



Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 986D-F670-9668-7079.



CEAF

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



2

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

ELABORADO POR:

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

RESPONSÁVEL TÉCNICA:

**Cristianne Eserian Santa
Médica
CRM: 63.641
Diretora Técnica**

“Orgulho de ser SUS

2.023

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 está 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.

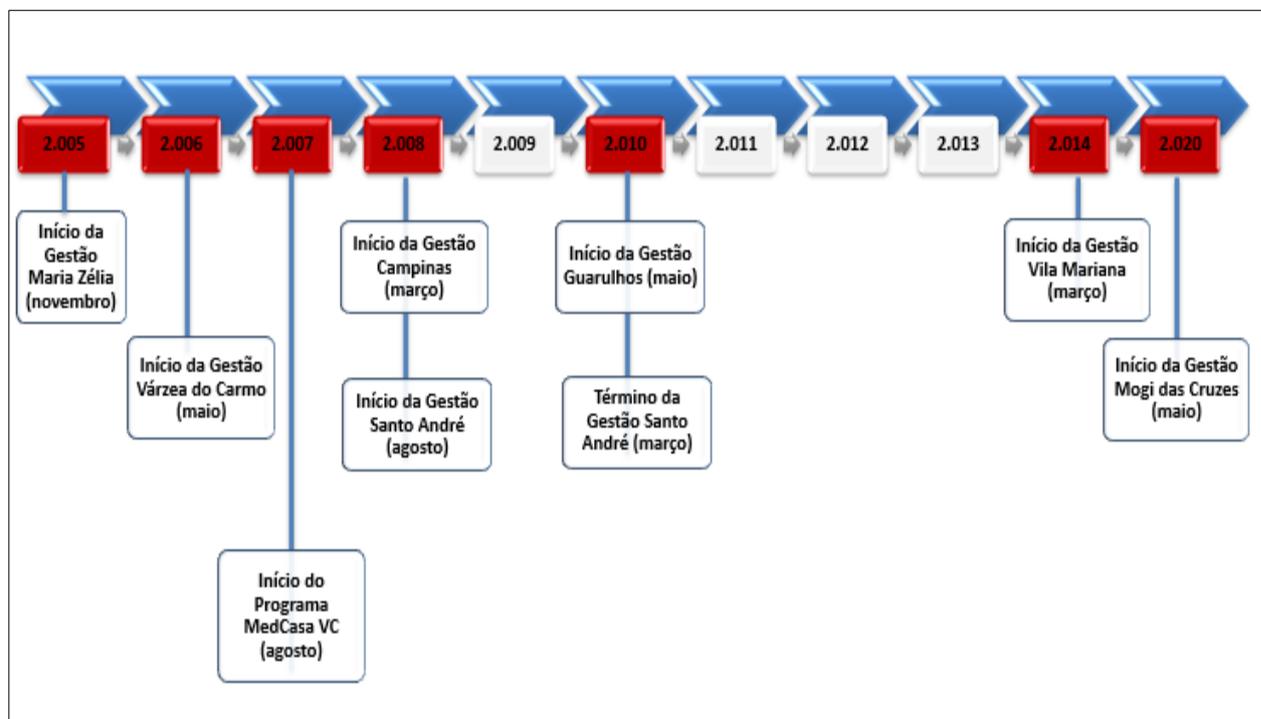
Em 05 de março de 2.014, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de São Paulo – Vila Mariana, assumindo assim, a dispensação dos medicamentos aos pacientes anteriormente atendidos no CSI – Vila Mariana.

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:



Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 986D-F670-9668-7079.

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;
- Telefone: (11) 4637-4540.

▪ ESTRUTURA DO ATENDIMENTO

A Unidade de Farmácia de Medicamentos Especializados Mogi das Cruzes é dividida em 16 setores, a saber:

- Pré-Triagem: 02 guichês para atendimento;
- Triagem: 04 guichês para atendimento;
- Guichês: 10 guichês para atendimento e 5 guichês para a entrega de medicamentos;
- Salão de Atendimento;
- Dispensação de Medicamentos;
- Unitarização;
- Ação Judicial;
- APAC;
- Estoque de Materiais de Escritório;
- SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário) / Consultório Farmacêutico;
- Sala dos Médicos Autorizadores

- L. Sala da Coordenação Farmacêutica;
- M. *Call Center*;
- N. Estoque de Medicamentos;
- O. Sala de Reunião;
- P. Sala de Apoio.

▪ 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 800 pacientes/dia.

Com relação ao perfil dos pacientes atendidos na Unidade, aproximadamente 59% são do sexo feminino e 23% estão na faixa etária de 61 a 70 anos de idade.

A Unidade dispensa, em média, 690.00 (seiscentos e noventa mil) unidades farmacêuticas por mês, sendo Esquizofrenia, Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC), Glaucoma e Asma, as patologias mais frequentes, e formoterol + budesonida, alfapoetina, olanzapina e atorvastatina 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: dezembro de 2.023:

