



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 9650-68E5-DD3D-CBC6.



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 CAMPINAS

ELABORADO POR:

Aline Pierobon Belorio da Costa
Daniele Pinho Biagio
Geovana Balduino Bispo de Souza

RESPONSÁVEL TÉCNICA:

Cristianne Eserian Santa
Médica
CRM: 63.641
Diretora Técnica

“Orgulho de ser SUS

2.024

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 9650-68E5-DD3D-CBC6.

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.

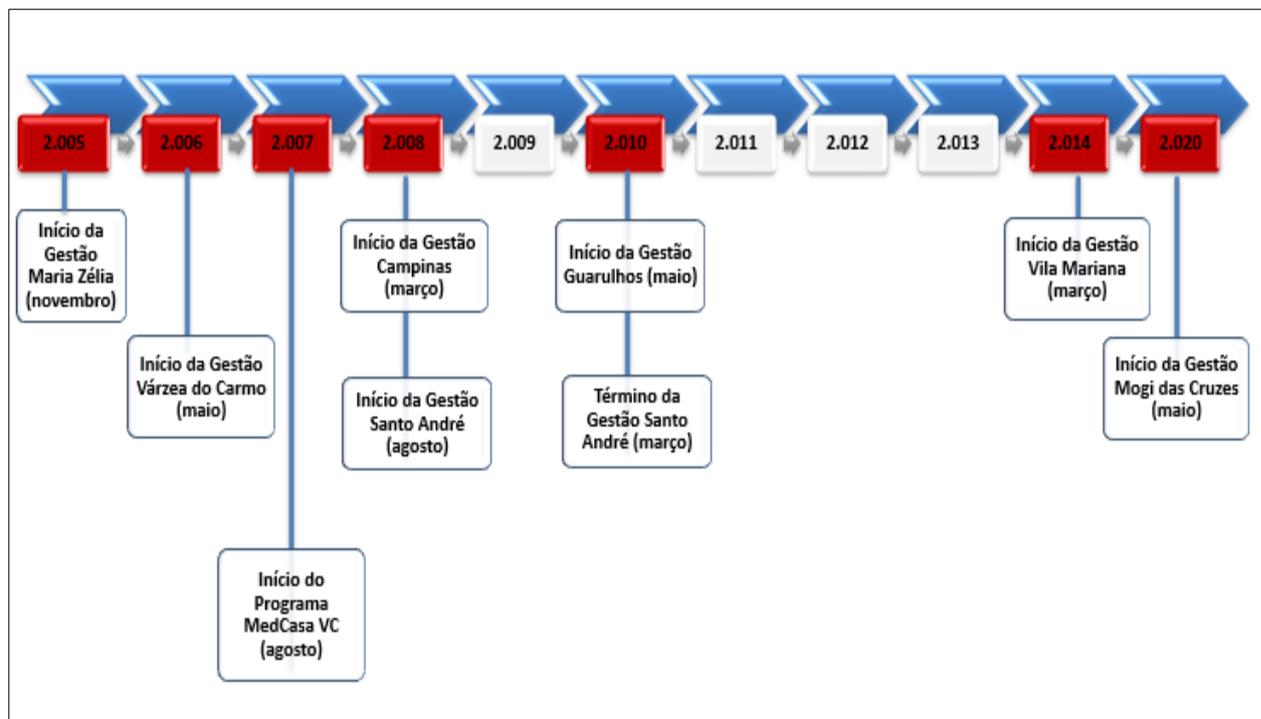
Em 05 de março de 2.014, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de São Paulo – Vila Mariana, assumindo assim, a dispensação dos medicamentos aos pacientes anteriormente atendidos no CSI – Vila Mariana.

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:



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, Município de Campinas, São Paulo, CEP: 13041-480;
- Telefones: (19) 3232-5118 e (19) 3233-6972.

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

A área destinada ao atendimento dos municípios de Campinas é dividida em 13 setores, a saber:

- I. Triagem e Pré-Triagem: 05 guichês para atendimento;
- II. Guichês: 10 guichês para atendimento presencial;
- III. Dispensação de Medicamentos;
- IV. APAC;
- V. Estoque de Medicamentos/Unitarização;
- VI. *Call Center*;
- VII. Sala da Coordenação Farmacêutica;
- VIII. Estoque de Materiais;
- IX. Sala de Informática;
- X. SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário);
- XI. Consultório Farmacêutico;
- XII. Sala de Reunião;
- XIII. Sala de Treinamento.

