam por **mais de 2.200 municípios**, percorrendo 93 mil km – o equivalente a 2,3 voltas ao redor da Terra. Embora o principal meio seja o rodoviário, em algumas situações é necessário percorrer rios ou florestas, utilizando barcos, motos e bicicletas.

Em parceria com a Speedbird, empresa especializada em drones para logística, o Lab-to-Lab está testando o uso de drones em Belo Horizonte, Salvador e Santa Catarina. Alguns deles têm alcance e autonomia de até 100 quilômetros, cruzando distâncias que, por rodovias, levariam dias. Atualmente, esses drones já possuem autorização para transporte de amostras biológicas. No entanto, o uso completo de drones ainda depende de regulamentação pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac).

A rastreabilidade das amostras é um diferencial que agrega valor ao serviço prestado pelos laboratórios. Saber exatamente onde está a amostra em cada etapa do processo aumenta a transparência e a confiança dos parceiros e se estende aos pacientes. Sistemas de rastreamento avançados permitem monitorar o trajeto em tempo real. A entrega qualificada exige não apenas

tecnologia de ponta, mas também uma equipe treinada e dedicada. Desde a coleta inicial até a entrega final na área técnica, cada membro da cadeia de saúde desempenha um papel crucial na garantia de resultados precisos e confiáveis. “Passos consistentes, ano após ano, permitiram a criação de uma infraestrutura logística com uma visão integrada de gestão e operação de rotas, prazos, qualidade, estabilidade e foco no cliente”, reforça Cléber Miranda.

Com tecnologia avançada e comprometimento com a qualidade, o Lab-to-Lab Pardini consegue unir pacientes e profissionais de saúde por meio de resultados seguros e precisos. Atualmente, o Lab-to-Lab tem um portfólio de **mais de 9 mil testes**, processados em **mais de 20 Núcleos Técnicos integrados**. Toda a cadeia logística do Lab-to-Lab Pardini incorpora ainda marcas renomadas no segmento da medicina diagnóstica, como Pardis, Diagnóstika, Progenética, APC – Apoio em Patologia Cirúrgica, CSV – Central Sorológica de Vitória, DLE e Toxicologia Pardini.



Passos consistentes, ano após ano, permitiram a criação de uma infraestrutura logística com uma visão integrada de gestão e operação de rotas, prazos, qualidade, estabilidade e foco no cliente .

Cléber Miranda
Gerente de Logística do Grupo Fleury.



A INTELIGÊNCIA LOGÍSTICA QUE TRANSFORMA HISTÓRIAS

Histórias de sucesso não faltam. Muitos laboratórios e profissionais de saúde relatam como a logística do Lab-to-Lab somada à rastreabilidade trouxe confiança e eficiência ao processo de diagnóstico. Um exemplo é o laboratório Emilio Avelar, em Diamantina. Patrícia Angélica Silva Avelar Santos, diretora administrativa do laboratório, conta como é feito o onboarding das amostras: “a empresa que faz a coleta e o transporte das amostras realiza a leitura dos códigos que estão nas tags das amostras. A partir daí, conseguimos acompanhar, pelo sistema, toda a jornada até

a área técnica. Isso é importante em caso de urgências e em casos em que precisamos fazer a inclusão de exames em uma amostra já coletada. Para nós e para o nosso cliente, o rastreamento das amostras traz segurança e confiabilidade no processo”.

Rauff de Souza Leão, gerente do laboratório Clean Lab Mais Saúde, que fica na cidade de Carauari, no Amazonas, conta que nem sempre o atendimento de coleta é simples. “Fazemos coletas a domicílio quando o paciente não tem condições de se deslocar para a nossa unidade, e quando ele está na zona rural, muitas vezes precisamos pegar uma canoa para atravessar o lago Sacada. Além disso, temos todo o cuidado com as amostras coletadas. Muitas delas precisam ser mantidas congeladas ou resfriadas até que cheguem no centro técnico, onde serão processadas.”

Em resumo, prover acesso ao diagnóstico de qualidade significa fazer com que a amostra do paciente viaje, em tempo mínimo, até a área técnica mais próxima, garantindo que cada laudo emitido seja um reflexo fiel das condições do paciente. Para isso, o Lab-to-Lab investe há anos em inteligência logística, delineando o presente que você conhece e o futuro do apoio laboratorial.

Pardis, simplificando a compra de suprimentos para simplificar a evolução do negócio do cliente

O ano era 2020. Em meio à pandemia de Covid-19, o Lab-to-Lab Pardini lançou a Pardis. Inicialmente concebida como uma distribuidora de venda de testes da Covid-19, a Pardis forneceu insumos para seus clientes durante aquele momento crítico – em que o acesso a esses requisitos era extremamente complexo e as negociações muito difíceis pelo contexto geral. Ao garantir a entrega de materiais essenciais aos laboratórios, a Pardis desempenhou um papel vital em ajudar os clientes a manterem suas portas abertas – um apoio à saúde das pessoas e à manutenção do negócio.

