

Vitória/ES

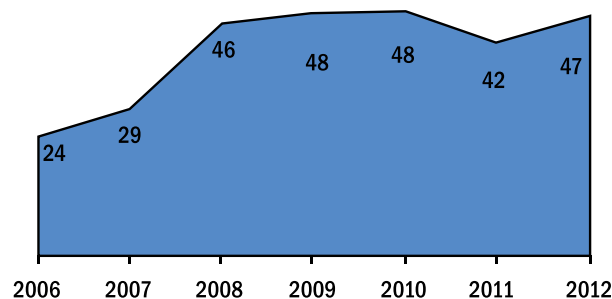


Farmácia Cidadã: um conceito moderno em saúde

CARACTERIZAÇÃO

A Assistência Farmacêutica do Estado do Espírito Santo conta, atualmente, com 9 farmácias de dispensação de medicamentos do Componente Especializado: 3 na região metropolitana e 6 no interior. São 184 funcionários: 54 farmacêuticos, 21 médicos, 06 assistentes sociais e 103 profissionais de nível médio. A rede possui 47 mil usuários cadastrados, provenientes tanto do SUS como do serviço privado, que geram em torno de 34,5 mil atendimentos/mês. (Conforme gráfico 1).

Gráfico 1 - Número de pacientes cadastrados (em milhares) nas farmácias de medicamentos do Componente Especializado do Estado do Espírito Santo, de 2006 a 2012



O Projeto Farmácia Cidadã trouxe ao Estado um novo modelo de assistência em farmácia pública com disponibilização de estrutura física adequada, ambiente climatizado, atendimento farmacêutico na dispensação e recepção dos usuários, informatização e disponibilização de serviços pela internet e comunicação via torpedo (SMS/Celular). O objetivo é proporcionar a melhoria contínua da humanização, dar agilidade e qualidade no atendimento aos usuários, além de ampliar o acesso aos tratamentos.

RELATO DA EXPERIÊNCIA

Os medicamentos do Componente Especializado integram as políticas de assistência farmacêutica sob a gestão dos governos estadual e federal e são destinados ao tratamento de doenças raras, que podem demandar elevado custo. Até agosto de 2007, no Espírito Santo, esses medicamentos eram fornecidos à população de forma deficiente.

Nas antigas instalações físicas não havia assentos suficientes para os usuários; o ambiente não possuía climatização; o mobiliário era inadequado; paredes e piso danificados; o atendimento era realizado de maneira manual, sem um sistema informatizado eficiente e com arquivos desorganizados, entre outras deficiências. Além disso, os usuários aguardavam entre 4 a 6 horas para receber o medicamento e a dispensação não era realizada por farmacêutico e ocorria por um guichê improvisado, o que inviabilizava a orientação correta. Eram urgentes a melhoria da qualidade, a humanização do atendimento e a ampliação da cobertura e do acesso dos cidadãos aos medicamentos excepcionais.

Diante da demanda, a Secretária Estadual de Saúde do Espírito Santo (Sesa/ES) aprovou o Projeto Farmácia Cidadã. Para sua implantação foram desenvolvidas as seguintes ações:

- Oficialização do Projeto, por meio da Portaria Sesa/ GAB Nº 056-R, de 24/ 08/ 2007;
- Instituição da Relação Estadual de Medicamentos Essenciais e Excepcionais (Rememe), que ampliou o número de medicamentos do Componente Especializado de 133 para 229 itens. A Sesa/ES passou a disponibilizar medicamentos para o tratamento de doenças até então sem cobertura na rede pública, como hipertensão pulmonar, doença

pulmonar obstrutiva crônica (DPOC), glaucoma, déficit de atenção e outras;

- Aprimoramento da gestão da logística de suprimento desses medicamentos, garantindo um índice de cobertura sempre superior a 97%;
- Reforma e adequação das áreas físicas destinadas à farmácia; departamentalização dos setores em função dos diferentes fluxos e processos de trabalho; climatização e humanização do ambiente, além da aquisição de novo mobiliário;
- Contratação e treinamento de novos farmacêuticos, além de digitadores e auxiliares de dispensação;
- Informatização - desenvolvimento e implantação de um software próprio para o controle da dispensação; aquisição dos equipamentos de informática; adequação da rede lógica e rede elétrica; treinamento da equipe;
- Organização do atendimento diário aos usuários, com implantação de senhas eletrônicas, atendimento com dias e horários marcados e prioridade aos usuários idosos e gestantes;
- Comunicação ativa com os usuários por mensagens via celular, informando-os sobre o andamento dos seus processos, disponibilidade de medicamentos que anteriormente estavam em falta, necessidade de eventuais exames complementares, entre outras;
- Fornecimento de senhas individuais que permitem ao usuário monitorar, pela internet, o andamento do seu processo e todos os registros referentes ao seu histórico fármaco-terapêutico;
- Inclusão de um link para a Farmácia Cidadã na página inicial do site da Secretaria Estadual de Saúde (www.saude.es.gov.br), facilitando o acesso dos cidadãos e dos médicos às informações sobre a abertura de processos e solicitação dos medicamentos;
- Elaboração e distribuição de cartilhas e folders informativos orientando usuários e médicos sobre os documentos e exames necessários para a abertura de processos e solicitação de medicamentos excepcionais, evitando, assim, falhas documentais e deslocamentos desnecessários;

