



CEAF

FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA  
SPDM – ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA UNIDADE DE FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA DE MOGI DAS CRUZES

“Orgulho de ser SUS”

2.021

**ELABORADO POR:**

**Aline Pierobon Belorio da Costa  
Geovana Balduino Bispo de Souza  
Suelen Eugênio Schelesky de Araújo**

**RESPONSÁVEL TÉCNICO:**

Luiz Fernando Haigag Djabraian

CRM: 65.949

Luiz F. H. Djabraian  
Médico  
CRM 65.949  
Diretor Técnico

## INTRODUÇÃO

A Assistência Farmacêutica compreende um conjunto de atividades que envolvem medicamentos e que devem ser realizadas de forma sistêmica, ou seja, articulada e sincronizada, tendo, como maior beneficiário, o paciente. É o resultado da combinação de estrutura, pessoas e tecnologias, reunidas para o desenvolvimento dos serviços em um determinado contexto social.

O Programa de Medicamentos Especializados existe desde 1.993. No início de 1.999, a Secretaria de Assistência à Saúde implantou um modelo de gerenciamento que tem sido bastante eficiente, gerando bons resultados, e a partir de então foram estabelecidos os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas – PCDT para cada um dos medicamentos fornecidos, o que racionaliza sua prescrição e dispensação.

O Programa compreende medicamentos com elevado valor unitário ou, que pela cronicidade do tratamento, tornam-se excessivamente caros para serem subsidiados pela população brasileira.

Até 1.996, poucos medicamentos eram efetivamente dispensados para a população e segundo os dados disponíveis na época, esta dispensação era errática, pouco constante e irregular, resumindo-se ao fornecimento de medicamentos aos pacientes transplantados (Ciclosporina) e aos pacientes com anemia e que fossem renais crônicos em tratamento dialítico (Eritropoetina). Em 1.997, o Programa experimentou incremento do fornecimento de medicamentos e do número de pacientes beneficiados.

No entanto, a partir de 1.998, consolida-se a tendência de crescimento vertiginoso do Programa, registrando-se significativo aumento nos quantitativos de medicamentos dispensados, nos valores gastos e no número de pacientes beneficiados.

Em 2.002, muitos medicamentos foram incluídos no Programa de Medicamentos Excepcionais, bem como muitas doenças passaram a ser atendidas, com a constatação de grande incremento no número de pacientes, sendo garantida a compra e distribuição gratuita pelo Estado.

Essas crescentes demandas culminaram na necessidade de uma gestão especializada em processos na área da Saúde.

Em 29 de novembro de 2.005, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão do Núcleo de Gestão Assistencial Maria Zélia (NGA 62 – Maria Zélia), atualmente o Ambulatório Médico de Especialidades Maria Zélia (AME Maria Zélia) e de sua Unidade de Farmácia de Dispensação do Programa de Medicamentos Excepcionais “Alto Custo”, sendo esta a primeira Unidade de Farmácia do Programa sob sua gestão.

Em 02 de maio de 2.006, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Farmácia de Dispensação do Programa de Medicamentos Excepcionais “Alto Custo” do Núcleo de Gestão Assistencial 63 – Várzea do Carmo (NGA 63 – Várzea do Carmo), sendo que, em 03 de julho de 2.006, esta Unidade de Farmácia passou a dispensar os medicamentos aos pacientes outrora atendidos na Unidade de Farmácia do Posto de Atendimento Médico Centro (PAM Centro), em sua grande maioria pacientes renais crônicos e transplantados. Em 01 de agosto de 2.007, iniciou-se nesta Unidade, o Programa de Entrega de Medicamento em Casa, na vanguarda no modelo de dispensação de medicamentos.

Em 14 de março de 2.008, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina iniciou a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de Campinas e Região (municípios), incluindo o atendimento a Clínicas de Terapia Renal Substitutiva e a Centros de Apoio Psicossocial (CAPS).

Em 04 de agosto de 2.008, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de Santo André, localizada no Complexo Hospitalar Mario Covas, realizando o atendimento a pacientes dos Municípios de Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Diadema, Mauá e Ribeirão Pires (ABCDMR). Esta Unidade permaneceu sob a gestão da SPDM até março de 2.010, ocasião em que, de acordo com as diretrizes da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), a sua gestão passou aos cuidados de outra Organização Social de Saúde (OSS), a Fundação ABC.



Em 10 de maio de 2.010, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de Guarulhos, passando a dispensar os medicamentos aos pacientes, anteriormente atendidos na Unidade Hospitalar Padre Bento.

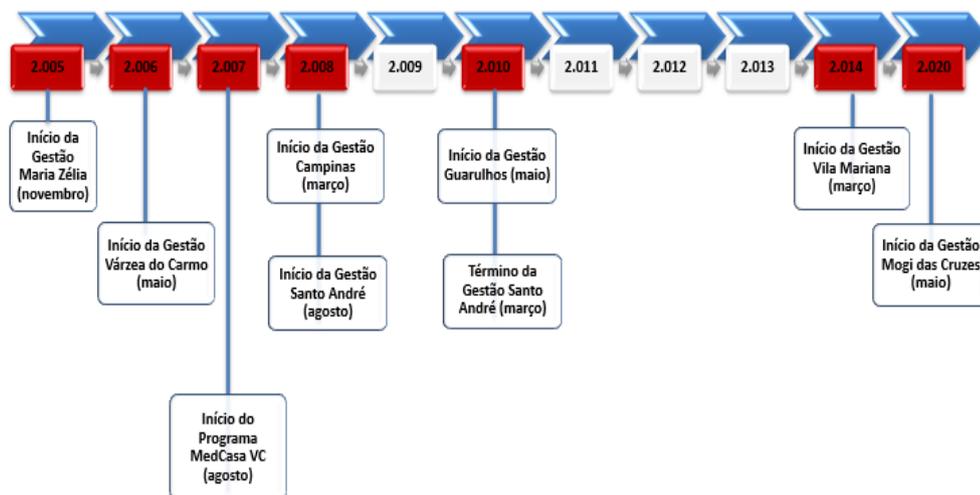
Em 05 de março de 2.014, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de São Paulo – Vila Mariana, assumindo assim, a dispensação dos medicamentos aos pacientes anteriormente atendidos no CSI – Vila Mariana.

Em 04 de maio de 2.020, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina iniciou a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Especializados do Município de Mogi das Cruzes, atendendo os pacientes moradores dos municípios que compõem a Rede Regional de Atenção à Saúde 2- Alto Tietê, a saber: Arujá, Biritiba Mirim, Ferraz de Vasconcelos, Guararema, Itaquaquecetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Salesópolis, Santa Isabel e Suzano.

Portanto, sob a gestão da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, encontram-se 06 Unidades de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), chamadas Farmácias de Dispensação de Medicamentos Especializados ou Farmácias de Alto Custo: 03 no Município de São Paulo (AME Maria Zélia, NGA 63 - Várzea do Carmo e Vila Mariana), 01 (uma) no Município de Campinas, 01 (uma) no Município de Guarulhos e 01 (uma) no Município de Mogi das Cruzes, prestando serviços de qualidade na Assistência Farmacêutica aos usuários do Programa de Dispensação do Componente Especializado da Secretaria de Estado da Saúde.

Desde então, iniciaram-se diversas mudanças visando uma gestão de excelência, modelo da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, para transformar os processos existentes, sem causar interrupção dos programas vigentes. Essas ações beneficiaram cada vez mais a população, tornando os Programas do Ministério da Saúde e do Estado de São Paulo mais conhecidos e mais acessíveis à população.

A seguir, mostramos de forma ilustrativa, o início da gestão SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina nas Unidades de Farmácia:



## IDENTIDADE INSTITUCIONAL

### ▪ MISSÃO

Oferecer serviços de assistência à saúde, conforme os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), com qualidade e comprometimento socioambiental, buscando o aprimoramento contínuo do atendimento e das pessoas.



- **VISÃO**

Ser reconhecida como instituição de excelência na gestão das unidades de saúde, com alto nível técnico e acolhimento humanizado.

- **VALORES**

- Ética;
- Compromisso socioambiental;
- Respeito e solidariedade nas relações interpessoais;
- Cordialidade.

Em consonância à Identidade Institucional da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, as Unidades de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica desenvolveram a sua própria identidade, tendo como foco:

- **MISSÃO**

- Distribuir e dispensar medicamentos, em conformidade com os critérios das boas práticas de farmácia e diretrizes estabelecidas pelos Programas de Assistência Farmacêutica do Ministério da Saúde (MS) e Secretaria Estadual de Saúde (SES);
- Promover a busca contínua da qualidade, visando o aperfeiçoamento da assistência farmacêutica, atendimento, sistema de distribuição, dispensação e gestão;
- Desenvolver pessoas e contribuir para uma saúde pública digna, com compromisso social.

- **VISÃO**

Tornar-se um centro de distribuição e ser reconhecido como polo de referência de dispensação de medicamentos, atendimento e assistência farmacêutica.

- **VALORES**

- Respeito às pessoas e ao bem público;
- Comprometimento Socioambiental;
- Ética;
- Honestidade;
- Compromisso;
- Equidade.

