

SÃO JOSÉ DOS PINHAIS/PR



Foto 1. Igreja Matriz de São José dos Pinhais, 2021.

Programa Medicamento na Hora Certa: uma estratégia para dispensação em tempos de pandemia

RESUMO

A pandemia do novo coronavírus trouxe grandes desafios ao setor de saúde. E com a Assistência Farmacêutica não foi diferente. Para a melhoria dos fluxos e agilidade na dispensação de medicamentos, a Secretaria de Saúde de São José dos Pinhais propôs um fluxo alternativo para acesso aos medicamentos, implementando, de forma inovadora, o Programa Medicamento na Hora Certa. O objetivo foi atuar numa estratégia de dispensação de medicamentos que contemplasse o atendimento farmacêutico em todas as fases da dispensação, porém com o menor contato físico possível, a fim de evitar a propagação do coronavírus dentro do estabelecimento de saúde. O Programa consiste em utilizar-se de ferramentas de tecnologia e de comunicação para agilizar o atendimento nas farmácias. Por meio de um número de *WhatsApp*, o usuário encaminha previamente sua prescrição e documentos pessoais e uma equipe de técnicos as recebe e analisa técnica e legalmente, agendando o horário de retirada na Farmácia de acesso mais fácil ao usuário. Na hora e local especificados, o usuário se dirige à farmácia para receber seu medicamento previamente separado e embalado pela equipe da farmácia,

sem a necessidade de retirar senha ou esperar em filas. O Programa trouxe bons resultados, e em cinco meses foram agendadas 3.626 retiradas. Também se tornou um canal de comunicação para dúvidas sobre fluxos de medicamentos. Neste período foram registradas 7.078 conversas, sendo que 51,7% destas foram finalizadas após resolução de dúvidas. Com a implantação do Programa houve diminuição do tempo de permanência do usuário nas Unidades, além de evitar o deslocamento desnecessário dos usuários que necessitavam de adequação de receitas ou sanar dúvidas referentes aos medicamentos, atingindo, desta forma, seu objetivo de agilizar a dispensação de medicamentos sem a perda da qualidade no atendimento farmacêutico.

CARACTERIZAÇÃO

Descrição sociodemográfica do cenário da experiência

São José dos Pinhais é um município da Região Metropolitana de Curitiba, com população estimada em 2021 de 334.620 habitantes; sendo que 89,66% da população reside em área urbana e 10,34% em área rural. O município possui uma área territorial com 946,435 Km² (IBGE, 2020).

O processo de colonização contou principalmente com a imigração de italianos e poloneses para compor as colônias agrícolas. O município é considerado um dos mais industrializados do Paraná e está localizado em uma área com entroncamento logístico privilegiado.

Economicamente pode-se dizer que São José dos Pinhais apresenta números que o coloca entre os municípios com maior riqueza do Estado, com um PIB *per capita* de R\$ 75.926,83 (IBGE, 2018).

A maior parte da população encontra-se na faixa etária produtiva, de 25 a 59 anos de idade, sendo a maioria composta por mulheres (50,6%). O Índice de Desenvolvimento Humano Municipal de São José dos Pinhais é de 0,758 e a dimensão que mais contribui para o alto IDHM do município é a longevidade, seguida pela renda e a educação (IBGE, 2018).

Perfil epidemiológico

A cobertura de Atenção Primária em Saúde (APS), conforme a Política Nacional de Atenção Primária em Saúde no município é de 42,11%. No Hospital Municipal, os índices de internação por causas sensíveis à APS correspondem a 23% (São José dos Pinhais, 2018).

Observando ainda os aspectos e causas de mortalidade no município, o mesmo segue o padrão na-

cional, sendo que as doenças do aparelho circulatório ocupam o primeiro lugar. Este dado faz refletir sobre a importância que foi em manter a dispensação dos medicamentos essenciais durante a pandemia, evitando, assim, agudização das doenças e maior sobrecarga sobre o sistema hospitalar.

Outro dado importante a salientar é que atualmente o investimento em medicamentos essenciais no município se encontra próximo de 8 milhões/ano, sendo que 41% deste valor é utilizado para o tratamento de diabetes *mellitus* e hipertensão arterial.