Gráfico 01 – Atendimento por gênero

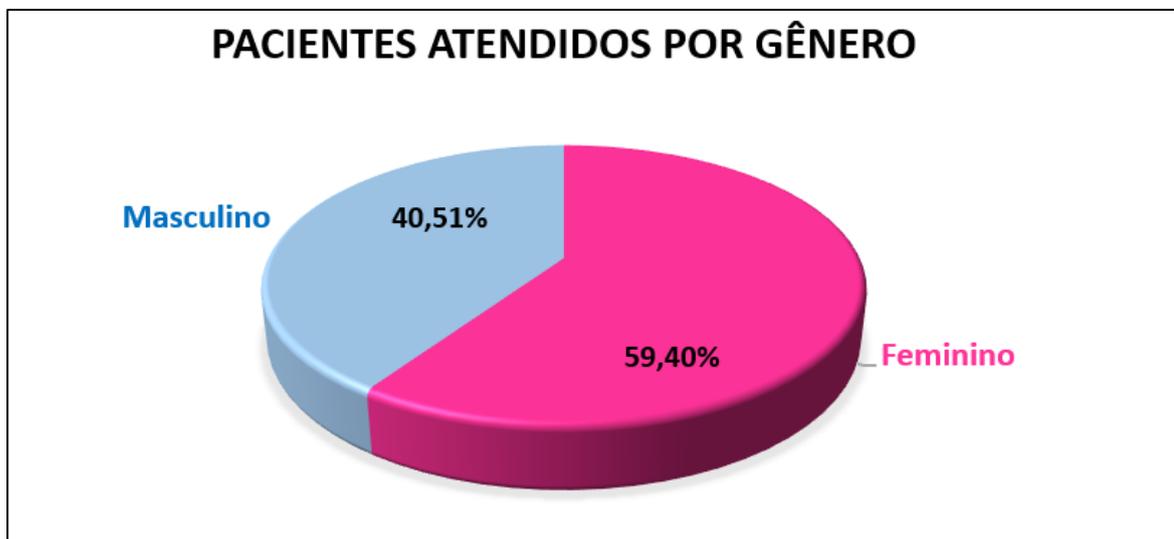
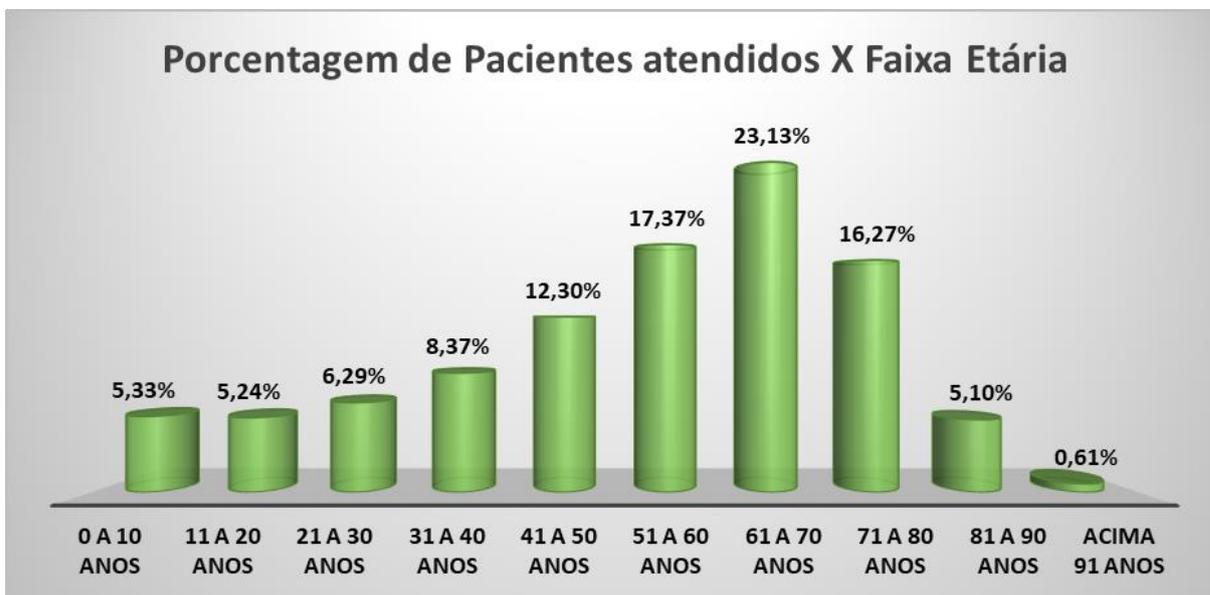
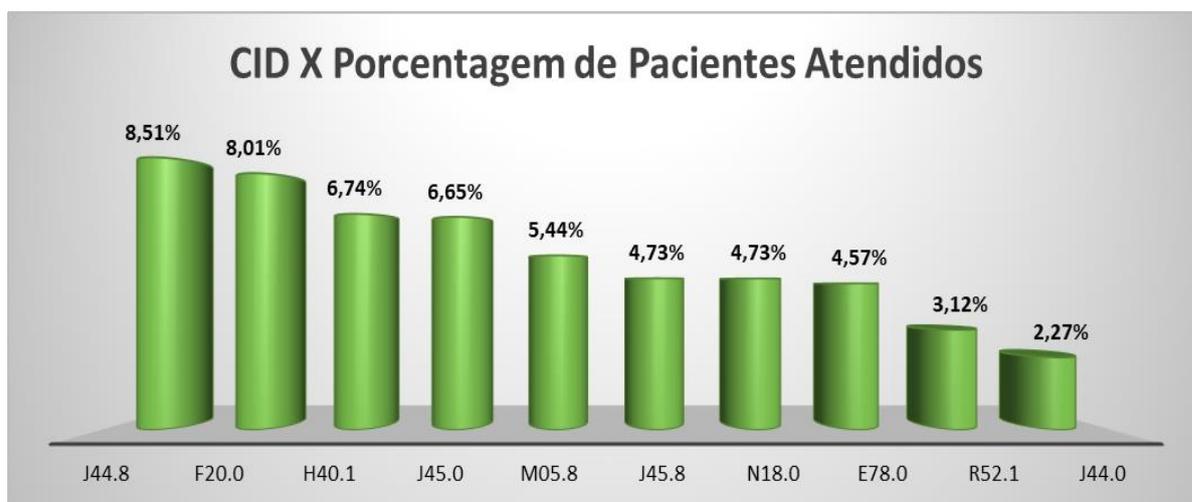


Gráfico 02 – Atendimento por faixa etária

Gráfico 03 – Patologias mais frequentes


- J44.8 – Outras Formas Especificadas de Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica;
- F20.0 – Esquizofrenia Paranoide;
- H40.1 – Glaucoma Primário de Ângulo Aberto;
- J45.0 – Asma Predominantemente Alérgica;
- M05.8 – Outras Artrites Reumatóides Soro Positivas;
- J45.8 – Asma Mista;
- N18.0 – Doença Renal em Estadio Final;
- E78.0 – Hipercolesterolemia Pura;
- R52.1 – Dor Crônica Intratável.
- J44.0 – Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica com Infecção Respiratória;

Gráfico 04 – Medicamentos mais dispensados

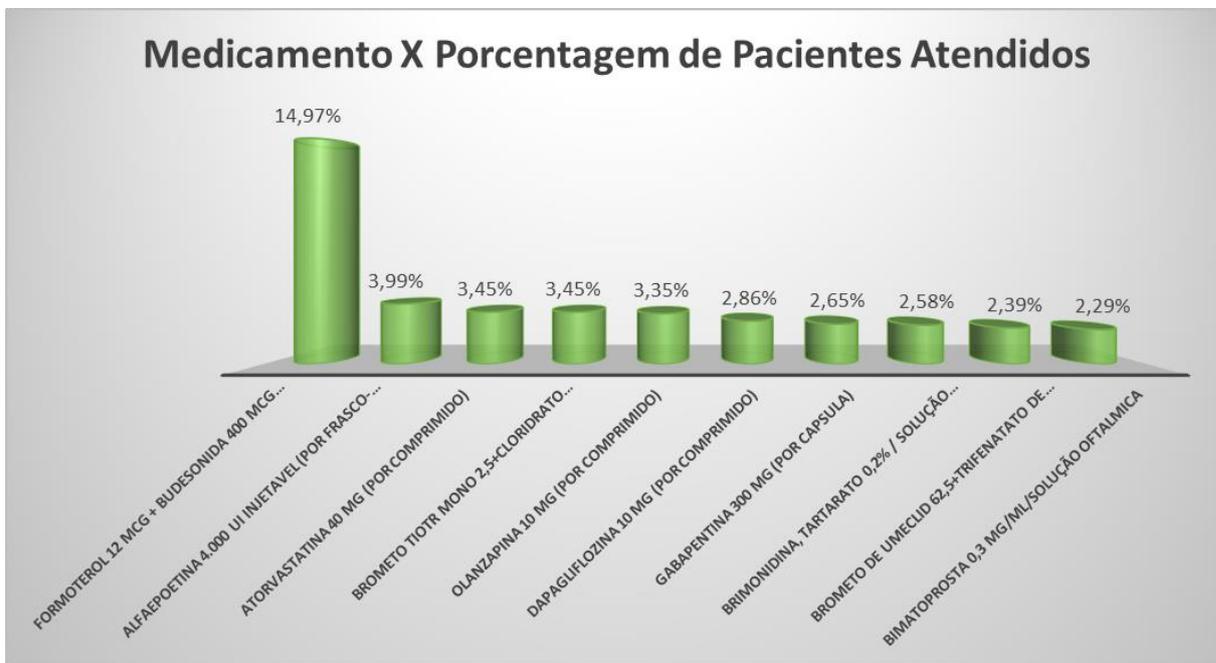


Gráfico 05 – Evolução dos Atendimentos, por ano



*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 agendarem 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).