### **UNIDADE DE FARMÁCIA DO MUNICÍPIO DE MOGI DAS CRUZES**



#### ▪ **DADOS DA INSTITUIÇÃO**

- SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina - Farmácia de Medicamentos Especializados – Mogi das Cruzes;
- CNPJ: 61.699.567/0117-12;
- Endereço: Avenida Vereador Narciso Yague Guimarães, nº 776, Bairro Centro Cívico, Município de Mogi das Cruzes, São Paulo, CEP: 08780-200;
- Telefones: (19) 4637-4540.

#### ▪ **ESTRUTURA DO ATENDIMENTO**

A Unidade de Farmácia de Medicamentos Especializados Mogi das Cruzes é dividida em 17 setores, a saber:

- A. Triagem: 02 guichês para atendimento;
- B. Pré-Triagem: 04 guichês para atendimento;
- C. Guichês: 15 guichês para atendimento;
- D. Salão de Atendimento;
- E. Dispensação de Medicamentos;
- F. Unitarização;
- G. Consultório Farmacêutico;
- H. APAC;
- I. Estoque de Materiais de Escritório;
- J. SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário);
- K. Sala dos Médicos Autorizadores
- L. Sala da Coordenação Farmacêutica;
- M. *Call Center*;
- N. Estoque de Medicamentos
- O. Sala de Reunião
- P. Sala de Apoio
- Q. Sala de Treinamento

#### ▪ **PERFIL DE ATENDIMENTO**

A Unidade de Farmácia Mogi das Cruzes atende a demanda de 10 (dez) municípios de São Paulo, sendo eles: Arujá, Biritiba-Mirim, Ferraz de Vasconcelos, Guararema, Itaquaquecetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Santa Isabel, Salesópolis e Suzano, incluindo a dispensação de medicamentos de Ação Judicial a pacientes portadores de diversas patologias, principalmente Diabetes tipo 1 e 2; e pacientes tratados nas clínicas de Hemodiálise dos municípios de Itaquaquecetuba, Mogi das Cruzes e Suzano.

O atendimento presencial na Unidade de Farmácia compreende cerca de 750 pacientes/dia.

Com relação ao perfil dos pacientes atendidos na Unidade, aproximadamente 60% são do sexo feminino e 21% estão na faixa etária de 61 a 70 anos de idade.

A Unidade dispensa, em média, 620.500 (seiscentos e vinte mil e quinhentas) unidades farmacêuticas por mês, sendo esquizofrenia, DPOC e asma, as patologias mais frequentes, e formoterol + budesonida, olanzapina e travoprost os medicamentos mais dispensados.

A seguir, apresentamos, de forma gráfica, o perfil de atendimento da Unidade de Mogi das Cruzes, com os dados extraídos do Sistema MEDEX, da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), mês de referência: novembro de 2.021:

#### **Gráfico 01 – Atendimento por gênero**

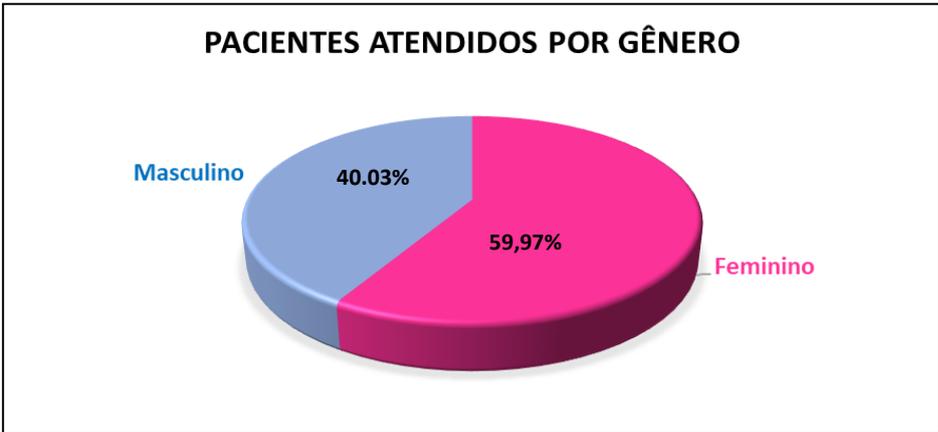


Gráfico 02 – Atendimento por faixa etária

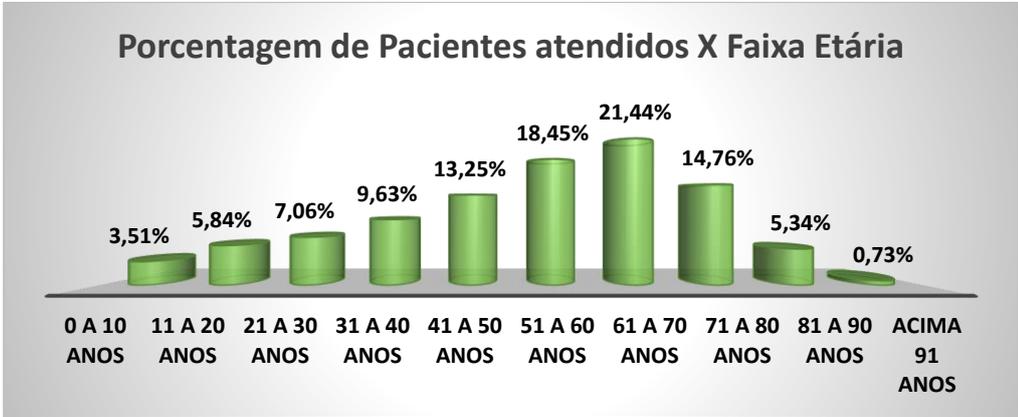
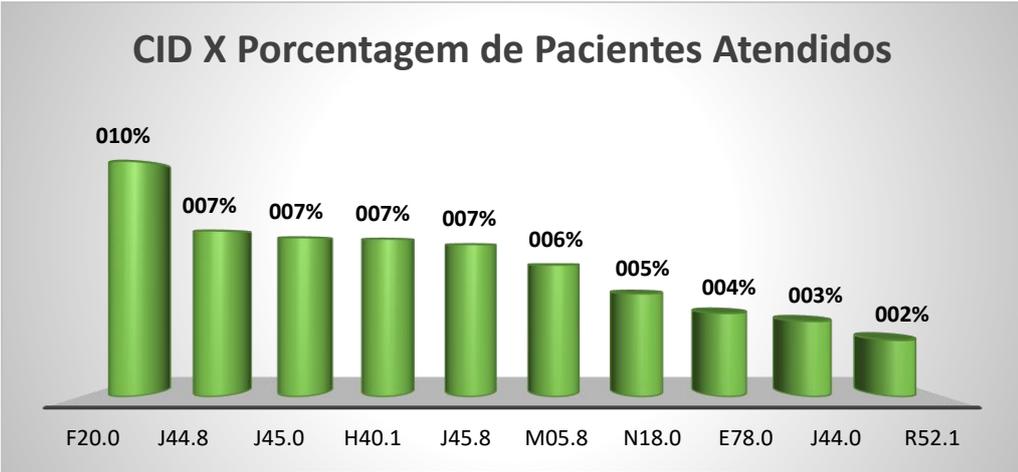


Gráfico 03 – Patologias mais frequentes

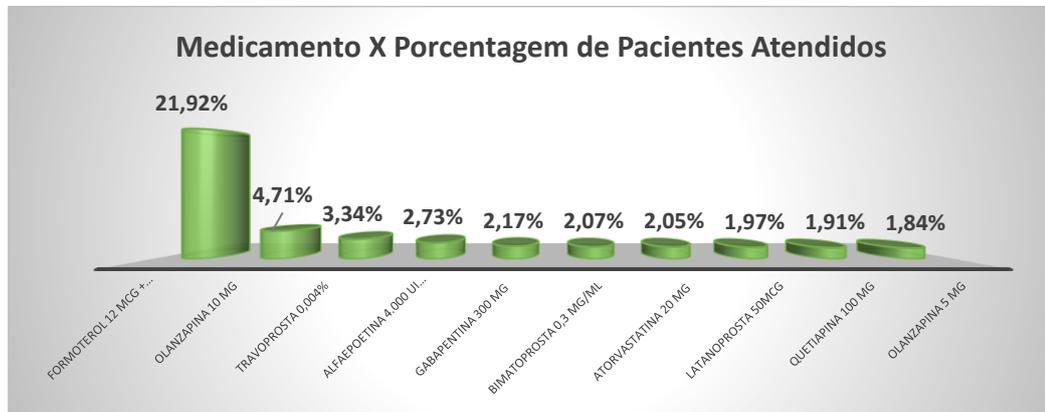


- F20.0 – Esquizofrenia paranoide;
- J44.8 – Outras formas especificadas de doença pulmonar obstrutiva crônica;
- J45.0 – Asma predominantemente alérgica;
- H40.1 – Glaucoma primário de ângulo aberto;
- J45.8 – Asma mista;
- M05.8 – Outras artrites reumatóides soro positivas;
- N18.0 – Doença renal em estágio final;
- E78.0 – Hipercolesterolemia pura;



- J44.0 – Doença pulmonar obstrutiva crônica com infecção respiratória;
- R52.1 – Dor crônica intratável.

**Gráfico 04 – Medicamentos mais dispensados**



**Gráfico 05 – Evolução dos Atendimentos, por ano**



\*Início da Gestão SPDM no mês de maio de 2.020.

