



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!"

Assistência Farmacêutica

O USO DE INDICADORES NO MONITORAMENTO DOS PROCESSOS DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA NO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO.

Carmen Lígia Firmino Marques, Anderson José Almeida, Maria Silvia Araújo Pereira, Alex dos Reis Recio, Ana Ligia Pereira Santos, Tatiani Caroline Verssuti dos Santos

1 Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto - Se - Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto - Secretaria de Saúde
São José do Rio Preto

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

Na Assistência Farmacêutica os resultados esperados são a garantia de acesso e o uso racional de medicamentos (BRASIL, 1988; OPAS, 2005). Conduzir os serviços de saúde para estes objetivos, em um cenário onde estão estabelecidos vários atores com interesses, conhecimentos, expectativas e recursos diversos, imputa aos gestores a necessidade de planejamento, execução e monitoramento de rotinas operacionais que os aproxime dos resultados esperados. O desenvolvimento de processos constitui-se um grande desafio à gestão, mas é essencial na medida em que eles definem as responsabilidades e estabelecem rotinas para a diminuição do erro, do desperdício e dos problemas de acesso aos medicamentos, permitindo relacionar custos e benefícios (FERREIRA, 2013). Neste ponto é importante explicar o que são processos no contexto da experiência aqui apresentada. Pereira (2012), citando Donabedian, esclarece que a "área do processo engloba as atividades relativas à utilização de recursos nos seus aspectos quantitativos e qualitativos". Já o monitoramento é a função administrativa que possibilita a verificação dos processos, bem como dos resultados alcançados em consonância com o que foi planejado (SCHIAVENATO). Sendo assim, monitorar indicadores permite acompanhar o desempenho e realizar as correções necessárias quando há um desvio do padrão. As informações geradas na análise dos indicadores são então essenciais para a gestão da Assistência Farmacêutica, dando visibilidade aos problemas e enfatizando as boas práticas. É importante ressaltar que como ponto de apoio nas redes de atenção a Assistência Farmacêutica tem entre suas atribuições a apresentação de indicadores que auxiliem os gestores na qualificação e ampliação dos serviços de saúde (BRASIL, 2014). No município de São José do Rio Preto a gestão da Assistência Farmacêutica está pautada na identificação dos processos necessários ao alcance dos objetivos propostos e do acompanhamento destes por meio do monitoramento de indicadores. O caminho foi escolhido por que permite realizar o diagnóstico da situação atual e assim planejar com clareza a organização dos serviços e a destinação dos recursos, bem como conhecer a capacidade de gerenciamento da própria Assistência Farmacêutica.

OBJETIVOS

Objetivo: Monitorar os processos da Assistência Farmacêutica por meio de indicadores. Objetivo específico: Definir as necessidades de recursos humanos em Assistência Farmacêutica mediante a análise de indicadores específicos. Estabelecer padrões que permitam comparar o desempenho da Assistência Farmacêutica municipal com outros serviços.



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!"