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 986D-F670-9668-7079.

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 2.023 com boa adesão do aplicativo de agendamento; no entanto, trata-se de uma ferramenta com necessidade de atualizações e melhorias constantes, sendo necessário realizar com certa constância a divulgação para aumento da credibilidade da ferramenta perante os usuários.

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

1. Intensificação da orientação aos colaboradores do guichê de atendimento, da necessidade e importância de realizar o agendamento para o próximo mês;
2. Levantamento das necessidades de melhorias e atualizações, notificando a SES (CAF e DRS) sobre o desempenho do Aplicativo “Remédio Agora”;
3. Implantação do fluxo de atendimento somente mediante agendamento, conforme autorização concedida em reunião com a DRS I e CAF/SES;
4. Abertura semanal de agendas para aumento da adesão e melhor gestão/organização do atendimento.
5. Divulgação de vídeo didático e orientativo aos pacientes/usuários de como realizar o agendamento do atendimento através do aplicativo “Remédio Agora”, com o objetivo de reduzir a demanda do agendamento que é realizada pela equipe do *Call Center*, atribuindo ao paciente as suas responsabilidades.

Com estas ações, finalizamos o ano com a adesão em aproximadamente 83% dos usuários da Unidade.

▪ **PROGRAMA “AÇÃO JUDICIAL”**

Diferentemente das demais Unidades de Farmácia do CEAF, a Unidade de Farmácia de Mogi das Cruzes atende pacientes de ações judiciais.

Trata-se de ações judiciais, em que a Fazenda Pública do Estado de São Paulo é parte, com a Secretaria do Estado da Saúde sendo compelida a fornecer medicamentos, insumos e tratamentos de saúde, conforme determinação judicial.

Dentre os medicamentos, 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 patologia mais frequentemente encontrada entre os pacientes que recorreram à Justiça.

A seguir, descrevemos o fluxo:

• **ATENDIMENTO**

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

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

1. O cadastro dos autores no S-CODES é executado pela equipe de Coordenadoria de Demandas Estratégicas do SUS (CODES) de Ação Judicial do Departamento Regional de Saúde I – Grande São Paulo (DRS I – GSP);
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 – GSP;

4. Em alguns casos, a dispensação poderá ocorrer para mais de 01 mês de tratamento, dependendo da disponibilidade do item em estoque. Tal situação é avaliada pelo farmacêutico responsável do setor de judicialização;
5. As dispensações somente serão realizadas aos representantes autorizados e devidamente cadastrados no S-CODES.

- **DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS**

1. As prescrições médicas, para serem aviadas, devem conter as informações pertinentes à 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 somente são dispensados, mediante a retenção da prescrição, e, a cada dispensação, necessariamente deve ser entregue uma nova prescrição;
3. Não são aviadas prescrições que apresentam 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” com “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.

- **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”**.

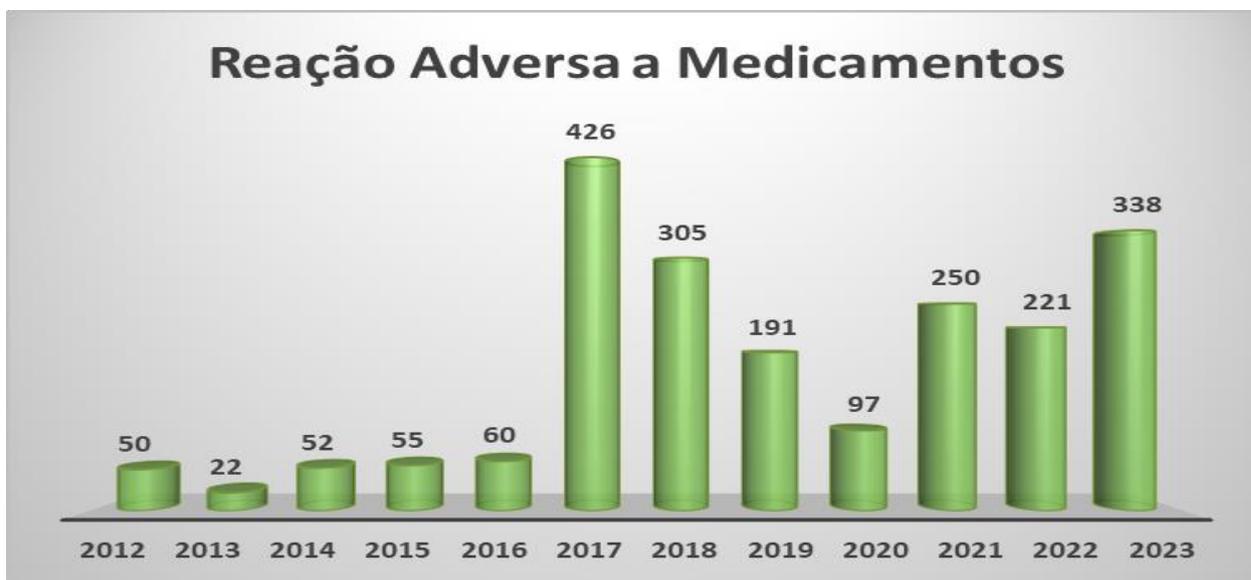
A Comissão de Farmacovigilância foi implantada em maio de 2.012, com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade da Assistência Farmacêutica prestada no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), em parceria com o Centro de Vigilância Sanitária e a Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo (SES/SP), 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 2.023, a Comissão de Farmacovigilância realizou 338 (trezentos e trinta e oito) notificações de reações adversas, sendo que 34 (trinta e quatro) foram feitas pela Unidade de Mogi das Cruzes.

Foram detectados e notificados, aos Órgãos competentes, 124 (cento e vinte e quatro) desvios de qualidade de medicamentos; destes, 8 (oito) 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 2023:

- **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. A busca ativa é realizada através da disponibilização da tabela “*Como me Senti*” e por contato telefônico.

- **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 – 2.023, desenvolvida pela Comissão de Farmacovigilância do CEAF, baseou-se na elaboração e divulgação de *cartazes* e *pop-up* com as principais medidas para prevenir e reduzir a ocorrência de incidentes relacionados a segurança do paciente.
- **Ação para o Uso Racional de Medicamentos:** entrega de *folder*, divulgação de cartazes e palestra 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.
- **Aplicação de treinamentos do Sistema MEDEX:** capacitação da equipe com o objetivo de aperfeiçoar o conhecimento dos colaboradores na utilização da ferramenta, reduzir os erros de dispensação e cadastro de medicamentos.
- **Acompanhamento das notificações de reações adversas, desvios de qualidade e erros de dispensação.**
- **Alerta de Segurança:** material elaborado com o intuito de alertar os colaboradores sobre os erros de dispensação envolvendo medicamentos com nomes, grafia, som e embalagens semelhantes.
- **Boletim informativo elaborado pela Comissão de Farmacovigilância:** com o intuito de oferecer continuamente aos gestores e demais profissionais, dados e informações sobre as atividades e alterações referentes às diversas ações da Secretaria e Ministério da Saúde, estabeleceu-se a publicação de “boletins informativos” a cada nova incorporação e alteração de protocolos clínicos.