▪ **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 07 setores distintos:

- I. Recebimento;
- II. Digitação: com 08 guichês;
- III. Arquivo;
- IV. Separação de Medicamentos;
- V. Sala de atendimento farmacêutico: 03 guichês;
- VI. Conferência e Entrega de Medicamentos;
- VII. Auditoria de Processos.

PERFIL DE ATENDIMENTO

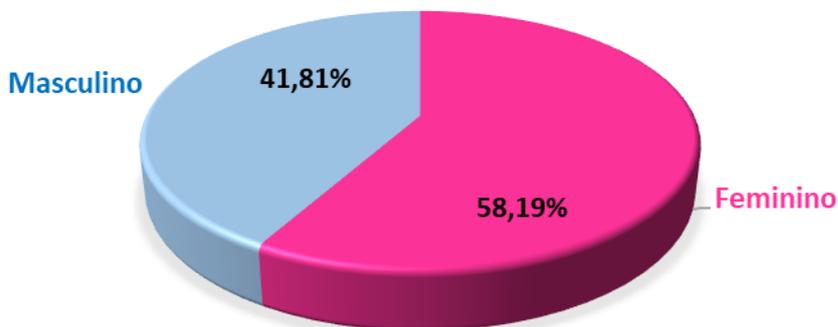
A Unidade de Farmácia do Município de Campinas atende à demanda do Município de Campinas e Região, incluindo a dispensação de medicamentos para 19 Clínicas de Terapia Renal Substitutiva, 07 Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), além de 02 Hospitais de Especialidades (Hospital Boldrini e Hospital Mario Gatti).

O atendimento presencial na Unidade de Farmácia compreende cerca de 780 pacientes/dia, enquanto, para os Municípios, são realizados aproximadamente 3.500 atendimentos/dia.

Com relação ao perfil dos pacientes atendidos, aproximadamente 58% são do sexo feminino e 25% estão na faixa etária de 61 a 70 anos de idade.

A Unidade dispensa, em média, 3.100.000 (três milhões e cem mil) unidades farmacêuticas por mês, sendo Glaucoma e Asma as patologias mais frequentes, e formoterol + budesonida, atorvastatina e brimonidina 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: dezembro de 2024:

Gráfico 01 – Atendimento por gênero**PACIENTES ATENDIDOS POR GÊNERO****Gráfico 02 – Atendimento por faixa etária**

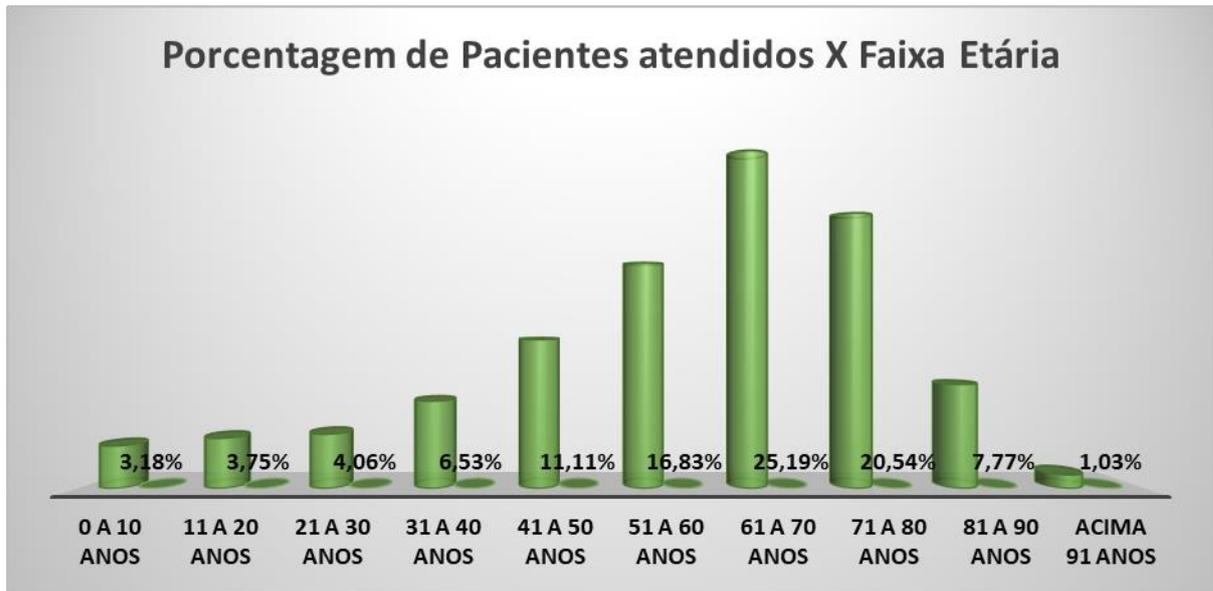
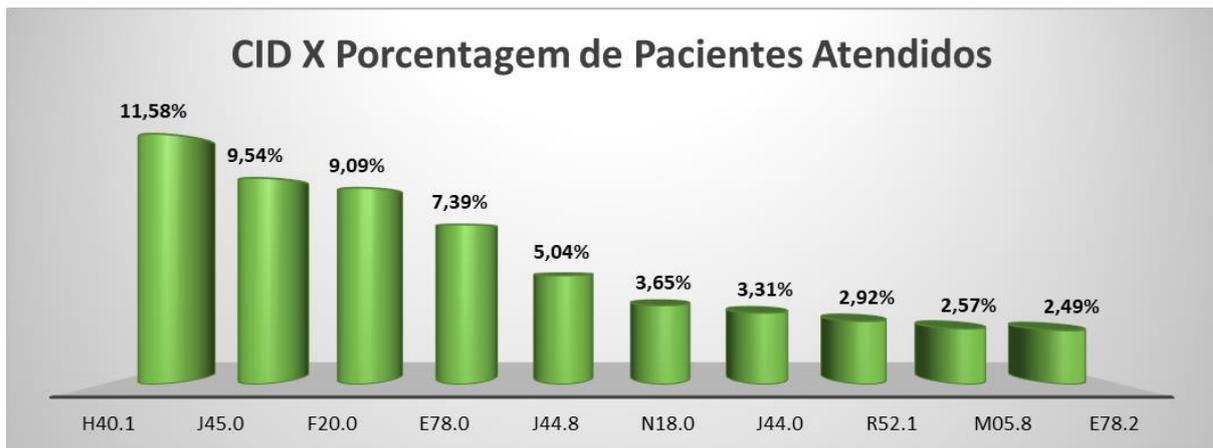