O que começou como uma plataforma de intracommerce para a venda de testes de Covid, hoje se transformou em uma plataforma one stop shop, onde os clientes podem encontrar tudo o que precisam para manter seus negócios funcionando. Imagine um lugar onde a ciência encontra a conveniência, onde cada detalhe é pensado para facilitar o trabalho do laboratório.

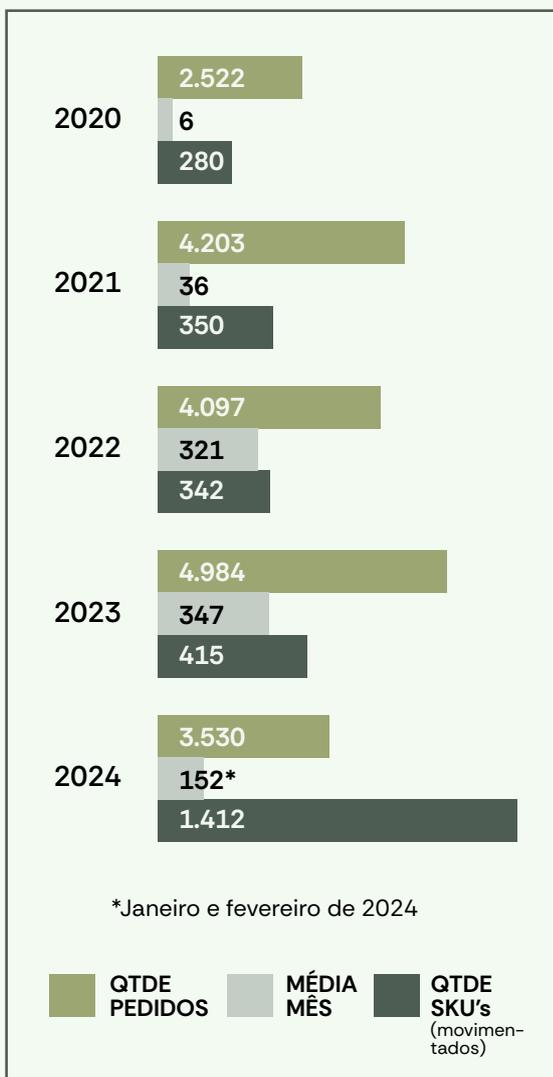
É exatamente isso que a Pardis oferece: uma ampla gama de insumos laboratoriais de alta qualidade, desde kits de coleta e reagentes até equipamentos de proteção individual e materiais pós-analíticos. Além disso, disponibiliza produtos alimentícios, itens de limpeza, uniformes, papelaria personalizada e outros, assegurando suporte completo em todas as etapas do trabalho.

“A Pardis digitalizou a jornada de compra de laboratórios, clínicas e hospitais, oferecendo equipamentos e insumos de dezenas de fabricantes, distribuidores e representantes nacionais e internacionais a preços competitivos”, explica o gerente executivo de Negócios Lab-to-Lab Pardini, Mateus Moura.



**Mateus
Moura**

Gerente
Executivo de
Negócios do
Lab-to-Lab
Pardini



A evolução da Pardi, desde que foi criada até o momento, demonstra a relevância que vem adquirindo para os laboratórios clínicos em todo o Brasil. A operação da Pardi, em crescente escala, permitiu a entrada de uma nova frente de conexão para atender aos clientes de maneira ainda mais ágil. Atualmente, existem três formas de vendas na Pardi:

via **Executivo de Campo** do Lab-to-Lab, que é o executivo de Field Sales, ou seja, quem identifica o que o laboratório está precisando e faz a venda ali, diretamente para o cliente via plataforma;

via **Executivos de Inside Sales**, grupo ainda pequeno que, há pouco mais de um ano, atua de forma remota, fazendo contato ativo com os laboratórios e também recebendo contato das pessoas que fazem as compras nos laboratórios, auxiliando na compra e realizando a venda;

via **Plataforma**, quando o próprio cliente acessa o Marketplace e ele mesmo, sozinho, faz o seu login e realiza a compra.

O histórico de relacionamento do Lab-to-Lab Pardini com fornecedores em todo o mundo e os grandes volumes negociados foram fundamentais para a criação da Pardis.