▪ 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 CEAF, 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. Escriturar o Guia Farmacoterapêutico e realizar sua revisão;
- E. Desenvolver a humanização.

Como ações, no ano de 2.023, a Comissão de Atenção Farmacêutica desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **Divulgação do Guia de Patologias do CEAF:** um manual prático e de grande utilidade para que os colaboradores possam conhecer e entender um pouco mais sobre as

patologias atendidas no CEAF, trabalhando, desse modo, a capacitação do colaborador e a segurança do paciente.

- **Encontros de Atenção à Saúde:** realização dos “Encontros de Atenção à Saúde” com o objetivo de proporcionar um espaço de orientação aos pacientes, sensibilizando-os e conscientizando-os com relação a determinadas patologias, incentivando o tratamento medicamentoso através da utilização dos medicamentos fornecidos pelas Unidades de Farmácia, além de promover troca de experiência entre os participantes que apresentam a mesma patologia ou tratamento.
- **Dia Mundial da Saúde:** realização de Ações com o objetivo de conscientizar os pacientes a respeito da qualidade de vida e dos diferentes fatores que afetam a saúde.
- **Campanha Saúde em Cores:** conscientização dos usuários da necessidade do controle de doenças, divulgando materiais informativos denominados “Você Sabia”, de acordo com o mês e a cor símbolo. Em solidariedade às lutas das pessoas, a Campanha instituiu também a utilização de camisetas de acordo com a cor da Campanha de Conscientização às sextas-feiras.
- **Dia Nacional da Saúde:** o Dia Nacional da Saúde é celebrado, anualmente, no Brasil, em 05 de agosto. O objetivo da comemoração é conscientizar a população da importância dos cuidados com a saúde e trazer reflexões sobre o nosso sistema de saúde. A data também incentiva a educação sanitária, para despertar, na população, o valor da saúde e dos cuidados para com ela. Realização de encontros e divulgação de materiais informativos.
- **Divulgação de Folder para divulgação e melhoria da adesão ao consultório farmacêutico.**
- **Elaboração e Divulgação do “Fato ou Fake”:** material elaborado com o intuito de alertar os pacientes sobre informações duvidosas sobre medicamentos, esclarecendo o que é verdade (fato) e o que é falso (fake), incentivando o combate à desinformação.
- **Elaboração de Folder por patologia:** o folder de patologias é um resumo das patologias contempladas no CEAF. Os folders foram elaborados para familiarizar o paciente a patologia e seu tratamento, favorecendo à adesão ao tratamento.

▪ 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 Afiliadas - SPDM do Componente Especializado 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 em razão da indisponibilidade, à ocasião, da ferramenta para análise clínica.

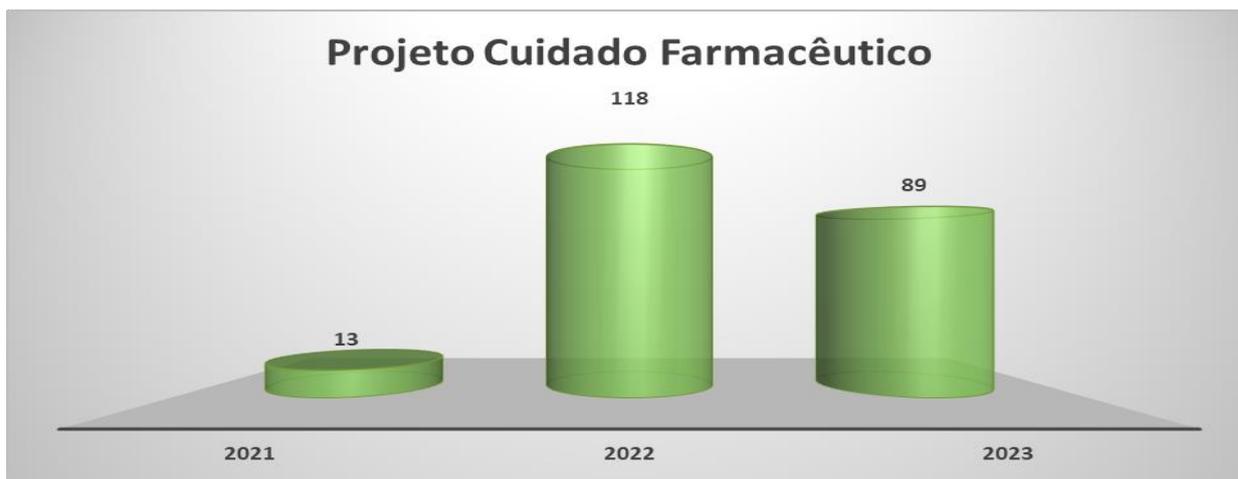
Iniciamos o ano de 2.023 dando continuidade ao acompanhamento de pacientes com Dislipidemia, Asma Brônquica e Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica. Ampliamos o atendimento de novas patologias, sendo elas: Diabetes Mellitus Tipo I, Diabetes Mellitus Tipo II, Acne Grave, Dor Crônica, Anemia em pacientes com Insuficiência Renal Crônica e Glaucoma.

Além da inclusão de novas patologias, iniciamos, com boa adesão, o Teleatendimento. A dificuldade apresentada, nos teleatendimentos, reside em reunir algumas informações iniciais para o acompanhamento, tais como exames e nomes dos medicamentos utilizados para as demais patologias. Face à circunstância, convidamos esses pacientes para realizar o atendimento presencial.

Finalizamos o ano de 2.023 com a realização de 89 atendimentos, divididos em 9 patologias. Constatamos a adesão de 75% à consulta farmacêutica. Notamos que os principais

questionamentos estão relacionados a interações medicamentosas e reações adversas. Os pacientes acompanhados demonstram gratidão pelas orientações prestadas. Acreditamos que as informações prestadas melhoram a taxa de adesão aos tratamentos, pela melhor compreensão dos mecanismos da doença e formas de controle. Os pacientes se sentiram confortáveis para compartilhar seus históricos médicos e medicamentos de uso habitual, bem como exames laboratoriais.

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 pela Unidade, no ano de 2023:

- **Dia da Água:** desenvolvimento e apresentação de palestra, ministrada pela Farmacêutica da Unidade, com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre a importância da água na vida dos seres humanos. Disponibilizamos gelatina azul aos colaboradores como lembrancinha.
- **Dia Mundial da Limpeza Urbana:** disponibilização de mensagem de conscientização nas lixeiras externas da Unidade, com dicas de reflexão sobre a importância sanitária e social de manter as nossas cidades limpas;
- **Dia Mundial do Meio Ambiente:** criação do “Origami-Day”, utilização de papel rascunho para a criação de uma oficina de origamis e elaboração de mural com dicas de reciclagem;
- **Dia da Árvore:** elaboração de árvore para os colaboradores colocarem mensagens sustentáveis.
- **Dia do Rio:** desenvolvimento e apresentação de palestra sobre a nascente do Rio Tietê ministrada pela Farmacêutica da Unidade, além de uma gincana em formato de quiz para gerar engajamento sobre o tema.