#### ▪ PROGRAMA “REMÉDIO AGORA”

No segundo semestre de 2.019, o Governo do Estado de São Paulo, em parceria com a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, lançou o aplicativo (App) “Remédio Agora”, que permitiu aos pacientes agendar data e horário para retirar os medicamentos nas Farmácias de Medicamentos Especializados. Com o App, o usuário pode programar a ida à Unidade de Farmácia, selecionar os medicamentos que utiliza e marcar data e horário viáveis para retirá-los. Ao chegar à Unidade de Farmácia, basta clicar no botão digital “Cheguei”, no próprio App, para confirmar a presença. Também é possível fazer a confirmação por meio de totens que estão disponibilizados na Unidade de Farmácia. Pais ou responsáveis pelo paciente também poderão utilizar o App, desde que tenham autorização formal dos pacientes (no caso de responsáveis).

Além das vantagens citadas, não é mais preciso ir até à Unidade de Farmácia para saber se o remédio está disponível. Caso haja indisponibilidade momentânea, o paciente agendado será informado, por meio de notificação, com antecedência de 48 horas, e poderá reagendar a retirada para outra ocasião.

A implantação do aplicativo na Unidade ocorreu em maio de 2.020, no momento da inauguração da Unidade.

Iniciamos o ano de 2.021 com boa adesão do aplicativo de agendamento, constatamos a queda gradual no período de maio a outubro, ocasionada pela não obrigatoriedade do agendamento e alta demanda de pacientes idosos que relatavam dificuldade e resistência na

utilização do aplicativo e optavam pelo atendimento através da demanda espontânea. Além disso, o elevado número de faltas no aplicativo também afetou a taxa de adesão do atendimento agendado.

Intensificamos a orientação aos colaboradores do guichê de atendimento sobre a necessidade e importância de realizar o agendamento para o próximo no mês.

Durante o ano foram realizadas ações estratégicas com foco no aumento da adesão dos usuários ao aplicativo, destacando-se:

1. Adequação do agendamento, possibilitando o “encaixe” de pacientes da demanda espontânea;
2. Elaboração de cartaz e banner para conscientização e orientações a respeito da obrigatoriedade do uso do aplicativo, destacando a importância do agendamento na redução das filas e tempo de espera.

Com estas ações obtivemos uma adesão de aproximadamente 75% dos usuários da Unidade.

#### ▪ **PROGRAMA AÇÃO JUDICIAL**

No Programa de Ação Judicial a Unidade do CEAF de Mogi das Cruzes, diferente das demais Unidades do CEAF, atende os pacientes de ações judiciais. Trata-se de ações judiciais, em que a Fazenda Pública do Estado de São Paulo é parte e a Secretaria do Estado de São Paulo é compelida a fornecer medicamentos, insumos e tratamentos de saúde conforme determinação judicial.

A insulina, em suas diferentes denominações e apresentações, surge com grande destaque, representando o medicamento solicitado judicialmente com maior frequência, fato justificado pela elevada participação do diabetes mellitus como a patologia mais frequentemente encontrada entre os pacientes que recorreram à Justiça contra a SES-SP.

A seguir, descrevemos o fluxo:

##### • **ATENDIMENTO**

1. O atendimento presencial da ação judicial será através de distribuição de senhas, no horário das 07h00min às 13h00min, de terças e quintas-feiras;
2. Os autores com processos de judicialização serão atendidos em espaços distintos do atendimento dos demais pacientes do CEAF;
3. O atendimento contará com 01 farmacêutico responsável pelo setor de judicialização, 02 auxiliares de farmácia, período matutino;
4. No agendamento de retorno, o autor ou representante deverá estar munido do protocolo de atendimento e receitas.

##### • **ATENDIMENTO DE AUTORES LIBERADOS PELO S-CODES**

1. O cadastro dos autores no S-Codes será executado pela equipe de Coordenação das demandas estratégicas do SUS (CODES) de Ação Judicial da DRS I – São Paulo;
2. A primeira dispensação somente é realizada, após autorização no S-Codes;
3. A dispensação depende de aquisição e fornecimento do item pelo DRS I – São Paulo;
4. Em alguns casos, a dispensação poderá ocorrer para mais de 01 mês de tratamento, dependendo da disponibilidade do item em estoque. Tal situação será avaliada pelo farmacêutico responsável do setor de judicialização;
5. As dispensações só serão realizadas aos representantes autorizados e devidamente cadastrados no S-CODES.

##### • **DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS**

1. As prescrições médicas, para serem aviadas, deverão conter as informações pertinentes a legislação;
2. A prescrição de medicamentos sujeitos a controle especial/notificação de receita possui a validade de 30 dias, a partir da data da sua emissão; estes medicamentos só serão dispensados, mediante a retenção da prescrição, e a cada dispensação, necessariamente deverá ser entregue uma nova prescrição;
3. Não serão aviadas as prescrições que apresentem rasuras ou inconsistências na quantidade solicitada e esquema posológico.

- **ESTOCAGEM DOS ITENS DESTINADOS AO ATENDIMENTO JUDICIAL**

1. O armazenamento dos medicamentos, dietas, produtos hospitalares, fraldas e afins, destinados ao atendimento judicial e/ou administrativo, é realizado em sala específica, com cada item devidamente identificado e separando por categoria.

- **CONTROLE DE ESTOQUE**

1. O controle de estoque é realizado a partir de contagens rotativas semanais;
2. Os auxiliares de farmácia realizam a contagem e o farmacêutico confronta as informações de saldo sistema x saldo físico para identificar possíveis divergências;
3. A escrituração das prescrições dos medicamentos sujeitos a controle especial/notificação é realizada pelo farmacêutico do setor de estoque.

- **AÇÕES FRENTE À PANDEMIA DA COVID-19**

No Brasil, a Pandemia associada à Infecção pelo Novo Coronavírus (COVID-19) teve início em 26 de fevereiro de 2.020.

Após a inauguração em 04 de maio, a Unidade de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF) Mogi das Cruzes envidou, e prossegue atenta a, adequações necessárias, seguindo a todas as orientações e diretrizes previamente repassadas pela **Nota Técnica nº 01/2020** - Recomendações de medidas não farmacológicas para o combate ao Coronavírus, do Ministério da Saúde, Decretos Municipais que definem as medidas para o enfrentamento da Pandemia decorrente do Novo Coronavírus (COVID-19), a serem adotadas pelos serviços essenciais em funcionamento no Município de São Paulo, **Decretos Estaduais nº 64.881**, de 22 de março de 2.020, **nº 64.956**, de 29 de abril de 2.020, e **nº 64.959**, de 04 de maio de 2.020, que dispõem sobre o uso geral e obrigatório de máscaras de proteção facial, no contexto da pandemia da COVID-19, e dá medidas correlatas, nos espaços de acesso aberto ao público, em repartições públicas estaduais, incluídos os bens de uso comum da população, por todos consumidores, fornecedores, clientes, empregados e colaboradores e prestadores de serviços, assim como **Termo de Orientação Pandemia de COVID-19 nº 353027/2020/04271500, do Ministério da Economia/Superintendência Regional do Trabalho no Estado de São Paulo.**

A seguir, elencamos algumas ações realizadas pela Unidade de Farmácia do Município de Mogi das Cruzes:

1. Demarcação dos locais de ocupação, como piso e cadeiras, mantendo a distância mínima preconizada entre as pessoas, durante a espera pelo atendimento (interna e externamente); Em 05 de novembro de 2021 foi publicado o Decreto Municipal nº 20.476/2021 que revogou as medidas de restrição de ocupação dos estabelecimentos, entretanto, optamos por seguir as orientações da Nota Técnica CAF/SES nº 17 de 06 de outubro 2021;
2. Restrição da entrada de acompanhantes;
3. Retirada de cadeiras que não são ocupadas, facilitando a circulação interna;
4. Disponibilização de dispensadores de álcool em gel, no Salão de Espera;
5. Disponibilização de dispensadores de álcool em gel e papel para papel toalha, em todos os setores da Unidade de Farmácia, para os colaboradores;
6. Disponibilização de máscaras de proteção a colaboradores e usuários;
7. Treinamentos de capacitação, coordenados pelas equipes da Medicina do Trabalho e do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), para toda a equipe de colaboradores, quanto às medidas de prevenção (treinamentos presenciais e por videoconferência);
8. Reuniões realizadas através de videoconferências;
9. Distribuição de álcool em gel, individualmente, a todos os colaboradores;
10. Dispensação de medicamentos, para 60 ou 90 dias de tratamento, aos usuários, respeitando-se a quantidade disponível em estoque;
11. Disponibilização de banners orientativos e de vídeo institucional, com orientações quanto à COVID-19, em televisores disponibilizados nos Salões de Espera da Unidade de Farmácia;

12. Ampliação na frequência das higienizações, principalmente de sanitários, maçanetas, corrimãos, mesas de trabalho e balcões de atendimento, priorizando-se, igualmente, a higienização das mesas de trabalho, nas trocas de plantão;
13. Elaboração de escala de descanso e de horário de almoço, restringindo o número de colaboradores na Copa de uso comum;
14. Gestão de fila por meio de um colaborador na pré-triagem (retirando pacientes com medicamentos zerados e entregando senhas de dispensação ou reagendando o atendimento para evitar aglomeração e filas na rua);
15. Proteção em acrílico no Serviço de Atendimento ao Usuário.
16. Obrigatoriedade do sistema de agendamento através do aplicativo Remédio Agora.
17. Tele acompanhamento aos colaboradores pela Medicina do Trabalho após apresentação de atestados médicos de COVID e/ou sintomas gripais.
18. Continuidade da flexibilização das exigências de apresentação de documentação de solicitação de medicamentos – Renovação automática.
19. Afastamento das colaboradoras gestantes do trabalho presencial, sendo disponibilizado Home Office.