Estrutura da saúde pública local

A rede municipal de saúde conta com um Hospital Municipal e Maternidade com 200 leitos; uma Unidade de Pronto Atendimento porte III, um Centro de Atendimento Multiprofissional com diversas especialidades, três Caps, um Núcleo de Testagem e Aconselhamento DST/AIDS e 27 Unidades Básicas de Saúde, sendo 17 localizadas na área urbana e 10 unidades localizadas na área rural. Dentre as 17 unidades urbanas, 10 delas possuem a estrutura de Farmácia Básica Municipal, legalmente registradas no Conselho Regional de Farmácia do Paraná, e que atendem às demais Unidades de maior proximidade da sua região. Além disso, o município possui uma Farmácia Especial que atende ao Componente Especializado da Assistência Farmacêutica. O município também faz parte do Comesp – Consórcio Metropolitano de Especialidades do Paraná e possui a Escola de Saúde, com residências médica e multiprofissional. Os serviços de saúde possuem um sistema terceirizado de informatização, com prontuários eletrônicos integrados (São José dos Pinhais, 2018).

Assistência Farmacêutica

A Assistência Farmacêutica de São José dos Pinhais é organizada pelo Departamento de Assistência Farmacêutica. Este é responsável pela organização de trabalho dos profissionais farmacêuticos e dos fluxos

e protocolos que envolvem os medicamentos. Além de ser responsável pela compra de medicamentos e de toda a cadeia logística dos mesmos. O município faz parte do Consórcio de Medicamentos Paraná Saúde, por meio do qual adquire quase a totalidade dos medicamentos essenciais para a atenção primária.

Atualmente, o quadro de farmacêuticos da Secretaria de Saúde é composto por seis farmacêuticos com atividades de gestão, sendo três deles ligados ao Departamento de Assistência Farmacêutica, um profissional no Núcleo de Telessaúde, um na Comissão de Recebimento e Liquidação e um farmacêutico no setor de Auditoria. O hospital conta com nove profissionais que se revezam nas 24 horas em regime de escala, bem como na UPA, que possui quatro farmacêuticos. Na atenção primária, o número de farmacêuticos é de 16 profissionais que atendem às dez farmácias localizadas nas Unidades Básicas de Saúde e quatro que atendem a farmácia especial municipal. Ainda o laboratório municipal conta com 14 profissionais atuantes e a vigilância sanitária e epidemiológica com mais três farmacêuticos.

RELATO DA EXPERIÊNCIA

Introdução

Com o avanço da pandemia de Covid-19 no Brasil, em 2020/2021, uma das principais preocupações nas unidades de atenção à saúde, quer públicas ou privadas, foi evitar a aglomeração e o contato entre os usuários assistidos, prevenindo, assim, a disseminação do vírus dentro dos serviços de saúde.

Nas farmácias públicas municipais não foi diferente, e a dispensação de medicamentos, essencial ao tratamento do paciente, teve que se adaptar a esse novo momento, executando o mesmo número de dispensações, porém, sem aglomerações. Isto se tornou uma preocupação emergente para o setor de Assistência Farmacêutica, definida inclusive pelo município em Instrução Normativa 003/2020 SEMS. Para minimizar o problema, além de atender a todas as normativas e diretrizes para dispensação de medicamentos definidas pelo Ministério da Saúde e Secretaria Estadual de Saúde do Estado do Paraná, o município planejou e implantou um novo projeto de dispensação, denominado **Programa Medicamento na Hora Certa**.



Foto 2. Equipe do núcleo do Programa Medicamento na Hora Certa, 2021.

Justificou-se a implementação deste Programa pela necessidade de agilizar o atendimento farmacêutico dentro das farmácias públicas do município evitando as frequentes aglomerações e o contato próximo entre usuários e profissionais, além dos usuários entre si, sem a perda na qualidade na dispensação do medicamento.

O objetivo da criação do Programa foi atuar numa estratégia inovadora de dispensação de medicamentos, que contemplasse o atendimento farmacêutico em todas as fases da dispensação, porém com o menor contato físico possível e utilizando-se da tecnologia, a fim de evitar a propagação do coronavírus dentro do estabelecimento de saúde.

Metodologia

A implantação do projeto Medicamento na Hora Certa ocorreu em quatro etapas: na primeira etapa foi elaborado o fluxo e o formato de atendimento do programa, com as ações que ocorreriam; desde a apresentação da prescrição pelo usuário até o recebimento do medicamento pelo mesmo, junto à equipe de Assistência Farmacêutica.