▪ **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 2.023, 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. Disponibilização de tags informativas nos computadores da Unidade.
- **Hospitais Saudáveis:** participação em Seminário dos Hospitais Saudáveis, com o tema “Experiência educativa e sustentável: o poder do papel rascunho”.
- **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 brasileiro de saúde 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 (GEE), 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 a 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 2.023, da Comissão NQVT:

- **Janeiro Branco:** abordamos o assunto “Saúde Mental”, de forma natural, procurando conscientizar os colaboradores da importância desse tema, através das seguintes estratégias: Retomada do Projeto “Escuta Sensível”, divulgação de cartaz informativo sobre o TeleApoio. Tags para o computador, com frases escritas por colaboradores de todas as unidades. Decoração dos espelhos dos banheiros, com a “Este é o seu maior TESOURO. Cuide-se agora. Cuide-se SEMPRE!”.
- **Dia Nacional de Combate às Drogas e ao Alcoolismo:** o consumo de bebidas alcoólicas e outras drogas, quando gera uma relação de dependência química, passando de ser uso recreativo, e quando ligado ao tráfico ilícito de drogas ou à violência, constitui-se em um grande mal não só para os usuários, mas para toda sociedade. Nesta data, fizemos ampla divulgação do Programa Apoio e disponibilizamos cartazes e realizamos palestras de conscientização.
- **Dia Mundial de Combate à LER e DORT:** esta data foi criada para chamar atenção para as duas doenças que têm relação direta com o trabalho e que atingem milhões de brasileiros. Efetuamos a divulgação de cartaz, *pop-up* e vídeo com dicas de ergonomia e exercícios.
- **Carnaval:** com o objetivo de conscientizar sobre os cuidados necessários para se proteger da COVID-19 e contra as ISTs (infecções sexualmente transmissíveis), houve a disponibilização de preservativos, a Unidade foi decorada e foi disponibilizado cartazes informativos.
- **Dia Internacional da Mulher:** com o objetivo de frisar a importância da mulher na sociedade e a história da luta pelos seus direitos, foram confeccionados cartazes, entregues cartão com uma lembrancinha para cada colaboradora e realizado evento on-line com a Médica do Trabalho.
- **Abril Verde:** conscientização pela prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, que se pauta, entre outras coisas, pela promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável. Foram entregues lacinhos; houve a disponibilização de Passatempo sobre o tema; disponibilização de informativo; realização de palestra e Vídeo - Acidentes de Trajeto; disponibilização de painel / mural com dicas de prevenção de acidentes de trajeto, enfatizando que a segurança no trabalho, começa muito antes do trabalho.

- **Páscoa:** promovemos a entrega de uma lembrancinha aos colaboradores, com o objetivo de motivá-los e melhorar o clima organizacional.
- **Dia Mundial da Saúde:** a data é promovida pela Organização Mundial da Saúde (OMS). A ação teve como objetivo conscientizar os colaboradores sobre questões importantes de saúde, através da realização da palestra *on-line* com o tema “Descontrole Emocional e compulsão alimentar”, e a disponibilização de cartaz com divulgação de atividades físicas promovidas pelos CEUs.
- **Dia Mundial de Hipertensão Arterial:** ação de conscientização e para sanar as dúvidas dos colaboradores referentes à Hipertensão Arterial. Realizada a aferição da pressão arterial dos colaboradores e entrega de *folder* com instruções elaboradas pela Medicina do Trabalho.
- **Dia das Mães:** ação para homenagear a figura materna, contemplando todas as mães. Foi elaborado um mural com fotos e realizada a entrega de “lembrancinhas”.
- **Dia Profissional da Saúde:** ação realizada para homenagear os profissionais de saúde que representam a alma da nossa Unidade. Organizamos um café com todos os colaboradores.
- **Celebração das Profissões:** em homenagem aos nossos profissionais de todas as áreas, foram entregues cartões de parabenização e “lembrancinhas”.
- **Campanha Institucional do Agasalho:** uma Iniciativa tradicional no calendário do Viver Bem das Instituições Afiliadas SPDM. A ação que concentra milhares de doações tem início nos meses que antecedem o inverno. O objetivo da Campanha é mobilizar e estimular a interação entre as pessoas na Instituição através da doação de agasalhos novos ou usados em bom estado de conservação, para ser distribuído em instituições filantrópicas de acolhimento a pessoas em estado de vulnerabilidade ou a quem necessite.
- **Festa Caipira:** para promover um momento de descontração, auxiliando no clima da Unidade e interação da Equipe, tomando a rotina mais agradável e saudável, foi realizada uma “festa caipira” para os colaboradores.
- **Dia da Imunização:** foram enviados lembretes via Whats App da Medicina do Trabalho aos colaboradores e disponibilizado um informativo, para conscientização sobre a importância de manter as principais vacinações contra certas doenças em dia, diminuindo a probabilidade de contrair enfermidades como a caxumba, o sarampo, o tétano, a gripe, entre outras. Destacada, também, a importância da dose adicional da vacina contra a COVID-19.
- **Dia do Amor:** este ano pensamos em fazer algo diferente. Falar sobre o AMOR ao próximo e levar um pouco de carinho e afeto a quem mais precisa. A missão da ação foi proporcionar a pessoa em situação de rua o direito a um banho digno, embaixo de um chuveiro, com todo o suporte higiênico necessário. Foi realizada a arrecadação de itens de higiene pessoal para o projeto social “Banho Vicentino”.
- **Gestores do Ano:** Em cumprimento ao Anexo 57 do Caderno de Metas Estratégicas – Promover a Valorização do Colaborador, a Comissão de QVT das Farmácias do CEAF idealizou estratégias de valorização profissional e melhoria do clima organizacional. Dentre as estratégias, a ação de Valorização do Gestor, direcionada aos Coordenadores Administrativos e de Farmácia das nossas Unidades. O objetivo da ação é reconhecer a importância da gestão e fortalecer o senso de confiança e colaboração, afinal, os nossos gestores são parte fundamentais da organização, que mantém a Unidade funcionando com influência e motiva a equipe. Eles são os responsáveis por motivar os colaboradores por meio de ações internas, empregando intensa carga física e mental para concretização e êxito destas. Dessa forma, consideramos importante investir em ações que os valorizem também. Foi realizado um evento com palestra motivacional e entrega de lembrancinha.
- **Dia do Amigo:** foi realizado o “Quiz Batalha dos Amigos”, para incentivar o sentimento de amizade e fraternidade entre a equipe, favorecendo a harmonização do ambiente de trabalho.
- **Dia do Homem:** divulgação de cartaz e entrega de cartão e lembrancinha, para conscientizar a população masculina sobre os cuidados que deve tomar com a sua saúde.