“Hoje, a oferta da Pardis reduz a necessidade de estoque de insumos dos laboratórios conveniados, ao mesmo tempo em que nos posiciona como parceira provedora de soluções de tudo o que um laboratório precisa”, conta Mateus.

Clientes Lab-to-Lab têm uma tabela diferenciada e condições de pagamento exclusivas. Atualmente, mais de 7,6 mil clientes Lab-to-Lab, que utilizam os serviços em outros negócios do Grupo Fleury, podem contar com essas vantagens.

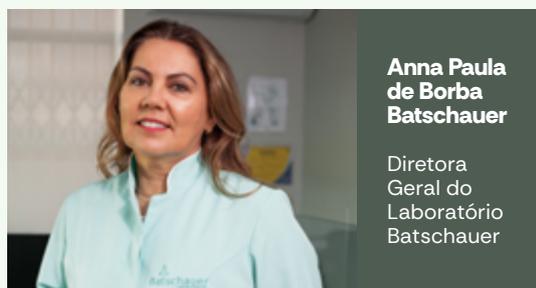
Na cidade de Itajaí, em Santa Catarina, o Laboratório Batschauer é cliente Pardis. Parceiro Lab-to-Lab Pardini há bastante tempo, nos últimos quatro anos viram essa relação se tornar ainda mais relevante.

“Fomos nos aproximando mais, nossa operação se tornou mais parceira. Enviamos muitos testes de análises clínicas, toxicologia e genética e depois nos tornamos clientes da Pardis, que tem ofertas de compras bem interessantes, facilitando nossa rotina”, explica Anna Paula de Borba Batschauer, diretora geral e sócia proprietária do Laboratório Batschauer.

O laboratório foi fundado por seu pai, Dr. Julio Elisyo Batschauer, na década 60, e há 30 anos segue no comando da Dra. Anna Batschauer. Ela conta que principalmente

os produtos de pré-analítico são adquiridos via Pardis, com maior ênfase nos tubos de coleta.

“Faz muita diferença usar o mesmo insumo do nosso apoio. Ter essa facilidade do produto significa mais segurança ao nosso pré-analítico, que é uma fase crucial para o resultado dos testes. E além de tudo tem a força da conexão já estabelecida com as pessoas. Ou seja, juntamos a facilidade do produto, que sabemos que vai chegar, com o bom relacionamento da equipe.”



**Anna Paula
de Borba
Batschauer**

Diretora
Geral do
Laboratório
Batschauer

POR QUE ADQUIRIR INSUMOS VIA PARDIS?



GARANTIA DA ENTREGA DE INSUMOS SEM INTERRUPÇÃO.



Muitos clientes sempre viveram jornadas analógicas de compra. “Isso quer dizer cotações em fornecedores habituais, comparando valores e passando por processos burocráticos de cadastramento, emissão de notas fiscais, boletos, entre outros. E, em empresas de pequeno porte, quem assume a função de realizar compras geralmente acumula outras responsabilidades também”, explica Mateus.



POSSIBILIDADES DE AMPLIAÇÃO DO PORTFÓLIO DE EXAMES.



Com a Pardis, essas empresas economizam tempo e têm mais agilidade no processo de escolha e tomada de decisão. É possível comparar preços e produtos entre os fornecedores da própria plataforma. Além disso, a compra pode ser realizada a qualquer hora, incluindo fins de semana e fora do horário comercial.



CUSTO POR EXAME MAIS COMPETITIVO.



A Pardis concentra tudo em um só local: fluxo de compra e de pagamento. E por oferecer produtos diretamente da indústria, sem intermediários, proporciona custos mais competitivos. Por fim, clientes Pardis ainda conseguem identificar, na plataforma, produtos com selo de qualidade atestada, que são utilizados pelo Grupo Fleury – uma garantia a mais para o negócio.



PRAZOS DE PAGAMENTOS ESTRUTURADOS.



Outra vantagem está na utilização da logística e da cadeia de amostras do Lab-to-Lab Pardini para a entrega dos insumos adquiridos via Pardis. O projeto, em fase final, visa aproveitar as rotas já programadas de coleta de testes para enviar as compras realizadas pelos parceiros Lab-to-Lab. Algumas regiões contam ainda com valores reduzidos de frete ou até frete grátis.



UM NÍVEL ALTO DE SERVIÇO OFERECIDO.



O sistema de trocas é simplificado por automação e o cliente tem uma experiência facilitada.



TODA A EXPERTISE OFERECIDA PELA EQUIPE LAB-TO-LAB PARDINI.



