



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 CAMPINAS

“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.

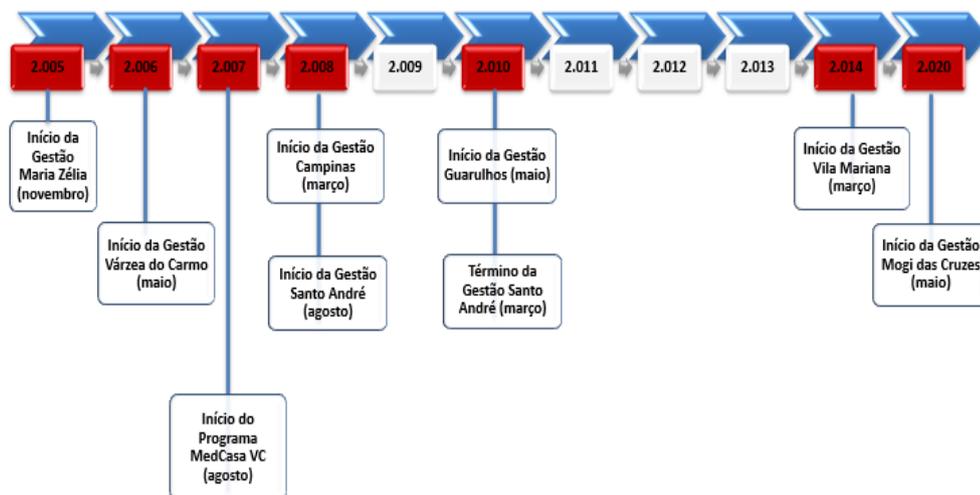
Em 05 de março de 2.014, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de São Paulo – Vila Mariana, assumindo assim, a dispensação dos medicamentos aos pacientes anteriormente atendidos no CSI – Vila Mariana.

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 CAMPINAS



▪ **DADOS DA INSTITUIÇÃO**

- SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina - Farmácia de Medicamentos Especializados – Campinas;
- CNPJ: 61.699.567/0054-02;
- Endereço: Rua General Setembrino de Carvalho, nº 123, Bairro Ponte Preta, Campinas, São Paulo, CEP: 13041-480;
- Telefones: (19) 3232-5118 e (19) 3233 6972.

▪ **ESTRUTURA DO ATENDIMENTO**

A Unidade de Farmácia de Medicamentos Especializados do Município de Campinas realiza atendimento aos seus municípios e aos da Região (total de 43 cidades).

• **ESTRUTURA DO ATENDIMENTO AO MUNICÍPIO DE CAMPINAS**

A área destinada ao atendimento dos municípios de Campinas é dividida em 11 setores, a saber:

- Triagem e Pré-Triagem: 05 guichês para atendimento;
- Guichês: 10 guichês para atendimento presencial;
- Dispensação de Medicamentos;
- APAC;
- Estoque de Medicamentos/Unitarização;
- Call Center*;
- Sala da Coordenação Farmacêutica;
- Estoque de Materiais;
- Sala de Informática;
- SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário);
- Consultório Farmacêutico.

• **ESTRUTURA DO ATENDIMENTO AOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO DE CAMPINAS**

A Unidade dispõe de uma área destinada ao atendimento dos Municípios da Região de Campinas, dividida em 05 setores distintos:

- Recebimento;
- Digitação: com 08 guichês e 03 guichês para atendimento farmacêutico;
- Arquivo;
- Separação de Medicamentos;
- Conferência e Entrega de Medicamentos.

▪ **PERFIL DE ATENDIMENTO**

A Unidade de Farmácia do Município de Campinas atende à demanda do Município de Campinas e Região, incluindo a dispensação de medicamentos para 09 Clínicas de Terapia Renal Substitutiva, 08 Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), além de 02 Hospitais de Especialidades (Hospital Boldrini e Hospital Mario Gatti).