Gráfico 03 – Patologias mais frequentes



- H40.1 - Glaucoma Primário de Ângulo Aberto;
- J45.0 – Asma Predominante Alérgica;
- F20.0 – Esquizofrenia Paranoide;
- E78.0 – Hipercolesterolemia Pura;
- J44.8 – Outras Formas Especificadas de Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica;
- N18.0 – Doença Renal em Estadio Final;
- J44.0 – Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica com Infecção Respiratória Aguda do Trato Respiratório Inferior;
- R52.1 – Dor Crônica Intratável;
- M05.8 – Outras Artrites Reumatoides Soropositivas;
- E78.2 – Hiperlipidemia Mista.

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 9650-68E5-DD3D-CBC6.

Gráfico 04 – Medicamentos mais dispensados

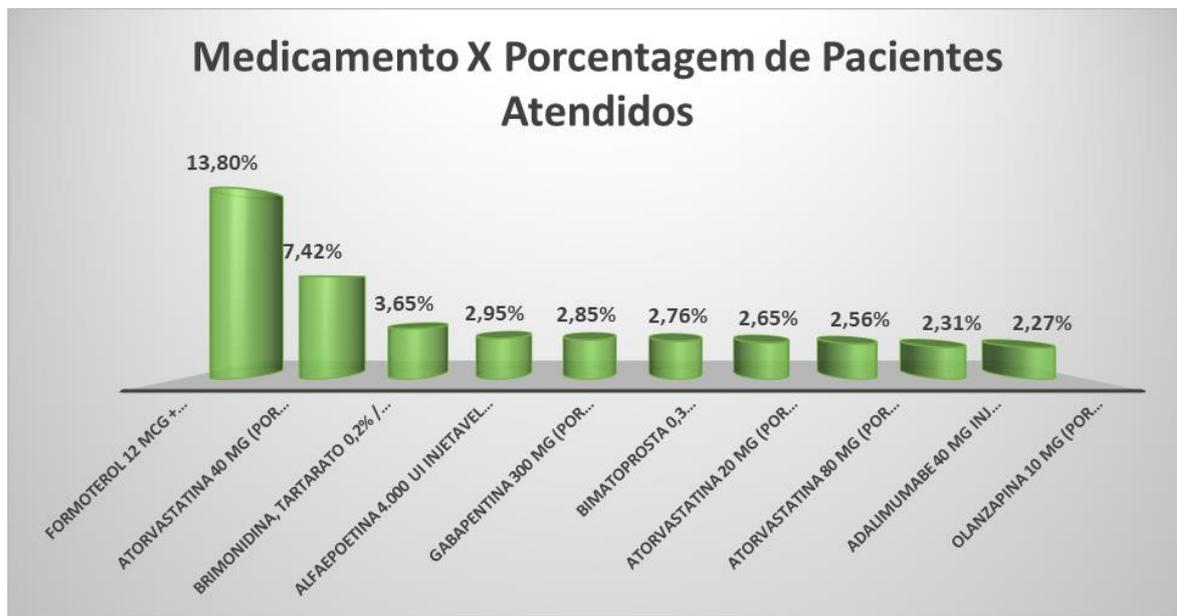
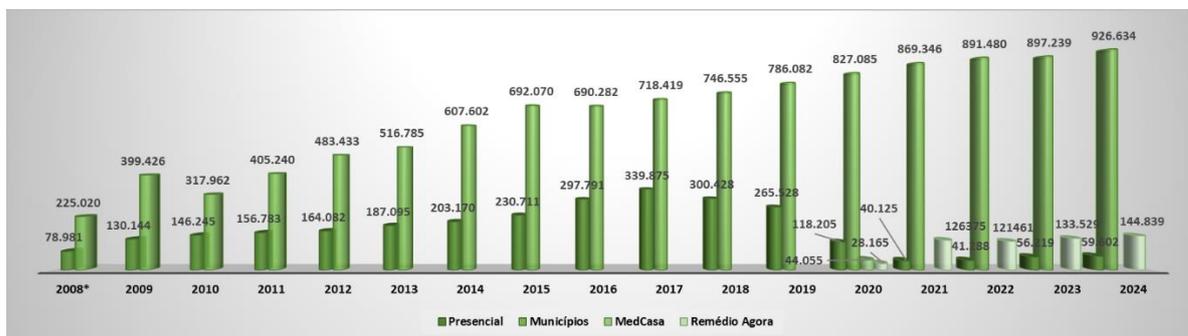