Os desafios do pré-analítico



**Nairo M.
Sumita**

Médico Patologista
Clínico. Consultor
Médico em Bioquímica
Clínica - Fleury
Medicina
e Saúde

**Gustavo
Loureiro**

Médico Patologista
Clínico e Hematologista.
Consultor Médico em
Bioquímica Clínica -
Fleury Medicina
e Saúde

Um dos grandes desafios do laboratório clínico é minimizar o efeito das inúmeras variáveis que podem interferir no resultado final. A execução de um exame laboratorial tornou-se complexa, exigindo a divisão do processo em três fases distintas: pré-analítica, analítica e pós-analítica. Segundo dados da literatura, a fase pré-analítica concentra cerca de 70% dos erros laboratoriais. As causas que podem induzir uma variação pré-analítica num resultado laboratorial podem depender do próprio paciente, do preparo prévio para a coleta da amostra, das condições nas quais a amostra é coletada, transportada e preservada. Dentre os fatores interferentes relacionados à qualidade da amostra, destaca-se a hemólise e a lipemia.

Veja aqui exemplos de variáveis pré-analíticas que devem ser consideradas para análise do resultado de um exame:

- **Gênero:** as diferenças nos parâmetros laboratoriais entre homens e mulheres se tornam mais evidentes após a puberdade. Além das diferenças hormonais específicas, diversos outros parâmetros apresentam concentrações distintas, particularmente em decorrência das diferenças metabólicas e da massa muscular.
- **Idade:** os intervalos referenciais de inúmeros parâmetros são dependentes da idade. Dentre os fatores destacam-se a maturidade funcional dos órgãos e sistemas, o conteúdo hídrico e a massa corporal.
- **Jejum:** a concentração de alguns parâmetros sofre modificação pela ingestão de alimentos.

Os estados pós-prandiais podem resultar na turbidez do soro.

- **Atividade física:** não praticar exercício físico extenuante 24 horas previamente à coleta de sangue.
- **Dieta:** não mudar os hábitos alimentares previamente à coleta de sangue.
- **Medicamentos e drogas:** as interferências, muitas vezes, são caracterizadas por reações cruzadas e dependentes da metodologia utilizada. Os efeitos fisiológicos dos medicamentos caracterizam-se pela indução e inibição enzimáticas. O consumo de álcool pode induzir elevação no nível de triglicérides. Recomenda-se a abstinência de bebidas alcoólicas por um período de 72 horas antes da coleta de sangue.
- **Hemólise:** a hemólise resulta na liberação da hemoglobina, desidrogenase láctica, potássio, magnésio, resultando em níveis falsamente elevados.
- **Lipemia:** a turbidez do soro ou plasma pode afetar o resultado final de um ensaio.

As variáveis pré-analíticas constituem um grupo de fatores que podem alterar o resultado de um exame laboratorial e induzir equívocos no raciocínio diagnóstico.

Seguir procedimentos padronizados e atentar para os cuidados na fase pré-analítica garantem a obtenção de um material de qualidade e a garantia da obtenção de resultados exatos.

O que constrói uma marca forte na saúde?



**William
Malfatti**

Diretor de Comunicação,
Relações Institucionais
e Relacionamento com
Cliente do Grupo Fleury

Por que os usuários de saúde escolhem um prestador de serviços em detrimento de outro? Como essa preferência se forma?

Sem dúvida, quando falamos do sistema suplementar de saúde, essa resposta passa, na maioria das vezes, por fatores como opções dos serviços credenciados pelo plano contratado e localização.

Mas há um fator determinante que dá origem a esse processo de escolha. Ele se chama confiança. Afinal, um médico, um laboratório ou um hospital cuida do que temos de mais importante: a saúde. E esse sentimento se cristalizou impiedosamente com a avassaladora pandemia da Covid-19.

Com esse ponto de partida, é importante entender que o ativo da confiança nasce da segurança do paciente combinada com qualidade na assistência para a solução clínica de cada caso.

No caso específico do segmento diagnóstico, um dos fatores de alta influência é a possibilidade de endosso que é manifestada pelo médico no momento das consultas por um determinado laboratório para realização de exames.

Essa recomendação tem relação direta com o nível de confiança que o profissional médico tem na precisão dos resultados dos testes e nos serviços de apoio complementares, como suporte para esclarecimento de dúvidas ou discussão de casos mais complexos. Com isso, consegue estabelecer, com maior segurança, o adequado acompanhamento preventivo ou adotar a melhor conduta clínica para seus pacientes quando a realização de exames é necessária.

Adicionalmente, é importante observarmos que a confiança encontra sustentação em outros fatores de grande relevância.

A experiência do cliente na área da Saúde, diferentemente de outros segmentos da sociedade, tem um grau de sensibilidade elevado porque as pessoas quando buscam os serviços estão, em sua grande maioria, fragilizadas, ansiosas, receosas ou desconfortáveis.