METODOLOGIA

As atividades que devem ser realizadas pela Assistência Farmacêutica, bem como sua frequência e quantidade foram definidas pelos farmacêuticos da rede municipal em consonância com os objetivos a serem realizados e a legislação sanitária vigente. Inicialmente foram enviados questionários na ferramenta Google Forms aos farmacêuticos e técnicos de farmácia com o objetivo de se conhecer as atividades realizadas na Assistência Farmacêutica, incluindo o número de vezes que a atividade era realizada e o tempo gasto em cada uma. Na segunda etapa, os dados foram consolidados e iniciou a discussão dos achados nos Colegiados da Assistência. Desta forma foram definidas as atividades que deveriam ser executadas. Nos colegiados da Assistência Farmacêutica, realizados mensalmente, com todos os farmacêuticos da rede pública ou nas reuniões distritais entre farmacêuticos, gerentes e gerentes distritais foram identificados os processos críticos para a realização das atividades propostas. A identificação dos problemas foi realizada a partir da análise dos registros das operações no sistema informatizado, elaboração da "espinha de peixe", reclamações dos usuários e trabalhadores dos serviços e análise das respostas do questionário no google forms. A partir dos problemas levantados foram decididos os procedimentos operacionais, passo a passo, a serem realizados, buscando-se a melhor maneira de fazê-los, sem perder de vista a legislação sanitária e as normas previstas para a Assistência Farmacêutica. Para cada processo foram definidos os responsáveis na execução e estabelecida uma meta. Para cada meta foi decidido um indicador que pudesse informar à gestão sobre o processo que está sendo executada. Ou seja, o quanto ele colabora para que sejam atingidos os resultados esperados para a Assistência Farmacêutica. Para a reflexão constante sobre a execução e avaliação dos processos, os indicadores foram construídos segundo as regras da "validade, factibilidade, confiabilidade, inteligibilidade e reprodutividade" (UFSC, 2011). As fontes de informação para a construção dos indicadores são a base de dados dos sistemas municipais onde estão os registros de todas as operações da Assistência Farmacêutica e os programas oficiais do Ministério da Saúde para registro de informações de produção dos serviços. Os dados foram disponibilizados à Assistência Farmacêutica em planilhas do excel e a seguir tratados de acordo com a fórmula de cálculo de cada um dos indicadores. As metas foram estabelecidas conforme a série histórica, revisão da literatura ou empiricamente. As metas alcançadas foram analisadas individualmente, comparadas com a média geral e a meta pactuada. Este método permitiu identificar se as metas são factíveis, se há problemas localizados ou gerais para a realização dos processos como planejados. Processo 1-Evitar o vencimento de medicamentos. Melhorar o acesso aos medicamentos evitando gastos com perdas. Farmacêutico da Atenção Básica. Meta: < 0, 2% do valor total faturado gasto com inutilização de medicamentos. Processo 2-Cumprir o cronograma de distribuição de medicamentos. Melhorar o acesso evitando desabastecimento nas Unidades de Saúde. Central Abastecimento Farmacêutico. Meta: 100% dos medicamentos entregues pela CAF conforme cronograma. Processo 3 - Evitar erros de separação nos pedidos de medicamentos atendidos pela CAF. Central Abastecimento Farmacêutico. Meta: <5% dos pedidos separados pela CAF contendo erros (sobra, falta, inversão de lote, troca). Processo 4 - Controlar o estoque do pronto atendimento. Evitar perdas, desvios, uso irracional de medicamentos. Farmacêutico, técnico de farmácia e enfermagem da Atenção Básica. Meta: 100% dos medicamentos injetáveis do PA baixados no cadastro do paciente. Processo 5 - Conferir os medicamentos no momento da



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!"

entrega pela CAF. Evitar perdas ou desvios, bem como realizar a recebimento corretamente. Departamento da Assistência Farmacêutica. Meta: 100% dos medicamentos conferidos no momento da entrega pela CAF. Processo 6 - Definir a necessidade de recursos humanos nas Farmácias da Atenção Básica. Definir racionalmente os recursos humanos da Assistência para o cumprimento das atividades necessárias. Departamento da Assistência Farmacêutica. Meta: 5 minutos/atendimento registrado no sistema. Processo 7- Consultas farmacêuticas. Melhorar o uso de medicamentos pelos pacientes. Farmacêuticos Atenção Básica e Especializada. Meta: 5 minutos/atendimento registrado no sistema. Processo 8- Programar medicamentos de acordo com o cronograma da CAF evitando pedidos extras. Melhorar o acesso evitando desabastecimento nas Unidades de Saúde. Total de pedidos de medicamentos em desacordo com o cronograma por unidade de saúde. Meta: 2 pedidos extras/mês/unidade de saúde. De posse das informações tem sido feita a melhoria dos processos através da discussão com as equipes que a realizam.