À guisa de informação, foi elaborado o Plano de Contingência para contenção de casos da doença pelo Coronavírus (COVID-19) nas Unidades de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF). Através do Plano de Contingência, foram desenvolvidos diretrizes e ações para o plano de atendimento dos pacientes, plano para suporte dos colaboradores, plano para absenteísmo dos colaboradores, plano para hotelaria e plano de comunicação para pacientes e colaboradores.

Em complemento às ações desenvolvidas, podemos citar, como ação relevante, o adendo ao PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), adequando-o para a prevenção, controle e mitigação dos riscos de transmissão da COVID-19 no ambiente de trabalho, atendendo aos dispositivos gerais normativos de ordem sanitária, relativos ao enfrentamento do COVID-19 e à Portaria Conjunta nº 20, de 18 de junho de 2020, da Secretaria Especial da Previdência e Trabalho, do Ministério e Economia e Ministério da Saúde.

No tocante ao Protocolo de Testagem, a Deliberação CIB nº 55/2020, da Comissão Intergestores Bipartite do Estado de São Paulo (CIB/SP), continha Nota Técnica de orientações para os serviços de saúde sobre a utilização e interpretação dos testes rápidos para a COVID-19 e padronização das condutas de isolamento. Consoante diretrizes nela presentes, a testagem seria efetuada nos trabalhadores da saúde, prioritariamente do Sistema Único de Saúde (SUS), incluindo trabalhadores das entidades filantrópicas e das Organizações Sociais de Saúde (OSS).

A valorização do trabalho do profissional de saúde, no momento da Pandemia, em que a sociedade necessita tanto de seus conhecimentos e aptidões, deve ser uma prática diária das instituições de saúde, dos governos e da sociedade como um todo.

Dentre as ações voltadas aos colaboradores aos cuidados dos profissionais, destacamos o Programa Tele Apoio, voltado para os colaboradores da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina que estivessem em situação de estresse e de sofrimento emocional associados à Pandemia da COVID-19, assim como os que foram afastados de suas atividades pela necessidade de isolamento social.

#### ▪ **GESTÃO DE SEGURANÇA**

A busca pela excelência na prestação de serviços de saúde, ou seja, na assistência farmacêutica ofertada, sempre esteve presente na Gestão das Unidades de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), que trabalham sob o prisma de um sistema de qualidade que objetiva a melhoria contínua do atendimento aos pacientes, agilidade nos serviços, segurança e eficiência.

As Unidades de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF) possuem Protocolos de Assistência devidamente implantados e revisados, sempre em acordo com a legislação vigente.

#### ▪ **COMISSÃO DE FARMACOVIGILÂNCIA**



Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS): **“A farmacovigilância é uma metodologia de identificação, avaliação, compreensão e prevenção de efeitos adversos ou qualquer problema possível relacionado com fármacos”**.

A Comissão de Farmacovigilância foi implantada em maio de 2.012, com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade da Assistência Farmacêutica prestada no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), em parceria com o Centro de Vigilância Sanitária e a Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo (SES/SP), no aspecto de receber, analisar, planejar e promover informações referentes às reações adversas e desvios de qualidade de medicamentos.

A Comissão é composta por membros da área técnica das Unidades de Farmácia de Campinas, Guarulhos, Várzea do Carmo e Vila Mariana, em São Paulo, e Mogi das Cruzes.

No ano de 2.021, a Comissão de Farmacovigilância realizou 250 (duzentas e cinquenta) notificações de reações adversas, sendo que 32 foram feitas pela Unidade de Mogi das Cruzes.

Foram detectados e notificados, aos Órgãos competentes, 195 desvios de qualidade de medicamentos; destes, 2 foram realizados pela Unidade de Mogi das Cruzes.

Os gráficos, a seguir, mostram, respectivamente, a evolução das notificações de reações adversas e dos desvios de qualidade observadas nas Unidades de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF):

**Gráfico 06 – Reações Adversas a Medicamentos notificadas pelas Unidades de Farmácia**



**Gráfico 07 – Desvios de Qualidade de Medicamentos notificados pelas Unidades de Farmácia**



Além de realizar o gerenciamento e notificações desses eventos, a Comissão de Farmacovigilância realiza a divulgação de informações educativas e desenvolve estratégias para garantir a segurança do paciente.

Podemos listar, como ações desenvolvidas pela Comissão, no ano de 2.021:

- **Adaptação da tabela “Como me Senti” e da ficha para coleta de RAM e criação de roteiro para busca ativa de reações adversas:** as notificações de reações adversas podem ser entendidas como um instrumento de monitoramento de qualidade e segurança dos medicamentos. Dentre os métodos de notificação, a notificação voluntária passiva é a mais comum; no entanto, esse modelo pode resultar em subnotificação. Desse modo, o modelo por busca ativa torna-se indispensável para o aprimoramento da identificação de uma reação adversa ao uso de medicamentos. Assim, surgiu a necessidade de realizarmos a adequação da tabela “Como me Senti” e da Ficha para coleta de RAM, com o objetivo de aprimorar a coleta dos dados na realização das buscas ativas, facilitando a submissão dos dados na plataforma de notificação da CVS e a criação de roteiro facilitador para a busca ativa por telefone;
- **Ação em celebração ao Dia Mundial da Segurança do Paciente:** o Dia Mundial da Segurança do Paciente, celebrado em 17 de setembro, estabelecido, em 2.019, pela OMS, tem os seguintes objetivos: melhorar a compreensão e promover ações globais de segurança do paciente, aumentar o engajamento público e reduzir os danos relacionados à assistência. A ação comemorativa do Dia Mundial da Segurança do Paciente – 2.021, desenvolvida pela Comissão de Farmacovigilância do CEFAP, baseou-se na elaboração e divulgação de *banner* e *pop-up* com as principais medidas adotadas no CEFAP para prevenir e reduzir a ocorrência de incidentes em prol da segurança do paciente;
- **Ação para o Uso Racional de Medicamentos:** entrega de *folder*, divulgação de cartazes e apresentações nos televisores para alertar a população sobre os riscos à saúde causados pelo uso indiscriminado de medicamentos e pela automedicação, a fim de promover a reflexão sobre o assunto;
- **Acompanhamento das notificações de reações adversas, desvios de qualidade e erros de dispensação.**

#### ▪ COMISSÃO DE ATENÇÃO FARMACÊUTICA

Segundo a OMS, Atenção Farmacêutica é: **“Um conceito de prática profissional na qual o paciente é o principal beneficiário das ações do farmacêutico. A atenção farmacêutica é o compêndio das atitudes, os comportamentos, os compromissos, as inquietudes, os valores éticos, as funções, os conhecimentos, as responsabilidades e as habilidades dos farmacêuticos na prestação da farmacoterapia com o objetivo de obter resultados terapêuticos definidos na saúde e na qualidade de vida do paciente” (1.993).**

A Comissão de Atenção Farmacêutica iniciou seu trabalho, dentro das Unidades de Farmácias do CEFAP, em 2.013, preconizando o novo modelo, centrado no paciente; surgiu como alternativa que busca melhorar a qualidade do processo de utilização de medicamentos, alcançando resultados concretos.

Analisando as funções do profissional Farmacêutico no processo de atenção à saúde, a OMS estende o benefício da atenção farmacêutica para toda a comunidade, reconhecendo a relevância de sua participação, junto à equipe de saúde, na prevenção de doenças e promoção da saúde.

A Comissão de Atenção Farmacêutica tem como objetivos:

- A. Promover a orientação a pacientes e cuidadores, sobre o uso racional dos medicamentos;
- B. Informar e conscientizar pacientes e cuidadores, sobre a conservação e correto armazenamento dos medicamentos;
- C. Por meio dos “Encontros de Atenção à Saúde”, promover a educação continuada dos pacientes, com relação às suas patologias;
- D. Escribir o Guia Farmacoterapêutico e realizar sua revisão;
- E. Desenvolver a humanização.

Como ações, no ano de 2.021, a Comissão de Atenção Farmacêutica desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **Dia Mundial do Combate ao Estresse:** divulgação de cartazes “divertidos”, *folder* orientativo e apresentação com “dicas” para aliviar o estresse. Realização de evento com música ao vivo;



- **Conscientização sobre o Combate ao Colesterol:** divulgação de cartazes, *folder* orientativo e apresentação com informações da patologia e “dicas” de prevenção. Realização de protótipos para ilustração de vasos comprometidos.
- **Elaboração do guia de patologias do CEAF:** elaboração de guias das patologias contempladas no CEAF, um manual prático e de grande utilidade, para que os colaboradores possam conhecer e entender um pouco as patologias dos pacientes atendidos, trabalhando, desse modo, a capacitação do colaborador e a segurança do paciente;
- **Revisão da cartilha de direitos e deveres dos pacientes.**

#### ▪ PROJETO DO CUIDADO FARMACÊUTICO

Em 2.018, deu-se início ao Projeto do Cuidado Farmacêutico, em parceria com o Ministério da Saúde e a Secretaria do Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP). Este projeto tem por finalidade expandir e desenvolver o serviço de acompanhamento farmacoterapêutico no âmbito do cuidado farmacêutico no SUS, de forma estruturada e com intuito de obter resultados clínicos, econômicos e humanísticos para o usuário de medicamentos e para o sistema de saúde, melhorando, assim, a eficácia e adesão terapêutica.