A resposta para atenuar ou superar esses sentimentos adversos passa por um componente fundamental na jornada do paciente: o acolhimento genuíno. Em outras palavras, estamos falando de empatia, entregue pelos profissionais do laboratório, capaz de produzir uma experiência memorável e que fidelizará esse cliente à marca que utiliza.

A partir da combinação desses fatores mandatórios – precisão diagnóstica e acolhimento –, a construção de uma marca deve buscar atributos que a posicionem de forma diferenciada de seus concorrentes. Ela quer ser sofisticada ou simples na ambientação de suas unidades de atendimento? Quer ser sinônimo de tecnologia de ponta? Ser ágil no atendimento? Entregar um serviço personalizado? Oferecer exames na casa dos clientes? Esses são apenas alguns exemplos de características que precisam ser definidas para fortalecer a capacidade competitiva de uma marca com a diferenciação de posicionamento que ela pretende ocupar em um mercado diagnóstico cada vez mais desafiador.

No esforço contínuo de alcançar a reputação, a percepção e o reconhecimento que uma marca pode e deseja conquistar na cabeça e nos corações dos seus clientes, a certeza é que cuidar da saúde das pessoas é um propósito comum de todos nós que atuamos neste setor de alto impacto para a vida.

C Como construir uma relação sustentável com médicos prescritores?



**Sandra
Barcellos**
Gerente Sênior de
Relacionamento Médico

Da mesma forma que ocorre em qualquer relação, o médico não passa a confiar em um determinado laboratório da noite para o dia. Antes de tudo, precisa constatar a qualidade técnica desse parceiro, da coleta de amostras até a entrega dos resultados, e saber que seus pacientes estarão nas melhores mãos durante o atendimento pela linha de frente, incluindo a operação e a enfermagem. Do contrário, não vai se preocupar em recomendar um laboratório ou, o que é pior, irá enfatizar a experiência negativa que eventualmente tenha tido.

Além de trabalhar fortemente para que cada etapa do processo analítico seja impecável, o laboratório deve se comunicar com o médico para destacar seus pontos fortes, usando os canais disponíveis, como redes sociais e site, e aproveitando as oportunidades que surgirem, a exemplo de eventos científicos.

Metodologias de elevada sensibilidade e especificidade, equipamentos modernos e calibrados, certificações conquistadas e equipe técnica altamente capacitada configuram alguns fatores impactantes para a comunidade médica.

PARA ALÉM DAS QUESTÕES TÉCNICAS

O prescritor também tem de sentir que suas necessidades do cotidiano, sejam do consultório, sejam do hospital, são valorizadas por seu parceiro. Ao laboratório, cabe conhecer e entender essas demandas e adaptar sua estrutura para atendê-las:

É possível antecipar um resultado para um paciente em estado grave? Repetir uma dosagem em pouco tempo? Aproveitar um material colhido para fazer outra dosagem sem que o paciente se submeta a nova coleta?

Ainda que possa haver alguma dificuldade para viabilizar essas e outras solicitações, tão cotidianas no universo da saúde, tudo começa com a demonstração de boa vontade. Na prática, a equipe de atendimento ao médico precisa estar preparada e contar com aval para mover mundos e fundos a fim de encantar o prescritor num momento que, para o paciente, quase sempre é de extrema necessidade.

Quando nos desdobramos pelo médico, lembremos que o efeito ocorre na ponta, com um diagnóstico fechado, uma conduta definida e o retorno do paciente a uma situação de saúde e bem-estar.

Cultura forte: um desafio comum para a liderança



Rúbia Spindola

Diretora de Pessoas e Cultura Organizacional do Grupo Fleury

Início essa reflexão trazendo à luz uma pergunta inquietante que instiga lideranças em pequenas, médias e grandes empresas: Como organizações podem gerenciar a tensão inerente entre uma cultura organizacional forte e única com uma cultura organizacional permeável e fluida, que favoreça o crescimento e a inovação?

Pequenas e médias empresas estão inseridas em um mercado que não as exime das pressões por desenvolver uma cultura que impulse resultados e seja voltada à inovação. O gerenciamento adequado da cultura, compartilhada com as lideranças, mostra-se como caminho para alinhar estratégia e execução, com desdobramentos

táticos e compartilhados em uma narrativa coerente com a criação de um sentido comum traduzido e absorvido pelas pessoas.