Gráfico 05 – Evolução dos Atendimentos, por ano



*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 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).

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 junho de 2.020.

Durante o ano de 2.024 foram mantidas as ações estratégicas previamente criadas garantindo assim a adesão da maioria dos usuários atendidos via aplicativo, destacando-se:

1. Adequação do agendamento diário, possibilitando a criação de agendas de “encaixe” de pacientes da demanda espontânea;
2. Orientação e auxílio aos pacientes em relação à realização do agendamento, assim como disponibilização de guichês na triagem, call center e serviço de atendimento ao usuário para realizar os agendamentos a pacientes com dificuldades na utilização do aplicativo;
3. 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;
4. Elaboração de folder informativo quanto a necessidade do cancelamento do agendamento, caso haja indisponibilidade de comparecimento na Unidade, liberando assim a agenda para outro usuário;
5. Análise criteriosa pela equipe farmacêutica local, com relação ao possível atendimento a pacientes que compareceram na Unidade sem agendamento prévio;
6. Abertura semanal de agendas para aumento da adesão e melhor gestão/organização do atendimento.

Constatamos queda na adesão em meses específicos (abril, junho e novembro), justificadas pelas instabilidades do Aplicativo. Essas demandas foram articuladas com a SES ao longo do ano, através de reuniões e notificações através de abertura de chamados.

Apesar das intercorrências, finalizamos o ano com a adesão em 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, 7 CAPS (Centros de Atendimento Psicossocial), 19 Clínicas de Nefrologia, contemplando também, o Hospital Mario Gatti e Boldrini, 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 2024, foram realizados 926.634 atendimentos, via malote, com média de 77.219 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.

Além disso, na Unidade, os representantes têm contato direto com os farmacêuticos que são responsáveis por sanar quaisquer dúvidas dos representantes para que estes possam oferecer informações assertivas ao paciente dos municípios pertencentes ao DRS VII, facilitando a comunicação e acesso ao medicamento.

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.

▪ **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, AME Maria Zélia e Vila Mariana, em São Paulo, e Mogi das Cruzes.

No ano de 2.024, a Comissão de Farmacovigilância realizou 435 (Quatrocentos e trinta e cinco) notificações de reações adversas, sendo que 34 (trinta e quatro) foram feitas pela Unidade de Campinas.