O atendimento presencial na Unidade de Farmácia compreende cerca de 650 pacientes/dia, enquanto, para os Municípios, são realizados aproximadamente 3.300 atendimentos/dia.

Com relação ao perfil dos pacientes atendidos, aproximadamente 58% são do sexo feminino e 24% estão na faixa etária de 61 a 70 anos de idade.

A Unidade dispensa, em média, 2.900.000 (dois milhões e novecentas mil) unidades farmacêuticas por mês, sendo glaucoma e hipercolesterolemia as patologias mais frequentes, e formoterol + budesonida, atorvastatina e ciprofibrato, os medicamentos mais dispensados.

A seguir, apresentamos, de forma gráfica, o perfil de atendimento da Unidade de Campinas, 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

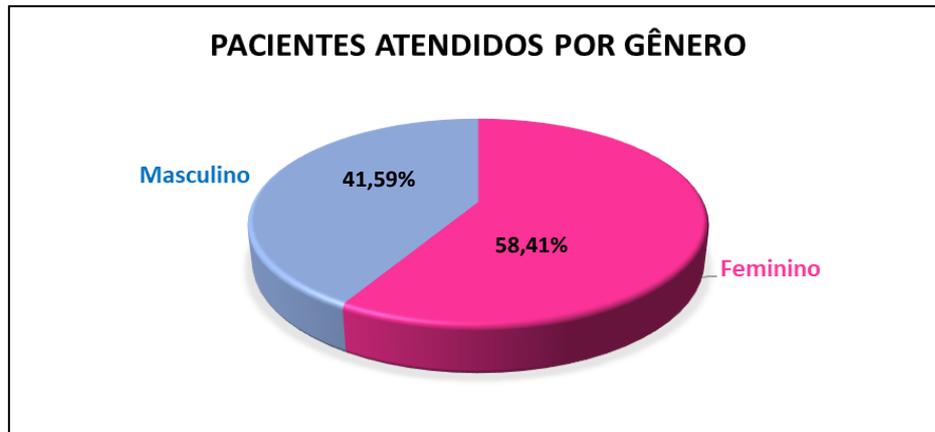


Gráfico 02 – Atendimento por faixa etária

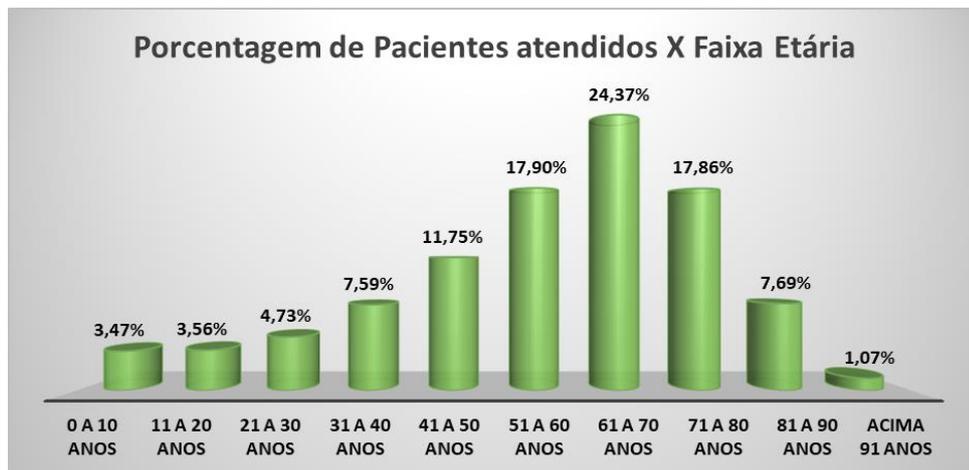
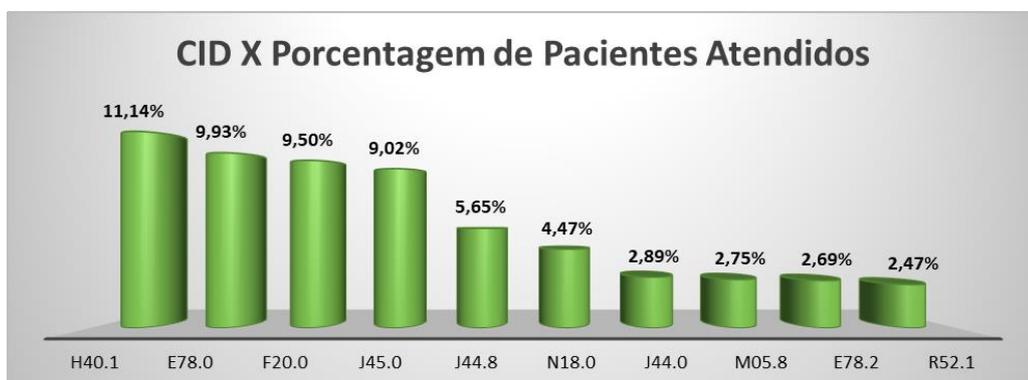