- **Dia Nacional de Prevenção de Acidentes de Trabalho:** foi elaborado um diálogo de segurança para conscientizar a equipe sobre a promoção de um ambiente seguro.
- **Dia Nacional da Saúde:** ação de conscientização aos pacientes e colaboradores sobre a importância da educação sanitária e a ter um estilo de vida mais saudável. Houve a disponibilização de adesivos formando dois caminhos, um com hábitos saudáveis, que levavam ao envelhecimento com qualidade de vida, e outro com hábitos não saudáveis, que levavam ao envelhecimento com prejuízos à saúde.
- **Dia dos Pais:** foram entregues “lembrancinhas” e cartões em homenagem a todos os pais, contemplando os colaboradores que são pais.
- **Setembro Amarelo:** campanha de prevenção ao suicídio, visando conscientização da população sobre esse grave problema e formas de evitá-lo. Foi elaborado mural com para divulgação do TeleApoio e disponibilizado *Tags* com frases motivacionais.
- **Outubro Rosa:** para alertar as mulheres sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer, através de exames. As atividades realizadas consistiram em entrega de lacinhos, ação local com a Medicina do Trabalho, decoração da Unidade com o tema “Barbie” e divulgação de cartaz informativo.
- **Dia das Crianças:** foram realizadas as seguintes ações: Ação Local: para resgatar as memórias da infância e promover a interação da Equipe, com caracterização dos colaboradores, disponibilização de crachás com fotos da infância e caracterização da Unidade. Ação Institucional: desenvolver um desenho, pinturas ou a confecção de brinquedos recicláveis.
- **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: utilização de lacinhos; decoração da Unidade com o tema “Ken”; divulgação de cartaz informativo;
- **Dia Mundial do Diabetes:** ação de conscientização sobre o reflexo do Diabetes Mellitus na saúde e mortalidade da população, através da divulgação de materiais informativos e aferição da glicemia dos colaboradores pela enfermeira do trabalho.
- **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 e utilizadas camisetas vermelhas.
- **Natal:** ação local, decoração temática da Unidade, café de confraternização em agradecimento aos colaboradores e fortalecimento das conexões entre a equipe. Ação Institucional: arrecadação de brinquedos novos ou usados em bom estado de conservação e realizar a doação nas CEIS.

▪ **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:

- A. Desenvolver material didático e estratégias que garantam a inclusão e a diversidade;
- B. Propor ações para garantir a inclusão e a diversidade;
- C. Desenvolver ações relacionadas às boas práticas e respeito à diversidade.

Como ações, no ano de 2.023, a Comissão de Apoio à Diversidade desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **Jogo do Tabuleiro Humano:** realização da ação voltada ao tema do bullying, pois este fenômeno tem sido amplamente discutido e debatido nas escolas, porém pouco se fala do bullying no ambiente corporativo. Para sair do convencional, realizamos uma ação

dinâmica para abordar o tema com jogo de tabuleiro humano em que os próprios colaboradores seriam as peças.

- **Dia da Consciência e Visibilidade Pansexual e Panromântica:** desenvolvimento e apresentação de palestra com mitos e verdades sobre o tema, ministrada pelo colaborador da Unidade.
- **Dia Mundial à Discriminação Racial:** elaboração de mural “Racismo na Farmácia, não”, reforçando a importância da data e da luta contra o preconceito racial em todo o mundo. Divulgação do Canal Confidencial da Instituição para denúncias de qualquer situação que envolva a discriminação racial.
- **Luta contra à Gordofobia:** elaboração de mural “Todos os corpos são lindos”. Divulgando o projeto de Lei Federal que visa incluir a discriminação ou preconceito em razão do peso corporal relacionado à obesidade nos crimes previstos na Lei que define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor.
- **Dia da Consciência Negra:** elaboração de mural “Personalidades negras que fizeram a diferença na história”. Reunimos uma lista de grandes mulheres e homens de várias gerações, que ajudaram de forma significativa na diminuição da desigualdade racial no nosso país.

▪ 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 e *Compliance* (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.

Dentre as ações como forma de disseminar a cultura de Integridade e *Compliance* aos gestores, conduzimos durante o ano duas reuniões importantes, 1º e 2º semestre para a abordagem dos princípios da integridade, políticas e normas Institucionais.

A proposta das reuniões foi realizar a leitura prévia dos temas dos documentos: Manual de Conformidades Administrativa, Políticas e Princípios de Integridade”, Políticas e Normas Institucionais, elaborar apresentação com breve exposição do tema pré-selecionado e inserir três exemplos aplicáveis a nossa realidade. Os tópicos foram divididos e realizamos sorteio da equipe para a discussão do tema.

Após as apresentações, foi realizado um “quiz” e a transmissão de um vídeo com a abordagem sobre “Assédio”.

Os resultados foram importantes, pois promoveu a participação, interação dos gestores e trocas de experiências.

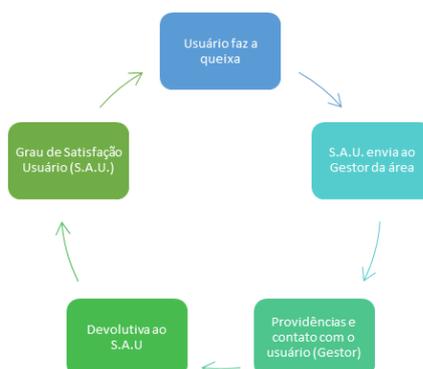
▪ SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é o canal de comunicação entre usuário e gestão da Unidade 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.

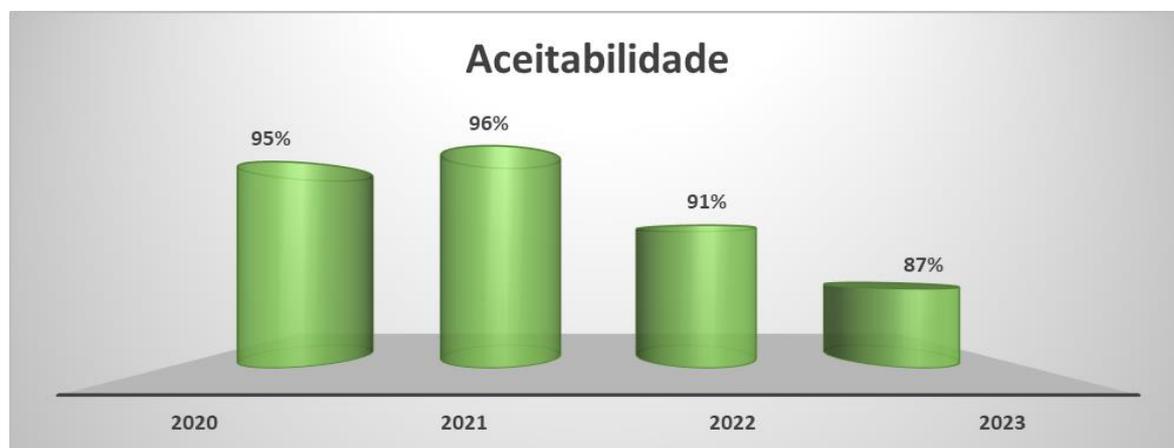
Dentre as suas principais atribuições, estão:

- A. Prestar atendimento pessoal, por meio telefônico, pelos meios eletrônicos, como *e-mail* e mídias sociais, e por pesquisas de satisfação;
- B. Receber e analisar as queixas, solicitações e sugestões dos usuários, encaminhando-as aos gestores dos setores correspondentes;
- C. Acompanhar as providências adotadas, do início até a finalização do processo;
- D. Elaborar relatório gerencial com dados quantitativos e qualitativos;
- E. 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, exibe-se gráfico com a Aceitabilidade Geral da Unidade, de 2.020 a 2.023:

Gráfico 09 – Aceitabilidade Geral da Unidade de Farmácia

Passemos à análise crítica do ano de 2.023:

A aceitabilidade geral da Unidade de Farmácia de Mogi das Cruzes não atingiu a meta institucional de 90%, tendo finalizado o ano com 87%, na Zona de Qualidade, porém destacamos o número de elogios recebidos: total de 668.