Com a experiência obtida no Projeto do Cuidado Farmacêutico nas outras unidades do Componente Especializados da Assistência Farmacêutica, implantamos o Consultório Farmacêutico na unidade de Farmácia de Mogi das Cruzes em outubro de 2.021.

Optamos por iniciar o consultório com a patologia Dislipidemia. A escolha da patologia a ser acompanhada pautou-se na consideração da facilidade do farmacêutico a respeito da doença e seus tratamentos, bem como a indisponibilidade de ferramenta para análise clínica naquele momento.

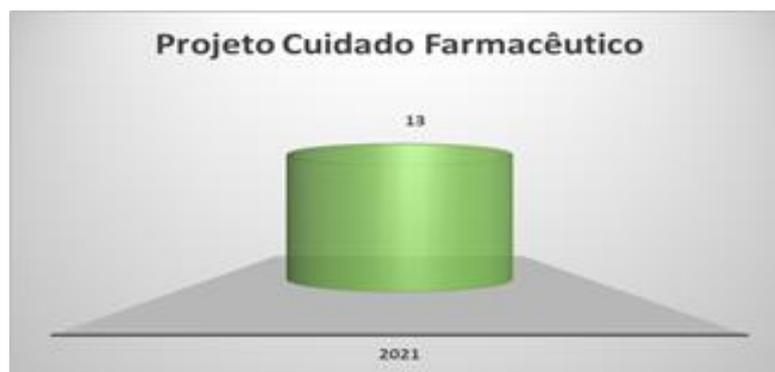
No mês de implantação, foi possível realizar o atendimento de 05 pacientes, onde houve a identificação de 01 PRM (Problema Relacionado ao Uso de Medicamentos). Com o aperfeiçoamento da avaliação do profissional no passar dos meses, houve o aumento de pacientes em acompanhamento.

Percebeu-se boa adesão a consulta farmacêutica e faltas com reagendamento de atendimento. Notamos a gratidão dos pacientes acompanhados, com muitos agradecimentos pelas orientações prestadas. Acreditamos que as informações prestadas melhoram a taxa de adesão aos tratamentos, devido a melhor compreensão dos mecanismos da doença e suas formas de controle. Os pacientes se sentiram confortáveis para compartilhar seus históricos médicos, medicamentos de uso habituais bem como exames laboratoriais.

Constatamos que a Farmácia Clínica, ao realizar contato com os pacientes de DLP, reduziu o número de processos arquivados, sem comparecimento do paciente na unidade para início de tratamento.

Os atendimentos estão sendo realizados de forma gradual, em virtude da Pandemia de Covid-19, em 2021 foram realizados 13 atendimentos.

**Gráfico 08 – Consultas realizadas no Projeto do Cuidado Farmacêutico**



## ▪ **GESTÃO AMBIENTAL**

A Gestão Ambiental propõe ações preventivas como garantia de segurança em relação aos riscos que algumas atividades possam causar à saúde dos usuários e ao ambiente interno e externo das Unidades de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF).

Objetiva a conquista da qualidade ambiental, controlando todos os processos de suas atividades, a fim de construir uma cadeia segura e ambientalmente correta, que atenda à legislação local e que esteja dentro do comprometimento de sua missão.

A seguir, listamos as ações voltadas para a Gestão Ambiental, desenvolvidas pelas Unidades do CEAF, no ano de 2.021:

- **Dia da Água:** promover a reflexão a respeito de preservar os recursos hídricos, atrelando-a a 3 dimensões: ambiental, econômica e social. Houve a aplicação de adesivos nas pias, tanto das copas, quanto dos banheiros, e cartaz com curiosidades sobre a água;
- **Dia do Meio Ambiente:** estimular mudanças de atitudes e promover a conscientização do respeito ao meio ambiente. Elaboração e divulgação do “Código Verde”, cujo objetivo é reunir “dicas” e orientações para direcionar e disciplinar a conduta dos colaboradores nas Unidades, conforme os princípios sustentáveis, estando disponibilizado em versão impressa e em versão digital. Realização de gincanas e exibição de vídeos de conscientização. Entrega de mudas e plantio de mini hortas;
- **Reciclagem de Tampas Plásticas:** reduzir a geração de resíduos por meio da reciclagem e reutilização. Arrecadação de tampas plásticas para direcionamento às Organizações Não Governamentais (ONGs), que realizarão a reciclagem, objetivando a conservação do meio ambiente;
- **Dia da Árvore:** conscientização da necessidade da sua preservação, com elaboração de murais temáticos;
- **Oficina de Reciclagem:** elaboração de enfeites natalinos com materiais reciclados;
- **Primavera:** conscientização a respeito da preservação do meio ambiente. Decoração das Unidades e café da manhã com a equipe;
- **Combate à Poluição:** conscientização e busca de soluções para o enfrentamento desse grave problema ambiental. Elaboração de cartazes e murais sobre a poluição.

## ▪ **COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE (CGRSS)**

A Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (CGRSS) tem como principal objetivo assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão de resíduos sejam estabelecidos, implementados e mantidos nas Unidades de Farmácia do CEAF, seguindo, rigorosamente, as legislações da ANVISA (RDC 306) e CONAMA (358).

A Comissão é responsável por elaborar e implantar o Plano de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde (PGRSS), sendo um documento que aponta e descreve o plano das ações relativas ao manejo dos resíduos sólidos, observadas as suas características, no âmbito dos estabelecimentos, contemplando os aspectos referentes a geração, segregação, acondicionamento, coleta interna, armazenamento, transporte, tratamento e destinação final, bem como os aspectos relativos à proteção à saúde pública e segurança ocupacional do pessoal envolvido nas etapas do gerenciamento de resíduos.

São objetivos da Comissão de GRSS nas Unidades de Farmácia:

1. Assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão de resíduos sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
2. Definir, implementar e acompanhar a política de gerenciamento de resíduos;
3. Melhorar as medidas de segurança e higiene no ambiente das Farmácias;
4. Elaborar o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS), estudando e indicando as soluções viáveis para os problemas encontrados;
5. Estabelecer metas, procedimentos e rotinas relativos aos resíduos gerados;
6. Elaborar material didático sobre o assunto e auxiliar no treinamento dos profissionais.

Em 2.021, a Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (CGRSS) desenvolveu os seguintes trabalhos:



- **Dia Mundial da Higienização das Mãos:** para promover a conscientização dos profissionais de saúde sobre a importância da higienização das mãos. O hábito previne e reduz infecções, levando à segurança de pacientes, profissionais e demais usuários dos serviços de saúde. Realizado dinâmica com o título “Caixa da Verdade”, com o intuito de reforçar as orientações quanto à higienização das mãos;
- **Hospitais Saudáveis:** participação em Seminário dos Hospitais Saudáveis, com o tema “Reaproveitamento da água coletada do aparelho de ar-condicionado”;
- **Desafio À Saúde pelo Clima, do Projeto Hospitais Saudáveis:** participação no desafio que reúne e mobiliza organizações de saúde de todo o mundo a se tornarem mais resilientes e reduzirem progressivamente suas emissões;
- **Desafio Resíduos de Serviço de Saúde, do Projeto Hospitais Saudáveis:** participação no desafio que mobiliza e incentiva o setor de saúde brasileiro a aprimorar suas práticas de gestão de resíduos de serviços de saúde (RSS), reduzindo a geração de resíduos, ampliando a reciclagem e diminuindo a proporção de resíduos perigosos que necessitam de tratamento especial, por meio do aprimoramento seguro e racional das práticas de segregação;
- **Elaboração do Inventário de Gases de Efeito Estufa:** o inventário de emissões tem como objetivo quantificar e analisar as emissões de gases de Efeito Estufa, para que possam ser adotadas ações de minimização frente ao cenário de mudanças climáticas atual. O setor Saúde deve ter papel de liderança, nesta questão, que envolve tantos impactos na sociedade, como por exemplo, o possível aumento na carga global de doenças;
- **Destinação Correta de Resíduos:** os resíduos recicláveis são separados dos resíduos comuns e levados à destinação correta.

▪ **COMISSÃO NÚCLEO DE QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR (NQVT)**

Segundo a OMS, Qualidade de Vida é: **“A percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.**

O tema “Qualidade de vida no trabalho” vem se tornando cada vez mais uma preocupação para as empresas, devido à ligação que existe entre produtividade e condições adequadas para realização de um trabalho.

A Comissão de Qualidade de Vida no Trabalho (CQVT) assimila duas posições aparentemente antagônicas: a reivindicação dos empregados, quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, e o interesse das organizações, quanto aos seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade, envolvendo diversos fatores, dentre eles:

- A satisfação com o trabalho executado;
- O reconhecimento pelos resultados alcançados;
- Os benefícios auferidos;
- O relacionamento humano dentro do grupo e da organização;
- O ambiente psicológico e físico de trabalho;
- A liberdade e responsabilidade de decidir;
- As possibilidades de participar.