Gráfico 03 – Patologias mais frequentes



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

- J44.0 – Doença pulmonar obstrutiva crônica com infecção respiratória aguda do trato respiratório inferior;
- M05.8 – Outras artrites reumatóides soropositivas;
- E78.2 – Hiperlipidemia mista;
- R52.1 – Dor crônica intratável.

Gráfico 04 – Medicamentos mais dispensados

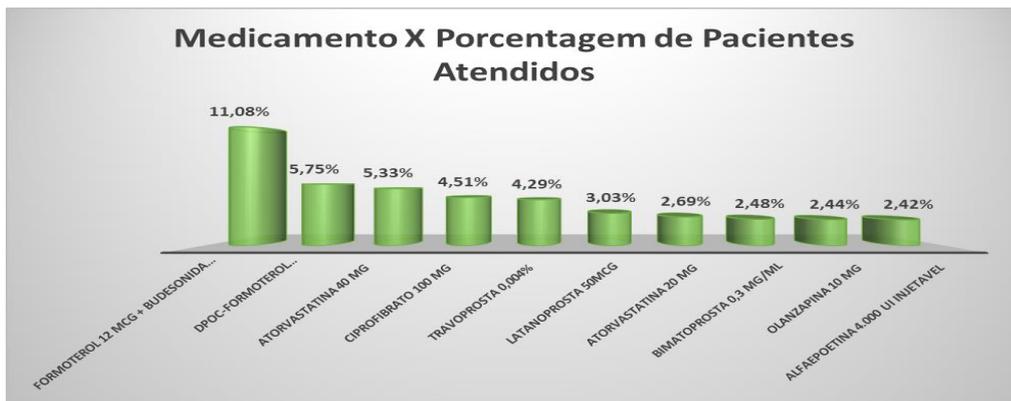


Gráfico 05 – Evolução dos Atendimentos, por ano



*Início do atendimento Aplicativo “Remédio Agora”, no mês de maio

**Início do Programa de Medicamento em Casa, temporário, no mês de junho

▪ **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.



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.
3. Análise criteriosa pela equipe farmacêutica local quanto ao possível atendimento a pacientes que compareceram na Unidade sem agendamento prévio.

Com estas ações obtivemos uma adesão de aproximadamente 90% dos usuários da Unidade.

▪ **PROGRAMA ENTREGA DE MEDICAMENTO POR MALOTE AOS MUNICÍPIOS**

Seu objetivo primordial é contribuir para o aprimoramento do Programa de Dispensação do Componente Especializado do Governo do Estado de São Paulo – Secretaria de Estado da Saúde (SES), aperfeiçoando o sistema de distribuição de medicamentos pertencentes ao Componente Especializado da Assistência Farmacêutica.