De uma forma geral, 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.

Em relação ao tempo de espera, associamos a menor aceitabilidade aos seguintes quesitos:

- Crescente demanda, ocasionada pelo aumento de medicamentos disponíveis e a incorporação de novos medicamentos/patologias;
- Dificuldade de entendimento dos pacientes/usuários e a necessidade de esclarecimentos em relação ao fim do período de flexibilizações das regras de execução do CEAF, dado que, a partir de abril de 2023, o processo de renovação automática, implantado durante a Pandemia da COVID-19, deixou de vigorar, consoante determinação da SES/SP. Desta forma, houve aumento no tempo dispendido para a triagem dos processos e orientação aos usuários, ocasionando elevação geral no tempo de espera.
- Ausência de colaboradores, ocasionado por elevado absenteísmo, gozo de férias, licença maternidade, afastamento. Como plano de ação, realocamos os colaboradores de setor para suprir a demanda do atendimento presencial e solicitamos que alguns colaboradores realizassem horário alternativo;
- Espera do setor de triagem somada ao tempo de espera no guichê de atendimento para pacientes que retornam para realizar a primeira retirada do medicamento, após deferimento do processo captado para avaliação. Houve a criação da categoria de "Retorno de 1ª vez" para identificar e otimizar o atendimento da demanda no setor de triagem;
- Pacientes preferenciais, avaliando o tempo de espera do atendimento prioritário como insatisfatório, presumindo que necessitam de preferência no atendimento, entretanto, a Unidade possui um perfil de pacientes atendidos, onde aproximadamente 45% encontram-se na faixa etária de 61 a 90 anos de idade. Sabe-se que pacientes compreendidos, nesta faixa etária, requerem maior atenção no atendimento, demandando, conseqüentemente maior tempo para o atendimento. Redistribuímos o atendimento, em horário de pico, onde todos os guichês realizam o atendimento do setor de triagem, objetivando reduzir a demanda e tempo de espera;
- Implantação do novo painel de senhas. Enfrentamos dificuldades no gerenciamento do sistema, que refletiram no aumento do tempo de espera. Observamos a necessidade de intervenções manuais para melhor fluidez do atendimento. Realizou-se o levantamento das dificuldades apuradas com o novo gerenciador de senhas e notificação junto à empresa prestadora do serviço;
- Alteração do fluxo de atendimento para o modelo de entrega. Os pacientes/usuários demonstraram resistência e dificuldade de adaptação frente ao novo modelo de atendimento, insatisfeitos com o deslocamento e espera em guichês distintos, entretanto gradativamente, observamos a progressão dos resultados apurados.

Importante citar as estratégias que causaram mais impactos positivos nos resultados da Unidade:

- Autorização da SES e DRS I para prosseguir com os atendimentos previamente agendados pelo aplicativo Remédio Agora, após ciência aos usuários, por meio de informativos;
- Deliberação da continuidade da dispensação de medicamentos para períodos de até 3 meses para patologias específicas que representam grande volume de pacientes cadastrados, possibilitando a diminuição do número de vindas dos pacientes na Unidade de Farmácia, além de, reduzir o fluxo de pacientes mensalmente.

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

Importante ressaltar que o desfalque de colaboradores, colaboram para o aumento do tempo de espera. O absenteísmo no setor de atendimento, implica no remanejamento de colaboradores do setor de call center para suprir a necessidade de atendimento ao paciente presencial.

Visando a diminuição das queixas e a demanda de ligações, principalmente de reagendamento, realizamos uma campanha de divulgação do e-mail da Unidade para aumentar a adesão do contato via e-mail e utilizamos a URA como estratégia de comunicação aos pacientes/usuários sobre o deferimento dos processos e retirada dos medicamentos.

Quanto ao aplicativo “Remédio Agora”, a queda na aceitabilidade foi ocasionada pela necessidade de atualização e melhorias constante da ferramenta. Essas demandas foram sendo articuladas com a SES ao longo do ano, através de reuniões e notificações, com o objetivo de melhorar o desempenho do aplicativo “Remédio Agora” nas unidades de Farmácias do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, através de sugestões e acompanhamento da empresa fornecedora.

Outro ponto importante para a baixa aceitabilidade, refere-se ao fato de não ser possível manter o tempo de 15 min de atendimento, proposta inicial do aplicativo, quando tinha-se o mínimo de pacientes aderidos e um volume maior de colaboradores em atendimento.

No tocante às instalações, entendemos que a estrutura predial não atende à real e à crescente demanda de atendimento da Unidade. A principal queixa dos pacientes e usuários está atrelada à insuficiência de espaço e de assentos, além da, ausência de cobertura na parte externa da Unidade.

Dentre as oportunidades de melhoria, destacamos:

- Realização de estudos para a dispensação de medicamentos através de malote, para os moradores do município que compõe a Rede Regional de Atenção à Saúde - Alto Tietê e para os pacientes oriundos das Clínicas de Diálise, objetivando proporcionar comodidade ao usuário para que retire seus medicamentos no município de sua residência e redução da demanda presencial;
- Dispensação de medicamentos para períodos de até 3 meses para patologias específicas que representam grande volume de pacientes cadastrados, reduzindo o fluxo de pacientes mensalmente.
- Ofício direcionado ao DRS I propondo implantação do Programa MEDCASA para os pacientes residentes no Município de Mogi das Cruzes.

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 segundo trimestre ocorreu a instalação da cortina de ar para melhorar a climatização do ambiente.

Por fim, quanto à sinalização, na Unidade de Farmácia, os usuários relatam a falta de histórico de senhas do atendimento agendado, dificuldade de visualizar as senhas, devido ao efeito piscante do painel do aplicativo e dificuldade de entendimento de onde aguardar a entrega do medicamento.

No que diz respeito à sinalização da entrega de medicamentos, disponibilizamos um televisor com a informação dos guichês responsáveis pela entrega dos medicamentos e separador de filas, distinguindo o cadastro (guichês) e entrega.

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 2.023, atingiu-se aceitabilidade de 87%, com redução de 4% em comparação com o ano de 2.022.

▪ FATURAMENTO

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi instituído pela Constituição Federal de 1.988 e regulamentado pela Lei nº 8142/90.