Promover o autoconhecimento entre as lideranças como um dos caminhos para o gerenciamento da cultura, que se complementa a outros, demonstra-se uma intervenção organizacional poderosa, a fim de promover o conhecimento das habilidades e gaps nos comportamentos individuais e das equipes, com o entendimento da dinâmica das inter-relações e seus desafios, reconhecendo habilidades, diferenças e complementaridades para o desenvolvimento e aprendizagem organizacional. Uma narrativa congruente

com a cultura desejada vai muito além do olhar apenas para a variável da liderança e seus comportamentos; porém, sem um trabalho com quem declara e repete o que é percebido nas empresas, o gerenciamento da cultura pode se tornar ineficaz e trazer riscos relevantes à implementação da estratégia e resultados organizacionais.

Cultura organizacional, de acordo com Edgard Schein, são as normas, as crenças e os valores compartilhados em uma organização. A cultura organizacional funciona como um pano de fundo em cima do qual o comportamento individual, do grupo e da organização é observado e implementado, gerando ações que movem as empresas. Assim, ainda de acordo com Edgar Schein, a cultura organizacional é também subjetiva e uma poderosíssima força corporativa, que determina o sucesso ou o fracasso das empresas, devendo, portanto, ser compreendida e gerenciada atentamente.

Edgar Schein oferece um modelo cultural representado por um iceberg, tendo como parte mais visível os artefatos, ou seja, as estruturas formais declaradas, os processos registrados e os objetos organizacionais. Abaixo da linha d'água e, portanto, menos visíveis, encontramos os valores corporativos, que compreendem as estratégias, os objetivos e as filosofias, justificando e legitimando as ações que as pessoas tomam. Finalmente, ainda mais abaixo e menos visível, notamos os pressupostos, as crenças inconscientes e os automatismos. Para Schein, estes são a base da cultura e estão incorporados de tal forma, que as pessoas mal se dão conta de sua existência.

A cultura traz uma noção clara de permanência temporal. Estabelece

situações que persistem na história das organizações através de artefatos e elementos tangíveis e, principalmente, intangíveis. A Cultura Organizacional é comumente comparada à personalidade de uma empresa, representando o conjunto de valores, crenças, rituais e normas que moldam a maneira como as coisas são feitas. Ela influencia o comportamento dos membros, a tomada de decisão e a forma como a organização se relaciona com o seu ambiente. Trazendo ao foco a pergunta deste ensaio, entendo que a cultura é o fio condutor de uma gestão bem-sucedida. Gerenciá-la entre ser forte e única e, ao mesmo tempo, permeável e aberta para absorver às mudanças e inovar, torna-se uma necessidade.

A Cultura Organizacional importa porque, além de diferenciar uma empresa das outras, atribuindo-lhe legitimidade, é fator de competitividade. Clientes e mercado "pagam um preço por ela". Afinal, a cultura é um fator de distinção, mas nem sempre encarada como diferencial competitivo. Nenhuma organização sobrevive sem legitimidade interna e externa. Ser socialmente aceita é sinônimo de sobrevivência para as organizações.

Vivemos um momento de ampliação da consciência, com mudança na forma como nós e a sociedade enxergamos a sua relação com o trabalho e com o papel social das organizações, indo além dos muros internos. No final, tudo coexiste e se relaciona em variáveis que são codependentes.

Se a estratégia é correr, precisamos ter músculo para atuar em um caminho viável para uma gestão bem-sucedida da cultura organizacional.

O primeiro passo para a transformação digital



Prof. João Vicente Alvarenga

Diretor Executivo de TI e Digital do Grupo Fleury

Ao longo dos últimos anos, as novas tecnologias digitais vêm sendo exploradas de diversas formas, passando por uma série de grandes tendências de longo prazo, por revoluções em todos os setores da economia e, claro, pelos hábitos da vida cotidiana. Para muitos executivos, esse assunto tem gerado muito mais ansiedade, medo e distanciamento do que necessariamente um senso de pertencimento e mudança.

Afirmar que a transformação digital é uma agenda somente tecnológica pode ser um

erro. Ao longo dos últimos anos e como resultado da experiência empírica, isto é, do trabalho no mundo real com empresas dos mais variados portes e segmentos, pode-se afirmar que qualquer transformação seria um combinado entre dados, especialistas gabaritados, estruturas de back-office, real entendimento das demandas dos clientes, métricas de resultado e estruturas organizacionais amplamente flexíveis.

Convidamos você a pensar sobre o primeiro passo para essa transformação.

ABORDAGEM CENTRADA EM DADOS E CLIENTES

Existe um senso comum de que os dados são o petróleo do futuro. Graças a uma reportagem publicada em uma prestigiada revista de economia e negócio, a transformação digital começou a ganhar notoriedade no ambiente organizacional. Todavia, o entendimento sobre esse tema demanda alguns ajustes.