A Unidade de Farmácia do CEAF Campinas realiza a distribuição de medicamentos através de malotes para 41 Municípios pertencentes à região do Departamento Regional de Saúde (DRS) VII, 08 CAPS (Centros de Atendimento Psicossocial), 09 Clínicas de Nefrologia, contemplando, ainda, o Hospital Boldrini e o Hospital Mario Gatti, proporcionando comodidade aos usuários, que retiram seus medicamentos no município de residência.

Para a dispensação desses medicamentos, o CEAF Campinas segue as diretrizes previamente estabelecidas no Manual de Boas Práticas de Distribuição aos Municípios, publicado pela SES/SP, em junho de 2019, através da [Deliberação CIB nº 44, de 27/06/19](#), que padroniza o procedimento de distribuição do elenco do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF) e Protocolos e Normas Técnicas Estaduais das Farmácias de Medicamentos Especializados que realizam a dispensação dos medicamentos através de malotes.

O serviço é realizado, desde o início da gestão da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina na Unidade de Farmácia de Campinas; no ano de 2021, foram realizados 869.346 atendimentos, via malote, com média de 72.446 atendimentos mensais, empregando o cumprimento de todos os critérios previamente estabelecidos nas legislações que norteiam a solicitação e dispensação dos medicamentos contemplados pelo Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF).

A dispensação por malote oferece comodidade aos pacientes, pelo fato de não precisarem se deslocar até a Unidade de Farmácia para retirar os seus medicamentos, desde que mantenham as solicitações e documentos regularizados, retirando os medicamentos no Município de sua residência ou no serviço especializado que realiza tratamento.

O representante do Município é a base deste processo; ele realiza, na Unidade de Farmácia do CEAF Campinas, a conferência de todas as dispensações realizadas no Sistema Medex, conforme cronograma de retirada previamente estabelecido pela Unidade e pelo representante de cada Município.

A diminuição no número de atendimentos presenciais, proporcionada pelo aumento do número de atendimentos através do malote, garantiu, através dos anos, a possibilidade de atender novas demandas e, ao mesmo tempo, proporcionar a manutenção da qualidade do serviço prestado, a satisfação dos usuários e a humanização do atendimento.

▪ **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 2020.

Desde então, a Unidade de Farmácia do Município de Campinas 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 nº 20.807**, de 14

de abril de 2.020, **Decreto nº 20.854**, de 29 de abril de 2.020 e [Decreto Nº 20.857](#), de 04 de maio de 2.020, 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 Campinas, **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 Campinas:

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);
2. Restrição da entrada de acompanhantes;
3. Retirada de cadeiras que não são ocupadas, facilitando a circulação interna;
4. Instalação de 02 ventiladores, no Salão de Espera, a fim de manter a circulação de ar;
5. Instalação de vidros de proteção, em todos os guichês de atendimento (atendimento, triagem e pré-triagem);
6. Disponibilização de dispensadores de álcool em gel, no Salão de Espera;
7. Disponibilização de dispensadores de álcool em gel e papel para papel toalha, em todos os setores da Unidade de Farmácia, para os colaboradores;
8. Disponibilização de máscaras de proteção a colaboradores e usuários;
9. 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);
10. Reuniões realizadas através de videoconferências;
11. Distribuição de álcool em gel, individualmente, a todos os colaboradores;
12. Adequação do quadro de colaboradores, com o objetivo de manter número seguro de guichês de atendimento e reduzir o tempo de espera;
13. Dispensação de medicamentos, para 60 ou 90 dias de tratamento, aos usuários, respeitando-se a quantidade disponível em estoque;
14. 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;
15. 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;
16. Elaboração de escala de descanso e de horário de almoço, restringindo o número de colaboradores na Copa de uso comum;
17. Teleacompanhamento dos 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 o trabalho *home office*;
20. Intensificação da orientação aos usuários para agendamento através do aplicativo “Remédio Agora”, refletindo na adesão de 90% dos pacientes.

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.