O objetivo da Comissão de Qualidade de Vida do Trabalhador nas Unidades de Farmácia é facilitar as mudanças no estilo de vida, combinando ações e campanhas para conscientização de práticas de saúde que previnam doenças, além de encorajar e apoiar hábitos e estilos de vida que promovam saúde e bem-estar entre todos os colaboradores, durante toda a sua vida profissional.

Entre os benefícios desta prática estão:

- Melhoria da produtividade dos colaboradores;
- Colaboradores mais alertas e motivados;
- Melhoria da imagem corporativa;
- Redução no absenteísmo;
- Melhoria das relações humanas;



- Baixas taxas de enfermidade;
- Redução de *turnover*.

Não é suficiente ter em mente mudar relevantemente o estado de saúde dos profissionais, mas também encorajá-los a cuidar de sua própria saúde, adquirindo um ganho substancial na sua satisfação, assim como no aumento de produção e redução de custos para a empresa.

Podemos elencar como ações, em 2.021, da Comissão NQVT:

- **Janeiro Branco - Quem cuida da mente, cuida da vida:** colocar os temas da Saúde Mental que estão mundialmente em evidência, com o intuito de se evitar o adoecimento emocional da humanidade. Foi realizada dinâmica com todos os Colaboradores, voltada para o autoconhecimento. Para o ano de 2.022, programa-se a montagem de um “mural dos desejos”, onde cada colaborador colocará o seu desejo para o ano;
- **Gincana das Máscaras:** conscientizar os colaboradores na utilização dos equipamentos de proteção individual, bem como alertá-los quanto à Pandemia, à importância nos seus cuidados e ao correto descarte das máscaras. Para tanto, foi realizada uma competição entre os setores das Unidades de Farmácia, focando o uso adequado das máscaras, e disponibilizadas, no mural de colaboradores, orientações sobre o descarte correto e consciente das máscaras;
- **Doenças do Verão:** orientar os colaboradores sobre as principais doenças que podem ocorrer no verão, visando prevenção e conhecimento, direcionando quais os cuidados e as ações a tomar, caso adoeçam. Foi elaborado um cartaz informativo e ilustrativo, sobre as doenças do verão, com a descrição dos sinais e sintomas;
- **Abril Verde:** conscientizar os colaboradores sobre a importância da segurança e da saúde do trabalhador, com prevenção dos acidentes de trabalho. Este mês foi dedicado à orientação dos colaboradores, com relação aos acidentes de trajeto, além de disponibilizar informações, em mural, quanto ao fluxo para os casos de acidente; também foram providenciados balões e bexigas, na cor verde, para reforçar os alertas quanto aos acidentes de trabalho;
- **Dia Mundial do Tabaco – “Fumar faz mal pra você e faz mal para o Planeta”:** alertar os colaboradores para as doenças causadas pelo tabaco. Foi elaborado um cartaz contendo orientações sobre o tabaco;
- **Dia do Amor:** no mês do “Dia dos Namorados”, a data foi utilizada para aflorar o sentimento de amor, de carinho e de afeto entre seres que possuem a capacidade de o demonstrar. Os colaboradores encaminharam fotos que, em sua visão, representariam o amor; com as fotos enviadas, foram montados painel e cartaz alusivos;
- **Dia do Amigo:** incentivar o sentimento de amizade e fraternidade entre os colaboradores. Foi elaborado o “Correio Amigo”, um mural com envelopes para troca de mensagens e cartas entre os colaboradores;
- **Dia Nacional da Saúde:** conscientizar os colaboradores sobre qualidade de vida e diferentes fatores que afetam a saúde. Promoveu-se o desafio “31 dias saudáveis”, com decoração, com “dicas” de saúde e de hábitos saudáveis, dos murais e/ou portas dos setores. Realizou-se o “Dia da Saúde”, com exibição de vídeo sobre exercícios de alongamento;
- **Setembro Amarelo:** conscientizar os colaboradores sobre o suicídio, importante e delicada questão de saúde pública, divulgando, esclarecendo e estimulando a prevenção, pois, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), 09 em cada 10 casos poderiam ser prevenidos com a ajuda e a atenção de quem está por perto. Fez-se distribuição de crachás para os colaboradores que se prontificaram a ser referência de acolhimento. Confeccionou-se mural contendo dados informativos e divulgação dos Centros de Apoio Psicológico. Nos setores, nos computadores e em outros locais, foram disponibilizados *tags* com mensagens positivas e motivacionais, além de laços amarelos, como reforços visuais;
- **Outubro Rosa:** conscientizar os colaboradores sobre a importância do autocuidado. Aumentar a autoestima das mulheres, que ficam muito fragilizadas, durante o tratamento do câncer de mama, em razão de queda de cabelos. As atividades realizadas consistiram



em distribuição de laços cor de rosa, elaboração de *folder* orientativo, disponibilização de *tags* nos setores e nos computadores, elaboração de mural para divulgação dos locais voltados ao trabalho de recebimento de cabelo humano para pacientes em tratamento oncológico, disponibilização de “caixinha”, em um banheiro das Unidades de Farmácia, contendo itens emergenciais para as colaboradoras, e campanha solidária de arrecadação de lenços de cabeça para mulheres em tratamento oncológico;

- **Dia das Crianças:** resgatar as memórias da infância e promover a interação da equipe, através da realização de brincadeiras e jogos que remetem à tenra idade, com entrega de brindes (doces) para os participantes;
- **Novembro Azul:** conscientizar os colaboradores a respeito da prevenção e diagnóstico do câncer de próstata, além da importância de cuidados integrais com a saúde do homem. Fez-se distribuição de laços na cor azul, divulgação de cartazes orientativos e utilização de camisetas azuis. Foram promovidas as seguintes atividades: café, com uma “Conversa entre Homens”, exibição de vídeo sobre o tema e pausa para curiosidades, com “Chute ao Gol”; valendo-se do futebol, “paixão nacional”, ainda mais do público masculino, montou-se um painel, como se fosse um gol, com curiosidades nos pontos de marcação das bolas. Ao chutar a bola e acertar as marcações, o participante enunciava para os demais participantes a curiosidade contida na respectiva marcação;
- **Dezembro Vermelho:** conscientizar os colaboradores para a prevenção, a assistência e a proteção dos direitos das pessoas infectadas com o HIV. Foram distribuídos laços na cor vermelha e preservativos, feitos cartazes orientativos e de locais de apoio, utilizadas camisetas vermelhas e exibido vídeo alusivo ao tema, durante a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Meio Ambiente (SIPATMA), no CINE SIPATMA;
- **Campanha Solidária de Natal:** refletir o compromisso da Instituição com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), mais especificamente do ODS 4 – Educação de Qualidade, que tem como objetivo, até 2.030, “garantir que todas as meninas e meninos completem o ensino primário e secundário gratuito, equitativo e de qualidade, que conduza a resultados de aprendizagem relevantes e eficazes”. Igualmente, refletir um ambiente corporativo propenso a valores como o respeito e a generosidade. Fez-se arrecadação de livros e de brinquedos novos ou usados, em bom estado de conservação;
- **Confraternização:** Manter os colaboradores motivados, encantados e com uma visão positiva. Esse tipo de ação ajuda a engajar os colaboradores, unindo as equipes em momentos de descontração e lazer, além de ressaltar a identificação entre colaborador e empresa. Realizado café para celebração do Final de Ano, entrega de mini-chocotone e sorteio de brindes.

#### ▪ **COMISSÃO DE APOIO À DIVERSIDADE**

A Comissão de Apoio à Diversidade tem, dentre suas finalidades, debater e promover, na SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, ações de inclusão e diversidade para públicos historicamente discriminados, como negros, mulheres, índios, portadores de deficiência física e intelectual, a comunidade LGBTQIA+ (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais, Queer, Intersexo, Assexual e mais) e geração (aprendizagem e terceira idade).

As atribuições de seus membros são:

1. Desenvolver material didático e estratégias que garantam a inclusão e a diversidade;
2. Propor ações para garantir a inclusão e a diversidade;
3. Desenvolver ações relacionadas às boas práticas e respeito à diversidade.