O dado somente poderá ser o petróleo do futuro se for tratado. Neste caso, a demanda por especialistas em análises de dados deveria ser o primeiro tema a ser estudado. Para esse assunto, surge um grande desafio, pois falta mão de obra qualificada para trabalhar com essa demanda de negócio. Muitas empresas têm contratado estudantes na sua fase inicial de cursos, como ciência da computação, engenharias, matemática e estatística, para ocupar vagas ociosas.

Além da questão da mão de obra qualificada para o tratamento adequado de dados, o real entendimento sobre a necessidade de investimentos em times especializados em tratamento de dados e em sistemas especializados deveria estar na agenda dos principais executivos das organizações brasileiras.

Finalmente, compreender a importância da gestão de dados deveria ter um objetivo claro: foco nos clientes, mudanças de comportamento e novas formas de relacionamentos. Isto é, criar novos mecanismos de engajamento com o mercado deveria ser um grande diferencial competitivo, destacando-se alguns pontos de atenção, como:

- Criar uma organização orientada à cultura de dados, isto é, estruturar times que combinem indicadores de captura de dados, novos processos e com ampla capacidade de auxiliar na tomada de decisão executiva.
- Avaliar constantemente a jornada do cliente, segmentando os canais de atendimento, e revisar os processos de negócio. Neste sentido, customize soluções por canais de atendimento, criando redes de relacionamento e gerando valor.
- Digitalizar o máximo possível os pontos de atendimento com o cliente, agilizando os processos de compra e vendas, bem como garantir resultados positivos de indicadores, como o NPS.
- Compreender que a gestão de dados perpassa por levantamento, tratamento e testes de validação, sendo o tempo para aprendizagem importante.
- Priorizar problemas reais de negócio, com rápida geração de valor e patrocínio interno pode ser uma boa alternativa para uma organização orientada a dados.
- Avaliar a maturidade digital do negócio e, caso a mesma seja baixa, nada melhor do que criar um comitê para assuntos relacionados à inovação e digital, influenciando a alta liderança com casos práticos de mercado.

*Adaptação de "Transformação digital: dez etapas centrais para a sua real execução", de 2021, dos mesmos autores para publicação da Fundação Dom Cabral.

O futuro da medicina diagnóstica: IA, Dados e Transformação Digital



**Dr. Bruno
Aragão Rocha**

Coordenador Médico
de Inovação do Grupo
Fleury

Muito se fala sobre como a Inteligência Artificial (IA) pode melhorar os fluxos e processos na Medicina Diagnóstica. No entanto, é importante adotar uma visão mais ampla, reconhecendo a importância de uma cultura orientada por dados (data-driven) viabilizada pela transformação digital nas rotinas operacionais. Medir completamente a operação, gerando dados acionáveis, é vital tanto para a gestão diária quanto para habilitar processos transformacionais nas áreas técnicas e administrativas.

Atualmente, a maioria das soluções de IA aprovadas pelo FDA em 2024 são voltadas para a radiologia, representando cerca de 76% dos registros de produtos de IA. Essas tecnologias auxiliam na análise de imagens médicas, como radiografias, tomografias e ressonâncias, detectando padrões e identificando doenças precocemente. No entanto, cada vez mais soluções estão sendo desenvolvidas para análises clínicas, integrando-se aos complexos maquinários de automação laboratorial.

Para pequenos e médios laboratórios, tanto a IA quanto as ferramentas de análise de dados podem ser poderosos aliados para aumentar a eficiência e a qualidade dos serviços.

A automação da triagem de amostras e a análise rápida de exames são apenas alguns dos benefícios. Além disso, tecnologias de análise de dados e modelos preditivos são promissores na gestão e operacionalização, como algoritmos que entendem o perfil de consumo de reagentes, controle de estoque e previsão de demanda.

Essas tecnologias auxiliam na análise de imagens médicas, como radiografias, tomografias e ressonâncias, detectando padrões e identificando doenças precocemente.

Um aspecto relevante é a expansão das IAs Generativas, que podem transformar a interação dos usuários, sejam clientes de laboratórios ou colaboradores internos. Chatbots inteligentes, munidos de ferramentas poderosas, podem fazer consultas rápidas em manuais internos e orientar processos complexos de forma eficiente.

Apesar de todo esse avanço tecnológico parecer distante para laboratórios de pequeno e médio porte, conectar-se a uma plataforma robusta como o Lab-to-Lab Pardini torna essas inovações mais acessíveis. Inovações que surgem continuamente podem ser integradas à rotina dos laboratórios, desde análises de dados operacionais e logísticos feitas por uma equipe de cientistas de dados especializada até produtos tecnológicos de mercado para casos de uso específicos.