Em março de 2021, foi realizada uma parceria com o Serviço de Vigilância Epidemiológica Municipal (GVE), com o intuito disponibilizar a vacina contra o COVID 19 aos profissionais da Unidade, considerando que a Unidade de Farmácia é um estabelecimento de assistência à saúde essencial, com atuação direta no atendimento ao público, conforme previamente estabelecido em Ofício nº 234/2021/CGPNI/SVS-MS, de 11 de março de 2021 – Orientações técnicas de vacinação do grupo prioritário “Trabalhadores da Saúde” da Campanha Nacional de Vacinação contra a Covid-19. Assim sendo, 100% dos colaboradores foram contemplados na vacinação com a 1ª, 2ª e 3ª doses.

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 2012, 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 2021, a Comissão de Farmacovigilância realizou 250 (duzentas e cinquenta) notificações de reações adversas, sendo que 28 foram feitas pela Unidade de Campinas.

Foram detectados e notificados, aos Órgãos competentes, 195 desvios de qualidade de medicamentos; destes, 11 foram realizados pela Unidade de Campinas.

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 2021:

- **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 CEAF, baseou-se na elaboração e divulgação de *banner* e *pop-up* com as principais medidas adotadas no CEAF 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 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 2.021, 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.

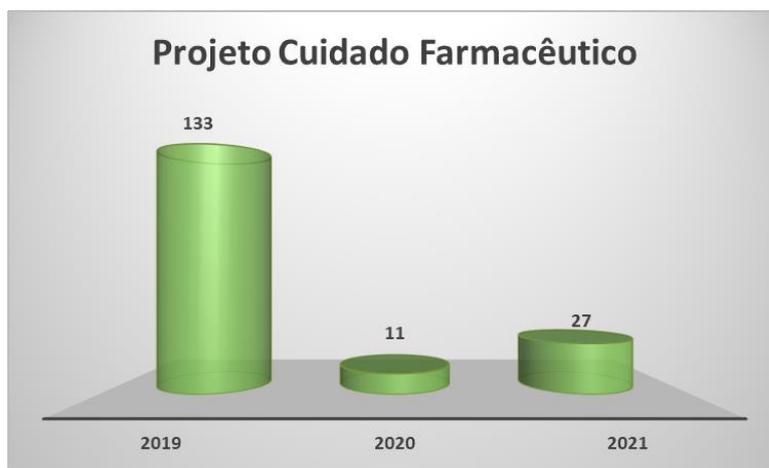
No ano de 2.020, foram realizados poucos atendimentos, haja vista a necessidade de suspensão temporária dos atendimentos face à Pandemia da COVID-19.

Em maio de 2.021, foram retomadas as atividades do Projeto do Cuidado Farmacêutico. Atualmente, consiste em consultas farmacêuticas semanais a pacientes portadores da patologia Artrite Reumatoide.

O Cuidado Farmacêutico é a relação direta entre o farmacêutico e o paciente assistido. O farmacêutico realiza o monitoramento e o acompanhamento da terapia medicamentosa e o uso correto das medicações, através de atendimento individualizado, coleta de dados, levantamento de dúvidas e implantação de planos de ação com devidas orientações, destacando-se, também, a articulação deste Serviço com os demais pontos da rede de atenção à saúde.

A seguir, mostra-se gráfico com atendimentos de 2.019 a 2.021:

Gráfico 08 – Consultas realizadas no Projeto do Cuidado Farmacêutico



Das 27 consultas de acompanhamento farmacoterapêutico realizadas em 2.021, foram identificados 22 problemas relacionados a medicamentos (PRM). Destes, 08 (36,7%) tiveram resolução. Um paciente recebeu alta, em virtude de melhoria da saúde, alcance dos objetivos terapêuticos e controle da doença.

- **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.