Como ações no ano de 2.021, a Comissão de Apoio à Diversidade desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **Dia Internacional contra a LGBTfobia:** ação informativa do “Dia Internacional da Luta Contra a Homofobia”, com a exposição de cartazes contendo informações a respeito da data, sua importância e relevância para o público LGBTQI+. Foram disponibilizados vídeos e cartazes. Realizada roda de conversa, com abordagem de dúvidas que foram



direcionadas através de caixa de perguntas. Elaborado painel de mensagens e disponibilizado “pop-up”, ambos com referência ao tema. Utilizadas camisetas coloridas, pelos colaboradores;

- **Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+:** promovido debate focado no respeito à diversidade e na igualdade de oportunidades e direitos. Representação moderna das lutas e conquistas pela igualdade. Exposição de vídeos e cartazes promovendo a prática de respeito e de igualdade de direitos. Distribuição de fitas coloridas;
- **Laboratório de Comunicação para a Diversidade:** promovida palestra externa de informação e conscientização do público interno, tendo como pano de fundo a Diversidade e a Inclusão nas empresas;
- **Festa Junina do Orgulho LGBTQIA+:** promovido debate do respeito à diversidade e à igualdade de oportunidades e direitos. Representação moderna das lutas e conquistas pela igualdade. Celebração da Festa Junina em associação ao “Dia do Orgulho LGBTQIA+”, com exposição de cartazes promovendo a prática de respeito e direitos iguais. Distribuição de fitas coloridas;
- **Dia da Visibilidade Lésbica:** discutido o combate à lesbofobia e dar visibilidade à comunidade lésbica no Brasil. Promovidas rodas de conversa, mesa redonda, discussão e reflexão acerca do tema;
- **Placa de atendimento preferencial:** inserido o símbolo universal do autismo nas placas de atendimento prioritário para pessoas com Transtorno do Espectro Autista;
- **Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência:** ação informativa por meio de “pop-up” e divulgação de cartaz promovendo a conscientização da Luta das Pessoas com Deficiência e combate à discriminação;
- **Dia da Consciência Negra:** evento de conscientização e informação, através da realização de palestras e de debates acerca de questões raciais e discriminatórias, com enaltecimento da cultura e beleza negras.

#### ▪ PROGRAMA DE INTEGRIDADE/COMPLIANCE E TREINAMENTOS

A SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina tem envidado esforços no aprimoramento das ações na área de *Compliance* e Integridade, com destaques para o engajamento e apoio da Alta Administração, a elaboração de Código de Conduta e Ética e das Políticas Institucionais e a implantação do Canal Confidencial para recebimento de reclamações e denúncias.

Eis as principais ações do Programa:

1. Intensificação do acompanhamento das metas de *Compliance*, conforme Planejamento Estratégico das Instituições Afiliadas SPDM;
2. Realização de reuniões com temas do programa de integridade;
3. Avaliação e acompanhamento para inclusão das cláusulas socioambientais, de direitos trabalhistas e anticorrupção nos contratos celebrados;
4. Divulgação e implantação das ações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
5. Monitoramento dos documentos regulatórios;
6. Distribuição do Código de Conduta e Ética para todos os colaboradores;
7. Treinamentos focados em *Compliance* para colaboradores e usuários;
8. Treinamento de todos os colaboradores, sobre a Lei Anticorrupção nº12.846;
9. Realização de integração institucional, no primeiro dia de trabalho do colaborador, com a participação de um representante da equipe diretiva para abordar o tema Integridade (envolvendo os tópicos sobre Manual de Conformidade Administrativa, Lei Anticorrupção e *Compliance*);
10. Divulgação dos canais de comunicação;
11. Atualização e divulgação do Manual de Conformidade Administrativa.

### ▪ SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

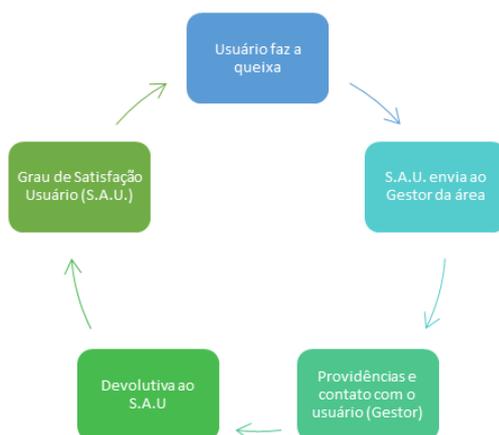
O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é o canal de comunicação entre usuário e gestão das Unidades de Farmácia, com a finalidade de acompanhar as suas expectativas e necessidades, buscando a melhoria contínua dos diversos serviços oferecidos.

Busca atender, de forma efetiva, as manifestações dos usuários, acompanhando e mensurando o nível de satisfação, por intermédio de indicadores, gerando informações para a melhoria dos serviços prestados.

Dentre as suas principais atribuições, estão:

- Prestar atendimento pessoal, por meio telefônico, pelos meios eletrônicos, como *e-mail* e mídias sociais, e por pesquisas de satisfação;
- Receber e analisar as queixas, solicitações e sugestões dos usuários, encaminhando-as aos gestores dos setores correspondentes;
- Acompanhar as providências adotadas, do início até a finalização do processo;
- Elaborar relatório gerencial com dados quantitativos e qualitativos;
- Elaborar Relatório de Medidas e Ações (RMA), a fim de buscar a melhoria contínua dos serviços prestados.

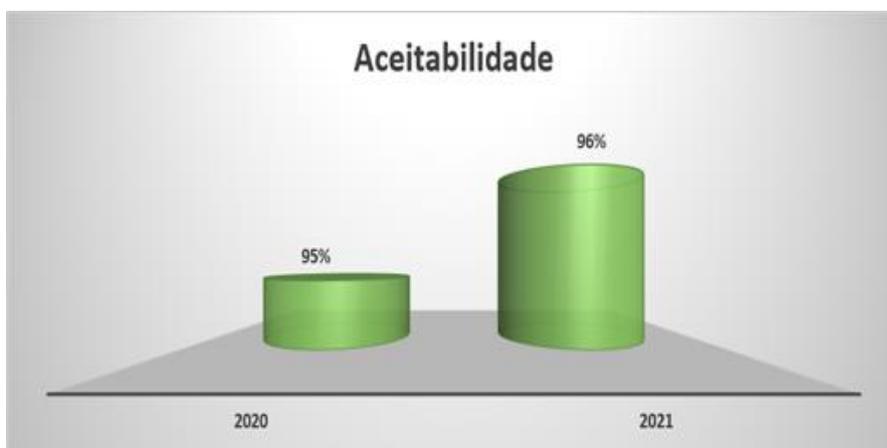
#### Fluxo estabelecido para o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)



Na Unidade de Farmácia de Mogi das Cruzes, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) foi implantado em novembro de 2.020.

A seguir, exhibe-se gráfico com a Aceitabilidade Geral da Unidade, de 2.020 a 2.021:

**Gráfico 09 – Aceitabilidade Geral da Unidade de Farmácia**



Passemos à análise crítica do ano de 2021:

A aceitabilidade geral da Unidade de Farmácia de Mogi das Cruzes superou a meta institucional, de 90%, tendo finalizado o ano na Zona de Excelência em aceitabilidade, com destaque para o número de elogios recebidos, total de 593.

Foram obtidas boas avaliações nos tópicos abordados em pesquisa, com exceção do tempo de espera, atendimento telefônico, agilidade e praticidade relacionadas ao aplicativo de agendamento, e instalações.

Com relação ao tempo de espera, pode-se observar que a insatisfação dos pacientes foi manifestada nos meses de setembro, novembro e dezembro. No mês de setembro, associou-se a menor aceitabilidade à falta pontual do medicamento com maior consumo da Unidade de Farmácia; após o abastecimento, houve alta demanda de pacientes, o que redundou no aumento no tempo de espera.

Nos meses de novembro e dezembro, a Unidade de Farmácia apresentou grande concentração de pacientes, devido a 02 fatores: diminuição do saldo em estoque e grande quantidade de itens em falta. Deixou-se de fornecer tratamento para 60 ou 90 dias, o que fez com que a circulação de pessoas aumentasse, vindo a gerar insatisfação do usuário.

No mês de novembro, de forma mais incisiva, reforçou-se a orientação aos usuários quanto à necessidade de agendamento para os próximos atendimentos. Em dezembro, somente foram atendidos os usuários com agendamento prévio; os usuários que compareceram à Farmácia sem o agendamento, procedeu-se ao agendamento para o próximo horário/dia disponível, impactando diretamente o tempo de espera.

Outro ponto importante a ser considerado é o menor número de dias úteis de atendimento, no mês de dezembro, em razão dos Feriados de Natal e Ano Novo e da realização do inventário da SES/SP, situação particular em que a Unidade de Farmácia permaneceu fechada por 02 dias.

As circunstâncias mencionadas causaram maior número diário de pacientes atendidos, superior à capacidade de atendimento da Unidade de Farmácia, em comparação com o número de guichês disponíveis.

Em relação à queda da aceitabilidade do atendimento telefônico, associou-se à alta demanda de pacientes que recorreram ao agendamento pelo aplicativo “Remédio Agora”, via *Call Center*, impactando diretamente no tempo de ocupação da linha telefônica.

No mês de junho, houve problemas técnicos que causaram instabilidade nos telefones. No mês de outubro, a Unidade de Farmácia contou com 01 (uma) linha telefônica a menos.

Outro fator relevante é a recorrente baixa adesão dos usuários ao *e-mail*, outro canal de comunicação efetivo para sanar dúvidas e obter informações. Além de afixar o impresso com telefone e *e-mail* da Unidade de Farmácia, nos recibos dos pacientes, confeccionou-se *banner* informativo para incentivar o uso do *e-mail*.

Quanto ao aplicativo de agendamento “Remédio Agora”, a queda na aceitabilidade, observada no último trimestre, provavelmente deveu-se à obrigatoriedade do agendamento nos meses novembro e dezembro. Notou-se, principalmente no período da manhã, horários com maior pico de demanda, o que gerou insatisfação nos usuários.

No tocante às instalações, a capacidade de acomodação no salão de atendimento está reduzida, face às medidas de prevenção da COVID-19, redundando em filas nas áreas externas da Unidade de Farmácia, levando os usuários à insatisfação.