- Disponibilização de sacolas personalizadas aos usuários, para proporcionar maior comodidade e segurança no transporte dos medicamentos até seu domicílio;
- Disponibilização de máquina de gelo nas unidades da Farmácia Cidadã, proporcionando aos usuários a garantia das condições de temperatura adequadas para o transporte dos medicamentos termolábeis;
- Implantação de um sistema permanente para avaliação do grau de satisfação dos usuários da Farmácia Cidadã, originando um indicador para o monitoramento e aprimoramento dos serviços ofertados;
- Implantação do sistema de dispensação de medicamentos em quantidade suficiente para três meses de tratamento, proporcionando maior comodidade aos usuários, na medida em que eles não precisam mais se dirigir à Farmácia todos os meses. Essa dispensação trimestral foi possível para 105 diferentes medicamentos (segundo os critérios dos Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas);
- Acompanhamento semanal do índice de cobertura em medicamentos na farmácia, possibilitando a garantia de índices de excelência e a imediata adoção de providências quando esse índice atingir níveis abaixo da meta mobilizadora de 95%.

RESULTADOS

O atendimento informatizado trouxe mais agilidade, comodidade e desburocratização no atendimento. Foram reduzidos, o número de deslocamentos e o tempo de espera e de permanência dos usuários da farmácia, de quatro horas para sessenta minutos. Idosos tem atendimento preferencial garantido conforme a lei, com agendamento de dia e horário.

A implantação do sistema informatizado e de comunicação ainda diminuiu de trinta para cinco dias o tempo máximo para análise e possível aprovação do processo do paciente, facilitando o acesso aos medicamentos.

Os usuários passaram a obter informações, baixar formulários e acompanhar o andamento de seus processos pela internet, com senhas individuais. A autorização do fornecimento dos



Imagens da área de atendimento, arquivo, estoque e conservação de medicamentos da Farmácia Cidadã, Vitória – ES

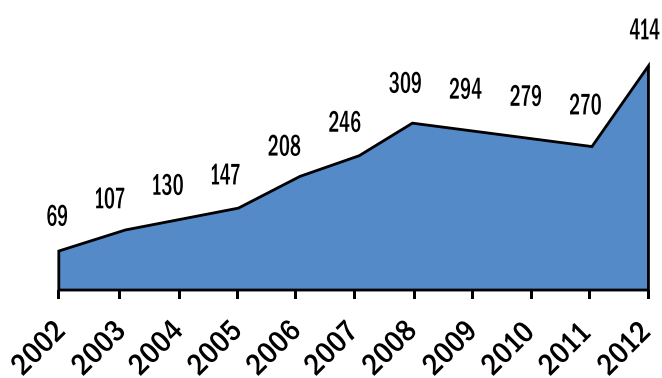
medicamentos é informada por mensagem de celular, o que torna ainda mais ágil o processo de comunicação.

Outro diferencial importante da Farmácia Cidadã é a dispensação de medicamentos exclusivamente por profissionais farmacêuticos. Dessa forma, o Estado apresenta um novo modelo de farmácia, centrado no paciente. O atendimento por farmacêutico promove o uso racional de medicamentos e contribui para garantir uma terapia segura e efetiva, podendo reduzir possíveis problemas relacionados com a farmacoterapia e alcançar resultados definitivos que melhorem a qualidade do processo de utilização de medicamento e qualidade de vida dos pacientes.

Descrição dos impactos gerados com esta experiência

Além dos resultados já alcançados na estrutura física da farmácia e seus consequentes benefícios já percebidos pela população usuária, outros resultados também podem ser destacados, principalmente em relação à qualidade da cobertura em medicamentos e ao padrão bem mais moderno e qualificado dos serviços ofertados. Em termos de ampliação do acesso da população a esse serviço essencial em saúde, observa-se um incremento significativo no número de atendimentos realizados pelas Farmácias (Gráfico 2).