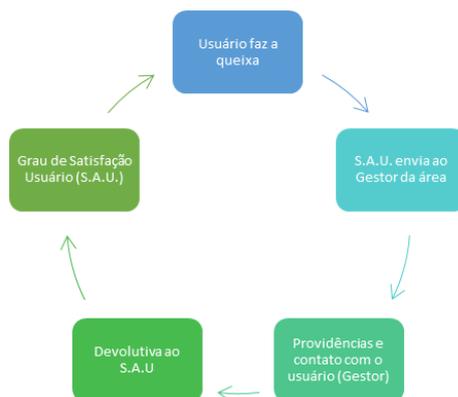
Dentre as suas principais atribuições, estão:

- 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 Campinas, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) foi implantado em 2.009.

A seguir, exibe-se gráfico com a Aceitabilidade Geral da Unidade, de 2.009 a 2.021:

Gráfico 09 – Aceitabilidade Geral da Unidade de Farmácia



Passemos à análise crítica do ano de 2.021:

1. A Unidade de Farmácia iniciou o ano na Zona de Qualidade, tendo, no 2º trimestre, evoluído para a Zona de Excelência.
2. Em relação às instalações, a Unidade de Farmácia encontra-se abrigada em estrutura predial precária, com acomodações insuficientes, vindo impactar negativamente na avaliação e na percepção dos usuários. Fatores como ventilação, espaço físico, ambiente e conforto não são agradáveis e favoráveis para a espera dos usuários. Neste quesito, a Unidade de Farmácia ficou abaixo da meta nos meses de janeiro e fevereiro, coincidentemente meses de períodos de chuvas intensas e tempestades, resultando em avarias nas instalações prediais já comprometidas;
3. No tocante à higiene, em geral, a Unidade de Farmácia atingiu a meta, com exceção da higienização dos banheiros. Nestes, avalia-se que a insatisfação se dá nos dias de maior movimento e circulação de usuários. A Unidade de Farmácia dispõe de 03 banheiros,

sendo 01 banheiro masculino, 01 banheiro feminino e 01 banheiro para deficientes físicos, número insuficiente para o atendimento de toda a demanda;

4. O atendimento do guichê e o atendimento farmacêutico atingiram a meta, durante todo o ano de 2.021, resultado de trabalho da equipe, com treinamentos e aperfeiçoamentos constantes para promover atendimento humanizado e acolhimento ao usuário. O aplicativo “Remédio Agora” também foi um dos fatores que contribuíram significativamente para este desfecho satisfatório, permitindo aos pacientes agendar data e horário para retirar os medicamentos;
5. No que concerne ao atendimento da triagem, no 2º trimestre não foi atingida a meta no quesito “tempo de espera”. O fato de a Unidade de Farmácia não possuir médico auditor, que é um servidor público estadual, presente causa um grande descontentamento dos usuários, principalmente os que desejam dar entrada no processo de solicitação de medicamentos (Processos de Primeira Vez). Nestes casos, os processos são encaminhados para auditoria externa, retornando à Unidade de Farmácia 30 (trinta) dias após. Em particular, nos meses de abril e maio, o tempo de avaliação dos processos elevou-se, em razão do período de férias dos profissionais auditores;
6. Quanto ao atendimento telefônico, a insatisfação dos usuários está relacionada à dificuldade de contato. Atualmente, a Unidade de Farmácia conta com 02 (duas) linhas telefônicas domésticas com sistema de PABX, com a opção de somente serem disponibilizados 02 (dois) colaboradores para o atendimento. Pelo fato de serem linhas domésticas, não atendem toda a demanda da Unidade de Farmácia. Some-se o fato do elevado absenteísmo dos colaboradores, em especial durante as fases mais agudas da Pandemia da COVID-19, o que inevitavelmente leva a disponibilizar um dos atendentes telefônicos para a cobertura do guichê de atendimento presencial;
7. Destaque-se o fato de as Equipes Farmacêutica e do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) terem realizado todas as devolutivas aos usuários, constatação oriunda das pesquisas de satisfação recebidas. Para o ano de 2.022, nutre-se grandes expectativas em relação à aceitabilidade do atendimento telefônico, pela implantação da Unidade de Resposta Audível (URA) - URA ativa, também conhecida como atendente eletrônica.