Ainda no quesito instalações, outro apontamento dos usuários diz respeito à ausência de janelas, o que impede a circulação natural de ar na Unidade de Farmácia.

No critério de ventilação, no mês de outubro foi necessária manutenção corretiva em um dos aparelhos de ar-condicionado da Unidade de Farmácia, o que também causou impacto na circulação do ar.

Por fim, quanto à sinalização na Unidade de Farmácia, constantemente há renovação dos itens utilizados na identificação dos assentos disponibilizados, em função da Pandemia da COVID-19, que se desgastam naturalmente pelo tempo de uso.

De modo geral, a Unidade de Farmácia tem trabalhado no sentido de melhorias nos itens apontados como insatisfatórios, dentro das competências pertinentes à gestão da SPDM –



Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina. Em 2.021, atingiu-se aceitabilidade de 96%, com aumento de 1% em comparação com o ano de 2.020.

#### ▪ FATURAMENTO

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi instituído pela Constituição Federal de 1.988 e regulamentado pela Lei nº 8142/90. Com o SUS, surgiu também a necessidade de um sistema único de informações assistenciais para subsidiar os gestores no planejamento, controle, avaliação, regulamentação e auditoria.

O Faturamento é responsável por:

- A. Monitorar e contabilizar as informações ambulatoriais de todos os pacientes atendidos, laboratórios, serviços complementares de Serviço de Auxílio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) e medicamentos, e informá-las aos órgãos responsáveis do Estado;
- B. Assegurar que todos os procedimentos sejam informados nos sistemas preconizados, conforme os Contratos/Convênios firmados, observando os prazos acordados e as portarias vigentes, pautando suas ações com elevados padrões de qualidade, ética e lisura.

De acordo com a Portaria SAS Nº 1.119, de 23 de julho de 2.018, “Art. 1º: Fica obrigatória a inserção da informação de formalização de contratos entre os estabelecimentos de saúde e o gestor de saúde para prestação de serviços no âmbito do SUS no Cadastro Nacional de Saúde (CNES)”.

Para maior controle e para o cumprimento das regras, a SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina estabelece indicadores para o monitoramento das atividades. Este indicador é preenchido mensalmente, evidenciando algumas informações de suma importância para a avaliação dos atendimentos na Unidade de Farmácia perante o Estado, pelo Departamento Regional de Saúde (DRS), através das Autorizações de Procedimento de Alto Custo (APACs).

O fluxo e a rotina da Unidade de Farmácia do CEAF são realizados da seguinte forma:

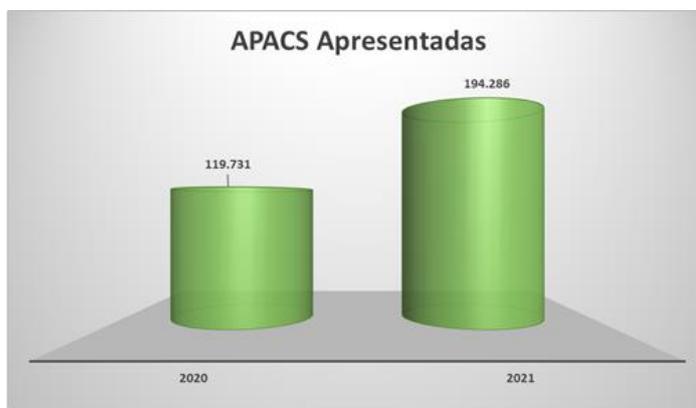
- **Informações gerais do fechamento:** quantidade de atendimento mensal e de APACs represadas (ou seja, APACs com erros, que foram corrigidas no fechamento da próxima competência), quantidades e valores financeiros totais de APACs faturadas;
- **Processos MEDEX:** esse campo consiste em descrever alguns erros apresentados pelo próprio Sistema, no momento do fechamento;
- **Processos DRS:** esse campo consiste em descrever os erros encontrados pelo DRS, após o fechamento das APACs, ocorrendo, assim, o envio para o Setor do Faturamento, que preenche o indicador, e para o Suporte Medex, que fica responsável por informar a Unidade de Farmácia do CEAF e acompanhar as devidas correções;
- **Acompanhamento:** nesse campo, constam as informações de contato, envio e fechamento da Unidade de Farmácia do CEAF.

É de extrema importância que os gestores e prestadores do SUS apropriem-se das normas de operação do Sistema, para o correto monitoramento das ações de saúde e o adequado planejamento físico orçamentário de cada estabelecimento de saúde e de toda a rede.

De 2.020 a 2.021, período da gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento de Medicina à frente da Unidade de Farmácia do Município de Mogi das Cruzes, foram apresentadas 314.017 (trezentos e quatorze mil e dezessete) APACs.

À frente, mostra-se gráfico com a o Total de APACs apresentadas pela Unidade de Farmácia do Município de Mogi das Cruzes, durante a gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina:

**Gráfico 10 – Total de APACs apresentadas pela Unidade de Farmácia de Mogi das Cruzes**



▪ **OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS PÚBLICOS COM UNITARIZAÇÃO**

A unitarização de formas farmacêuticas é um processo importante para a Farmacoeconomia nas Unidades de Farmácia sob a gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina.

De 2.006 a 2.021, foram economizados R\$ 607.553.221,00, consoante evidenciado, ano a ano, no gráfico exibido, a seguir:

**Gráfico 11 - Economia com a produção de unitarização de formas farmacêuticas sólidas em todas as Unidades de Farmácia do CEAF**



Além do aspecto farmacoeconômico, o processo de unitarização apresenta os seguintes benefícios:

1. Redução das perdas de medicamentos por problemas relacionados ao mau armazenamento pelo paciente;
2. Cumprimento das exigências da Portaria nº 344/98, que determina que a dispensação dos medicamentos sujeitos a controle especial seja para o período de 30 dias;
3. O processo garante a dispensação em quantidades exatas, melhorando o controle dos estoques: o paciente recebe a quantidade exata para o período de 30 dias e retorna à Unidade de Farmácia, para dar continuidade ao tratamento. Esta estratégia impede que o paciente acumule medicamentos e, além disso, melhora o processo de gestão e parametrização dos estoques;

4. Redução de Problema Relacionado a Medicamento (PRM), principalmente a automedicação e adesão ao tratamento.

Desde 2.008, na Unidade de Farmácia de Mogi das Cruzes, foram economizados R\$ 1.384.888,41.

Abaixo, segue gráfico com os dados de unitarização da Unidade de Farmácia:

**Gráfico 12 - Economia com a produção de unitarização de formas farmacêuticas sólidas na Unidades de Farmácia de Mogi das Cruzes**



- **CONVÊNIO**
  - **OBJETO DO CONVÊNIO**

O presente Convênio tem por objetivo promover o fortalecimento do desenvolvimento das ações e serviços de assistência à saúde prestados aos usuários do SUS na região, mediante a transferência de recursos financeiros para ocorrer despesas com custeio para a prestação de serviços, aquisição de materiais de consumo e despesas com recursos humanos, conforme Plano de Trabalho.

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONVÊNIO - 2021						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado
<b>MEDICAMENTOS DISTRIBUIDOS - TOTAL</b>	-	<b>3.594.937</b>	-	<b>3.817.185</b>	-	<b>7.412.122</b>
<b>ATENDIMENTOS PRESENCIAL - TOTAL</b>	-	<b>93.475</b>	-	<b>88.852</b>	-	<b>182.327</b>
Pacientes Atendimento Guichê/Presencial Alto Custo	-	29.569	-	33.923	-	63.492
Pacientes Atendimento Triagem	-	11.616	-	13.471	-	25.087
Pacientes Atendidos Aplicativo "Remédio Agora"	-	52.290	-	41.458	-	93.748
<b>ATENDIMENTOS AÇÃO JUDICIAL - TOTAL</b>	-	<b>475</b>	-	<b>443</b>	-	<b>918</b>
Pacientes Atendimento Ação Judicial	-	475	-	443	-	918

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina - Farmácia de Medicamentos Especializados – Mogi das Cruzes promove assistência farmacêutica, com eficiência e humanização, parte da realidade e cultura organizacional, cujas ações e resultados estão evidenciados, neste Relatório, atendendo às necessidades pactuadas no Convênio de Gestão.

Quanto à Perspectiva Financeira, foram promovidas ações que visam a sustentabilidade econômica, com acompanhamento mensal dos resultados e plano de ação para se evitar o déficit orçamentário.

Concernente à Perspectiva da Sociedade, a Unidade de Farmácia promove a inclusão, através das cotas para Pessoa com Deficiência (PCD) e para Jovem Aprendiz. Acompanha a

satisfação do usuário, conforme demonstrado em pesquisa de satisfação que indica a boa aceitabilidade geral dos pacientes quanto aos serviços prestados na Unidade de Saúde.

Concomitantemente, são desenvolvidas ações focadas na redução do impacto ambiental de suas atividades assistenciais, além de ações afirmativas de apoio aos Direitos Humanos e à Diversidade.

Também se destaca o trabalho desenvolvido na promoção das ações de *Compliance*, praticando os princípios da integridade, do treinamento, da comunicação e do monitoramento dos documentos regulatórios aplicáveis.

As adversidades enfrentadas ao longo do ano serviram de mola propulsora para a melhoria dos serviços prestados pela Unidade de Saúde, transformando obstáculos em oportunidades.