RESULTADOS

Processo 1- Evitar o vencimento de medicamentos. Meta geral alcançada em 2017: 0, 1% do valor total gasto com inutilização. Avaliação e ações: Entre os 36 serviços monitorados oito não alcançaram a meta pactuada no primeiro semestre de 2017. Foram realizadas ações com as unidades que não cumpriram a meta. Ao final do ano cinco unidades ainda não executam o processo de acordo com o pactuado. Processo 2- Cumprir o cronograma de distribuição de medicamentos. Meta geral alcançada em 2017: 95, 5% das entregas realizadas de acordo com o cronograma entalecido. Avaliação e ações: Foram realizadas discussões para a identificação dos problemas que contribuíram para o não cumprimento da meta. Propostas, como a modificação da logística e da permissão de pedidos extras estão em análise. Processo 3- Evitar erros de separação nos pedidos de medicamentos atendidos pela CAF. Meta geral alcançada em 2017: 3, 9% de pedidos com intercorrência. Avaliação e ações: A ação ocorreu dentro do esperado. Os profissionais da CAF receberam feed back da sua produção. Processo 4- Controlar o estoque do pronto atendimento. Meta geral alcançada em 2017: 91, 4% das prescrições foram baixadas no sistema informatizado no cadastro do paciente. Avaliação e ações: Os serviços que não cumpriram a meta foram notificados para o cumprimento do Procedimento Operacional conforme pactuado. Problemas, como a identificação de pacientes que são atendimentos no pronto atendimento foram discutidos e normatizados. Processo 5- Conferir os medicamentos no momento da entrega pela CAF. Meta geral alcançada em 2017: 8, 5% das intercorrências foram relatadas após o recebimento. Avaliação e ações: O indicador não mede diretamente o recebimento, mas foi o caminho encontrado, para que de forma numérica, pudéssemos visualizar os problemas no recebimento dos medicamentos nas unidades de saúde. As farmácias que não cumpriram a meta foram notificadas. Processo 6- Definir a necessidade de recursos humanos nas Farmácias da Atenção Básica. Meta geral alcançada em 2017: 5, 8 minutos/atendimento. Avaliação e ações: Foi monitorada a capacidade instalada de 30 farmácias da Atenção Básica e Especializada (SAE-DST/Aids). O monitoramento mensal do indicador permitiu identificar as unidades que precisam de recursos humanos. Foram contratados farmacêuticos para realizar a função de gestão de estoque em mais de uma unidade. Garantindo assim, a execução das atividades previstas. O monitoramento demonstrou que no período de férias dos profissionais de algumas farmácias a redução do quadro



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

“30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!”

compromete o serviço. Nestas unidades foram pactuadas quais atividades não serão realizadas nestes períodos. Processo 7 – Consultas farmacêuticas. Meta geral alcançada em 2017: 1, 1 consulta/dia/farmacêutico. Avaliação e ações: Foram monitorados 35 farmacêuticos da Atenção Básica. A média de consulta diária no primeiro semestre de 2017 foi de 0, 9. Foram realizadas reuniões para avaliar as dificuldades e ações como treinamento clínico foram implantadas. A média de consulta diária no segundo semestre de 2017 foi de 1, 2. Processo 8- Programar medicamentos de acordo com o cronograma da CAF evitando pedidos extras. Meta geral alcançada em 2017: 1, 7 pedido extra/mês. Avaliação e ações: Entre os 34 serviços monitorados oito não alcançaram a meta pactuada no ano 2017. Foram realizadas ações relacionadas à programação de medicamentos com as unidades que não cumpriram a meta.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação de indicadores se mostrou como uma importante forma de diálogo entre os profissionais e manteve todos atentos ao que foi planejado. Permitiu as mudanças ou correções adequadas nos processos em direção aos objetivos pactuados. Os processos e indicadores estabelecidos até o momento não permitem medir o impacto do serviço, mas nos mostraram um caminho para se estabelecer uma Assistência Farmacêutica eficiente.