Gráfico 2 - Número de atendimentos (em milhares) nas farmácias de medicamentos do Componente Especializado - 2002 a 2012

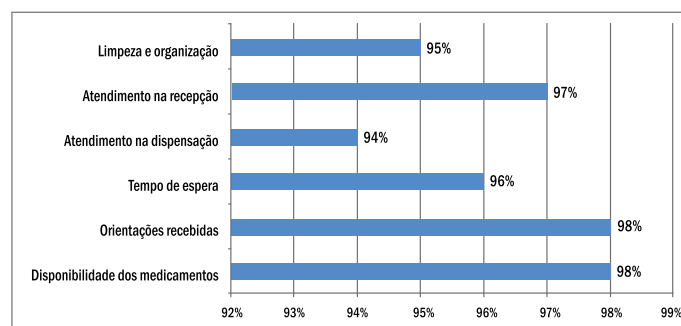


A referida ampliação do acesso, em número de atendimentos, também vem sendo acompanhada pela ampliação do número de medicamentos e das doenças tratadas pela rede

pública, na medida em que foram inseridos 96 novos itens na Rememe. São disponibilizados 229 medicamentos diferentes do Componente Especializado para tratamento de doenças raras e de alto custo, que a grande maioria das pessoas não conseguiria ter acesso, se não fosse por meio da Sesa/ES. Há que se ressaltar ainda que, além do aumento no número de medicamentos disponibilizados, também foi possível com esse projeto melhorar ainda mais os índices de disponibilidade permanente em estoque, que passou de 75% em 2005 para 98% em 2012.

O projeto Farmácia Cidadã vem proporcionando mais comodidade, humanização e qualidade no atendimento aos cidadãos, além de agilizar e organizar o tempo de espera por medicamentos de alto custo. Esses benefícios já podem ser percebidos pelo elevado grau de satisfação dos usuários, demonstrado por meio do gráfico 3.

Gráfico 3 - Índice de satisfação dos usuários nas Farmácias Estaduais



Com a implantação das Farmácias Cidadãs, as melhorias no atendimento prestado na área da Assistência Farmacêutica têm proporcionado aumento significativo na demanda por medicamentos, inclusive de usuários que possuem planos privados de saúde. Portanto, torna-se imprescindível a implantação de um Sistema de Regulação nessa área, para que se garanta a devida Assistência Farmacêutica àqueles que realmente necessitam, preservando-se o uso racional dos recursos, dos medicamentos e o interesse público.

Nesse sentido, a Secretaria de Saúde estruturou um Sistema de Regulação da Utilização de Medicamentos do Componente Especializado, composto por dois eixos estratégicos e complementares que são:

- Comissão Estadual de Farmacologia Terapêutica (CEFT)
- Auditoria Clínica realizada por médicos peritos em Serviços de Referência

O conceito moderno de farmácia pública formulado no Projeto Farmácia Cidadã apresenta possibilidades reais de adequação e implantação em todos os municípios do Estado, na atenção primária, de maneira a se garantir melhorias também no atendimento aos usuários de medicamentos da atenção básica. Nesse sentido, o Estado do Espírito Santo, por meio da Sesa, instituiu um incentivo à implantação de Farmácias Cidadãs Municipais para a dispensação de medicamentos do Componente Básico.

O incentivo prevê o repasse de R\$ 30 mil para cada projeto apresentado e aprovado, de maneira que seja implantada uma Farmácia Cidadã Municipal em cada um dos 78 municípios capixabas. A implantação das farmácias cidadãs municipais se dá por adesão dos municípios, atendendo aos critérios mínimos exigidos pela Sesa, em consonância com o conceito "Farmácia Cidadã". Até maio de 2013, foram implantadas 11 Farmácias Cidadãs Municipais.

Competências desenvolvidas com a realização deste trabalho

Nesta experiência uma das principais atividades desenvolvidas pelo farmacêutico foi o pla-

nejamento estratégico. Para o sucesso do Projeto Farmácia Cidadã, o farmacêutico responsável levou em conta o mais efetivo e seguro gerenciamento dos recursos disponíveis com pessoal, medicamentos, equipamentos, procedimentos e práticas, contribuindo com o avanço da saúde.

Desafios e necessidades de novas ofertas

Objetivando a descentralização e interiorização dos atendimentos, o projeto propõe a implantação desse modelo em todas as farmácias já existentes e também a ampliação do número de farmácias cidadãs estaduais, a fim de cobrir geograficamente todas as microrregiões de saúde do Estado. Assim todas as microrregiões passarão a ter pelo menos uma Farmácia Cidadã para a dispensação de medicamentos do Componente Especializado.

Autores:

Cintia Ribeiro da Silva
Maria José Sartório

Contatos:

Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo
Gerência Estadual de Assistência Farmacêutica
Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2025
Bento Ferreira - Vitória/ES - (27) 3636-8417 / 3636-8418
E-mails: cintiaribeiro@saude.es.gov.br
mariasartorio@saude.es.gov.br