No processo, o usuário pode optar pela retirada tradicional do medicamento, aguardando o atendimento presencial depois de retirar a senha ou optar pela retirada pelo Programa, onde o usuário encaminha a foto da sua receita e documentos pessoais pelo *WhatsApp* do Programa ao núcleo de agendamento. Neste, uma equipe composta por um farmacêutico responsável e equipe técnica analisa o receituário e o histórico de retirada de medicamentos do paciente e, caso necessário, o prontuário médico, efetuando

o agendamento para dispensação na farmácia da Unidade de Saúde localizada o mais próximo da residência do usuário, de forma rápida, com a embalagem previamente preparada, e apenas se todos os aspectos a serem analisados estiverem dentro dos parâmetros técnicos necessários.



Foto 3. Entrega do medicamento para o usuário pelo programa, 2021.

Caso haja alguma incongruência entre as informações, o farmacêutico do núcleo realiza a orientação ao usuário para que procure a Unidade de Saúde para uma consulta médica. Caso ocorra algum erro no preenchimento da receita pelo prescritor, a própria central já realiza a orientação ao prescritor, para que o mesmo corrija o receituário. Nos casos em que o paciente requer um atendimento de primeira retirada, ou seja, pacientes que precisam de uma orientação presencial do farmacêutico, o agendamento é realizado por um tempo maior para que as orientações na dispensação possam ser efetuadas pelo farmacêutico da Unidade de Saúde.

A separação dos medicamentos é realizada pelos farmacêuticos das farmácias que, através do sistema de informação, têm acesso à agenda diária, ao receituário médico e aos documentos do paciente; dando, em seguida, baixa do medicamento, no nome do usuário, para controle de estoque e histórico. Os medicamentos são acondicionados em embalagens lacradas e entregues junto ao recibo, o qual será assinado e arquivado junto à farmácia. Quando o medicamento é controlado, a primeira via da receita é retida.



Foto 4. Processo de separação de medicamentos para entrega pelo Programa, 2021.

Na segunda etapa, foi realizada a estruturação do sistema de informação, onde todo fluxo de comunicação entre paciente, núcleo de agendamento e farmácia municipal acontece de forma integrada. Para este fluxo foram utilizados processos já existentes no Sistema de Saúde, sendo necessárias apenas algumas adaptações, o que não demandou investimento financeiro para a realização.

A terceira etapa foi de treinamento e orientação, além de ser efetivada a contratação de 16 estagiários do curso de farmácia, para atuarem tanto no núcleo de agendamento quanto nas farmácias.

A quarta etapa foi a de apresentação ao Conselho Municipal de Saúde e implementação do programa nas farmácias básicas municipais, além de divulgação em mídia, redes sociais e folders (São José dos Pinhais, 2021).

Resultados e discussão dos impactos gerados com a experiência

O programa teve início no final de março de 2021 e, em seis meses, houve progressivamente um aumento na adesão dos usuários ao agendamento. No mês de abril, foram agendados 411 usuários, em maio, 686 e em junho 849, totalizando 3.626 agendamentos no final de agosto. Destes, 68,1% são mulheres e 31,9% são homens; 18% dos usuários atendidos pelo Programa pertencem à zona rural e 82% da área urbana.

Além dos agendamentos, o programa conseguiu sanar as dúvidas e fornecer informações de outros setores durante o atendimento pelo *WhatsApp* (vacinas, horário de unidades, farmácia especial). Foram contabilizadas, desde abril, um total de 7.078 conversas 100% resolvidas.

Em números relativos, observou-se uma grande adesão dos moradores da área rural, que aderiram duas vezes mais quando comparado com os moradores da área urbana. Tal fato pode ser justificado pelas farmácias estarem todas em áreas urbanas, e como o acesso pelo transporte público é limitado, os usuários optam por agendar o horário que melhor lhes convém, na certeza que será atendido sem demora, possibilitando o planejamento no seu deslocamento até as áreas mais centrais da cidade.



Foto 5. Visita da equipe do núcleo à Unidade Rural Campina do Taquaral para divulgação do Programa, 2021.

Houve uma receptividade muito boa por parte tanto dos farmacêuticos como dos demais profissionais da saúde, que receberam com entusiasmo o uso da tecnologia nos fluxos da farmácia, principalmente no momento em que a equipe do Programa fez as visitas locais nas Unidades de Saúde para divulgação do programa.

A implantação teve um custo baixo, sendo necessárias apenas adequações do sistema para que o fluxo de informações fosse eficaz, as quais foram

executadas pela própria equipe de Tecnologia de Informação da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento.

O Programa facilitou a correção de alguns erros de receituário que ocorrem no momento da prescrição e, quando percebidos pelo núcleo, o mesmo já entra em contato com o prescritor para solicitar a devida correção, evitando, assim, novo retorno do paciente ao consultório.