De modo geral, a Unidade de Farmácia tem trabalhado com afinco, dentro das competências pertinentes à gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, com o intuito de melhorar os resultados obtidos no ano de 2.021, mantendo a qualidade de atendimento nos critérios em que a aceitabilidade foi satisfatória e garantindo a Zona de Excelência.

▪ 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:

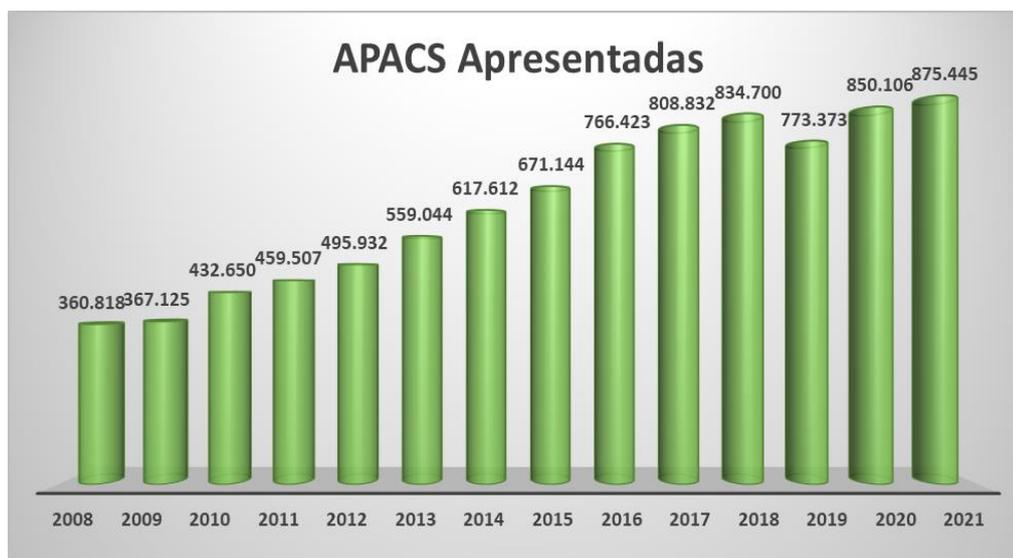
- **Informações gerais do fechamento:** quantidade de atendimento mensal e de APACs represadas (ou seja, APACs com erros, que foram corrigidas no fechamento da próxima competência), quantidades e valores financeiros totais de APACs faturadas;
- **Processos MEDEX:** esse campo consiste em descrever alguns 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 2.008 a 2.021, período da gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento de Medicina à frente da Unidade de Farmácia do Município de Campinas, foram apresentadas 8.872.711 (oito milhões, oitocentos e setenta e dois mil, setecentas e onze) APACs.

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

Gráfico 10 – Total de APACs apresentadas pela Unidade de Farmácia de Campinas



▪ 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 Campinas, foram economizados R\$ 126.198.441,93.

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 Campinas



- **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
MEDICAMENTOS DISTRIBUIDOS - TOTAL	-	17.327.966	-	17.070.875	-	34.398.841
ATENDIMENTOS PRESENCIAL - TOTAL		82.051		84.449		166.500
Pacientes Atendimento Guichê	-	8.243	-	5.699	-	13.942
Pacientes Atendimento Triagem	-	11.302	-	14.881	-	26.183
Pacientes Atendidos Aplicativo "Remédio Agora"	-	62.506	-	63.869	-	126.375
ATENDIMENTOS MUNICIPIOS - TOTAL	-	422.675	-	446.671	-	869.346
Pacientes Atendimento Municipal - Alto Custo	-	422.675	-	446.671	-	869.346

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina - Farmácia de Medicamentos Especializados – Campinas 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.