Por fim, é importante destacar que, embora a Inteligência Artificial seja uma área muito promissora, o verdadeiro motor de transformação é a cultura de dados. Levar essa mentalidade para os laboratórios parceiros é o que tornará os processos mais eficientes e melhores, e, em última análise, trará benefícios a quem mais importa: o paciente.

Breve reflexão sobre inovação na qualidade



Kátia Regina César

Consultora de Inteligência da Qualidade



Flávia Helena

Gerente Sênior – Inteligência & Analytics Med Tec, Produtos e Qualidade



Amanda Barba Alves Januzzi

Analista Sênior de Inteligência da Qualidade



Amanda Delphino Chiamonte

Coordenadora de Inteligência da Qualidade

Os primeiros conceitos de qualidade surgiram com os artesãos que buscavam entregar os melhores produtos aos seus clientes. No entanto, foi no século XX que a indústria foi impulsionada a se aprimorar e, assim, os conceitos de qualidade e controle estatístico passaram a ser amplamente adotados em diversos setores.

No laboratório clínico não foi diferente. A qualidade em nossa área pode também ser representada pelo correto diagnóstico para apoio ao melhor tratamento dos pacientes no tempo mais curto possível. Nesse contexto, 'guidelines'

médicos e normas regulatórias como RDC 786/2023 e PALC 2021 modelam a visão de sistema de gestão da qualidade laboratorial, que contempla processos documentados, métodos de avaliação da fase analítica, indicadores da qualidade e processos de melhoria contínua, entre outros, contribuindo para a atender as necessidades do cliente na sua jornada de cuidado.

Atualmente, a inovação na gestão da qualidade nos desafia a ultrapassar o "monitoramento de indicadores" ou o "cumprimento de requisitos", como também é destacado nos checklists atuais

de certificações internacionais como CAP (College of American Pathologists) e CAP ISO 15189. É necessário integrar competências e conhecimentos para melhor consolidar e interpretar informações técnico-médicas de forma transparente, assertiva e proativa, mobilizando a organização em prol dos pacientes.

Essa cultura de excelência deve estar representada nos serviços e nos exames que oferecemos, como uma rede de aprendizagem a serviço da experiência dos nossos clientes. Dessa forma, dados relacionados à rotina de gestão de qualidade e às operações devem ser correlacionados aos resultados dos exames e interpretados sob a perspectiva do paciente; o significado clínico deve estar traduzido nas ferramentas de gestão e nos critérios de governança clínica no laboratório. Muita inovação e muito trabalho em equipe são necessários para o atingimento desses novos marcos na qualidade.

Na nossa vivência, cada equipe da organização possui uma contribuição relevante para essa nossa missão de fornecer soluções de saúde mais integradas, de forma mais acessível e sustentável. Para tanto, é preciso inovar 'dentro' do laboratório, agregando competências entre times e incorporando inovação tecnológica aos diferentes processos envolvidos na experiência dos nossos clientes.

Na gestão da qualidade, especificamente, 'data Intelligence', 'analytics', 'data science', 'machine learning' estão cada vez mais acessíveis aos nossos times através de diferentes soluções.

Simuladores de cenários, sistemas pensantes e proativos, algoritmos preventivos e preditivos, alertas inteligentes para situações críticas são alguns

exemplos de inovações incorporadas no nosso sistema de gestão de qualidade laboratorial para aprimorar o apoio à decisão. Ao mesmo tempo, programas robustos de educação continuada voltados à cultura de qualidade e à excelência acompanham esses movimentos, para aprimorar nossas competências como time diagnóstico e reforçar o letramento em saúde de forma concomitante ao letramento em dados e 'tech'.

Nossas certificações e acreditações (ISO, PALC, CAP e CAP ISO 15189) são conquistas que celebramos em rede e que reforçam nossa inovação na gestão da qualidade.

Essa tem sido nossa essência e nosso novo horizonte. Queremos seguir nossa trajetória por todo o Brasil, levando qualidade e excelência em cuidar a parceiros e clientes, através de equipes extraordinárias e inovadoras. A história da qualidade é marcada pela evolução constante dos padrões e práticas de gestão, com a busca contínua por melhores testes diagnósticos, melhoria de processos e aprimoramento na confiabilidade dos resultados. Ser um grande time com excelentes recursos e muita capacidade de inovar em parceria é o que nos diferencia no setor.

Que venham novos horizontes, com muita ciência e tecnologia: estamos preparados para inovar na medicina, com muita qualidade!



Acesse o
podcast Mundo
Lab-to-Lab Pardini

labtolabpardini.com.br

 [@labtolabpardini](https://www.instagram.com/labtolabpardini)

grupofleury.com.br

 [@grupofleury](https://www.instagram.com/grupofleury)

Revista
Mundo Lab-to-Lab Pardini