Com a implantação do Programa, diminuiu o tempo de espera em que os usuários permaneceram nas unidades e evitou o trânsito dos usuários em busca de informações nos serviços de saúde.

O Programa atualmente está inserido dentro do Núcleo de Telessaúde da Secretaria Municipal de Saúde, pertencendo ao Departamento de Regulação. Neste núcleo estão inseridos, o Programa da farmácia, a telerregulação, o telemonitoramento e a teleconsulta médica, além da teleassistência. Desta forma, o Programa Medicamento na Hora Certa trouxe à farmácia e à assistência farmacêutica a possibilidade de estar inserido em um novo campo da ciência da saúde que se utiliza da tecnologia para alcançar melhores indicadores e melhorias para os serviços de saúde.

Próximos passos, desafios e necessidades

Com o advento da pandemia pelo Covid-19, o tempo de espera para atendimento nas farmácias, os locais pequenos e as aglomerações, tornaram-se ainda mais evidentes, gerando grandes preocupações pela possibilidade da transmissão. Neste cenário, novas formas de atendimento tiveram que ser buscadas. Com a implantação do Programa Medicamento na Hora Certa, observou-se que a farmácia também pode ser um local estratégico para soluções inovadoras e tecnológicas de atendimento ao público. Porém, para que isso ocorra, é necessária a capacitação dos profissionais e que os serviços públicos de saúde reconheçam a importância da farmácia como parte ativa do cuidado integral ao paciente.

A dispensação de medicamentos pelas farmácias das unidades básicas de saúde tem sido uma atividade de alta demanda; esse cenário coloca a farmácia como um local privilegiado para o acompanhamento do paciente, da evolução da sua patologia e para o acompanhamento farmacoterapêutico e a educação em saúde. Porém, apesar de todos os esforços, a far-

mácia ainda não possui uma estrutura adequada para que os profissionais farmacêuticos possam exercer suas funções na integralidade.

O número de pacientes atendidos acaba ultrapassando o limite razoável para uma atenção farmacêutica plena, devido às longas filas de espera, aglomerações e mesmo reclamações por parte dos usuários.

Atualmente, com o crescimento do Programa Medicamento na Hora Certa e com a pandemia relativamente sob controle, devido à vacinação, o próximo passo a ser dado pelo Núcleo de Telessaúde é inserir o agendamento de medicamentos como parte da rotina da teleconsulta médica. Desta forma, após a consulta realizada virtualmente, o usuário já receberá o horário agendado para a retirada do medicamento prescrito.

Conclusão

Apesar de todas as dificuldades enfrentadas na pandemia, os profissionais da saúde, inclusive os farmacêuticos, tiveram que se reinventar e investir na criatividade em busca de inovações que propiciassem uma forma de atendimento mais ágil e que não perdesse em qualidade.

Com a implantação do Programa Medicamento na Hora Certa, ficou claro que todas as áreas, inclusive a da Assistência Farmacêutica, têm muito a se beneficiar com as inovações e com uso da tecnologia em favor do bem estar e da saúde da população.

REFERÊNCIAS

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **São José dos Pinhais**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/sao-jose-dos-pinhais/panorama>>. Acesso em: 27/09/2021.

SÃO JOSÉ DOS PINHAIS. Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais. **PLANO MUNICIPAL DE SAÚDE 2018-2021**. 2018. Disponível em: <<http://www.sjp.pr.gov.br/secretarias/secretaria-saude/instrumentos-de-gestao-sus-sjp/>>. Acesso em: 27/09/2021.

SÃO JOSÉ DOS PINHAIS. Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais. **INSTRUÇÃO NORMATIVA 003/2020 AF/SEMS**. Disponível em: <<http://www.sjp.pr.gov.br/wp-content/uploads/2020/04/IN-n%C2%BA-003.2020-SEMS-Estabelece-atribui%C3%A7%C3%B5es-Farmac%C3%AAutico-do-SUS-no-Enfrentamento-da-Pandemia-COVID-19-2.pdf>>. Acesso em: 27/09/2021.

SÃO JOSÉ DOS PINHAIS. Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais. **NA HORA CERTA – perguntas frequentes**. 2021. Disponível em: <<http://www.sjp.pr.gov.br/na-hora-certa-perguntas-frequentes/>>. Acesso em: 27/09/2021.

Instituição

Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais

Autora

Scheila Maria Graczyk Takayasu

Contato

scheilamgt@yahoo.com.br