Com o advento do 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:

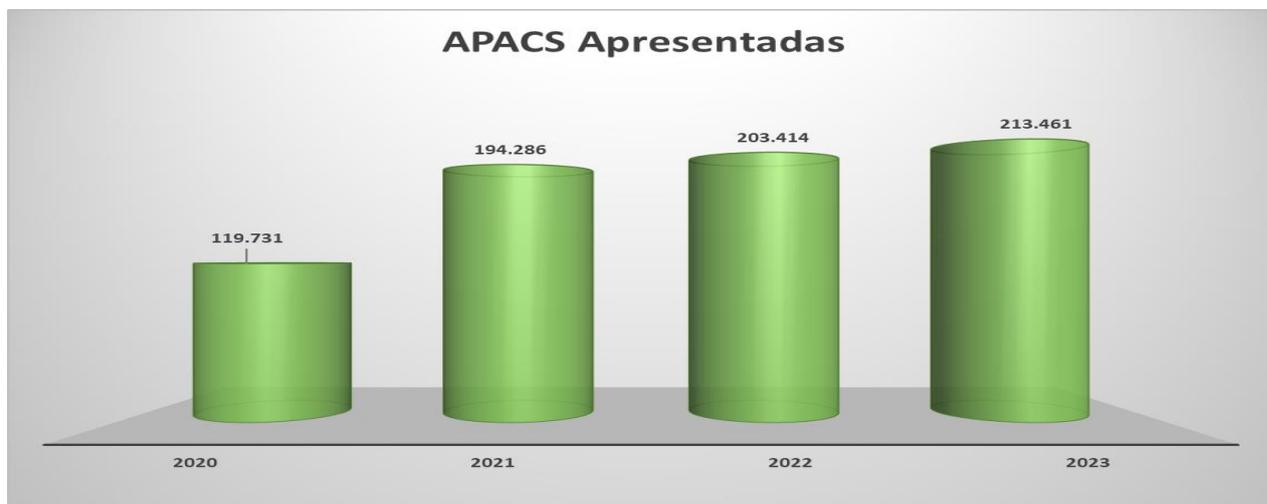
- **Informações gerais do fechamento:** quantidade de atendimento mensal e de APACs repesadas (ou seja, APACs com erros, que foram corrigidas no fechamento da próxima competência), quantidades e valores financeiros totais de APACs faturadas.
- **Processos MEDEX:** esse campo consiste em descrever alguns 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 2.023, 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 730.892 (setecentos e trinta mil, oitocentos e noventa e duas) APACs.

À frente, mostra-se gráfico com o número 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



*Início da Gestão SPDM no mês de maio de 2.020

▪ **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 2.023, foram economizados R\$ 663.540.943,64 (seiscentos e sessenta e três milhões, quinhentos e quarenta mil, novecentos e quarenta e três reais e sessenta e quatro centavos), 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

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 986D-F670-9668-7079.

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 2.020, na Unidade de Farmácia de Mogi das Cruzes, foram economizados R\$ 2.656.989,61 (dois milhões, seiscentos e cinquenta e seis mil, novecentos e oitenta e nove reais e sessenta e um centavos).

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 Unidade de Farmácia de Mogi das Cruzes



*Início da Gestão SPDM no mês de maio de 2.020

▪ 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

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONVÊNIO - 2023						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado
MEDICAMENTOS DISTRIBUÍDOS - TOTAL	-	3.968.576	-	4.312.157	-	8.280.733
ATENDIMENTOS PRESENCIAL - TOTAL		96.867		97.199		194.066
Pacientes Atendimento Guichê/Presencial Alto Custo		29.528		31.301		60.829
Pacientes Atendimento Triagem		17.400		12.578		29.978
Pacientes Atendidos Aplicativo "Remédio Agora"		49.939		53.320		103.259
ATENDIMENTOS AÇÃO JUDICIAL - TOTAL		400		487		887
Pacientes Atendimento Ação Judicial		400		487		887

Linha de Atendimento	Total
Medicamentos Distribuídos - Total	8.280.733
Pacientes atendidos pela Farmácia de Alto Custo - Total	194.953
Pacientes - atendimentos Guichê	60.829
Pacientes - atendimentos Triagem	29.978
Pacientes - atendimentos Aplicativo "Remédio Agora"	103.259
Pacientes - atendimentos Ação Judicial	887

○ **RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - 2023		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
REPASSES CONTRATO DE GESTÃO / CONVÊNIO	R\$ 4.304.142,00	-
RECEITAS FINANCEIRAS	R\$ 16.117,83	-
OUTRAS RECEITAS	R\$ -	-
TOTAL DE RECEITAS	R\$ 4.320.259,83	-
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
DESPESAS COM PESSOAL	R\$ 2.735.136,40	-
SERVIÇOS DE TERCEIROS	R\$ 1.286.543,04	-
MATERIAIS E MEDICAMENTOS	R\$ 89.227,68	-
OUTRAS DESPESAS	R\$ 39.373,59	-
TOTAL DE DESPESAS	R\$ 4.150.280,71	-

VALORES REPASSADOS PARA UNIDADE NO EXERCÍCIO DE 2.023

Unidade	Convênios	R\$
FAC Mogi das Cruzes	057/2021 (Custeio)	4.304.142,00
TOTAL REPASSE		4.304.142,00

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2023 não diferente dos demais anos da Gestão da SPDM, foi um ano de muitos desafios e dificuldades enfrentadas. Precisamos colocar em prática o famoso ditado “*Fazer mais com menos*”.

Fez-se necessário driblar duas esferas muito importantes, a qualidade e a quantidade. Precisamos manter a melhor assistência e humanização aos nossos pacientes mesmo enfrentando o aumento considerável na demanda de pacientes, em razão das novas incorporações de medicamentos e, a própria necessidade da população mundial, em necessitar de cada vez mais do Sistema Único de Saúde (SUS), atrelado a uma condição financeira desfavorável, dadas as circunstâncias passadas de ausência de repasses, bem como, reajustes nos contratos de prestação de serviços e dissídios coletivos, que não foram acompanhados por reajustes no Instrumento de Convênio vigente.

Entretanto, mesmo diante de todos os obstáculos, trouxemos resultados satisfatórios e concretos, em consonância com a integridade e *Compliance*, comprometimento socioambiental, atendimento humanizado e centrado na pessoa. Fizemos dos pequenos detalhes grandes ações e acontecimentos. Destaca-se as ações das Comissões e o empenho da equipe em fazer a diferença, mesmo com “pouco”. Proporcionamos ensinamentos, desenvolvemos pessoas com o fruto de muito trabalho, dedicação e acima de tudo resiliência.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal Vertsign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/986D-F670-9668-7079> ou vá até o site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 986D-F670-9668-7079



Hash do Documento

665C725BAC307DF072E76CD3F55C7A5BC7C073BF148B47A01387CCE22C912481

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 01/03/2024 é(são) :

Cristianne Eserian Santa - ***.226.848-** em 01/03/2024 16:33 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Identificação: Por email: cristianne.eserian@amemz.spdm.org.br

Evidências

Client Timestamp Fri Mar 01 2024 16:33:36 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

Geolocation Latitude: -23.5699 Longitude: -46.642 Accuracy: 64961

IP 200.219.243.150

Assinatura:

Hash Evidências:

A6B05121DF2E4BE112EBFD1F103AF212A23630FFC20AD82DE8B68E7D80479057