Foram detectados e notificados, aos Órgãos competentes, 90 (noventa) desvios de qualidade de medicamentos; destes, 12 (doze) 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

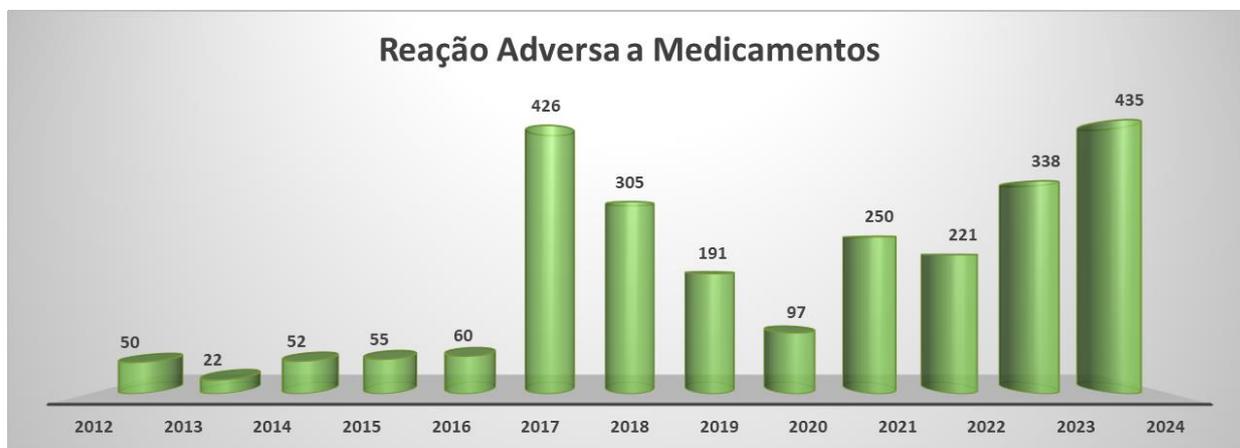
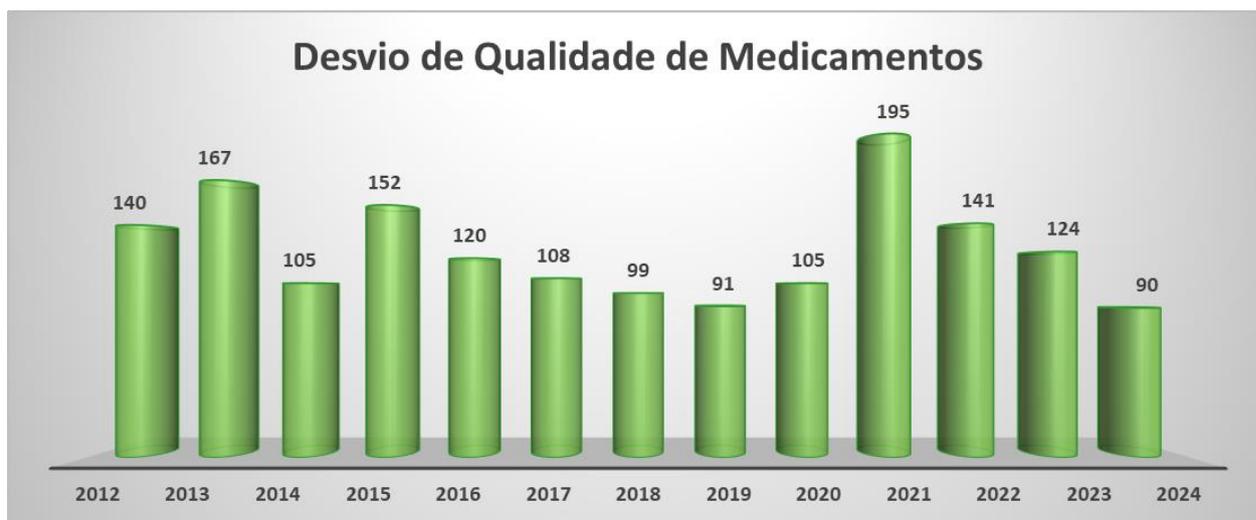


Gráfico 07 – Desvios de Qualidade de Medicamentos notificados pelas Unidades de Farmácia



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 de Farmacovigilância, no ano de 2.024:

- **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. Foi elaborado um mural e material informativo para sensibilização dos pacientes de estarem mais conscientes e a participarem de seu próprio cuidado de saúde, e prestarem o devido reconhecimento à dedicação e árduo trabalho dos profissionais de saúde.
- **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.**
- **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 2.024, a Comissão de Atenção Farmacêutica desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **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.
- **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.
- **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.
- **Cartaz sobre a Dengue:** A dengue é uma doença febril aguda, sistêmica, dinâmica, debilitante e autolimitada. Para abordagem do tema tão presente principalmente no início do ano, foi elaborado um cartaz de divulgação e alerta sobre a dengue com o objetivo de orientar como reconhecer os sintomas de dengue e apresentar os medicamentos que podem ou não ser utilizados diante destes sintomas.
- **Fevereiro Laranja:** A leucemia é uma doença maligna que afeta o sangue. É um câncer que tem início nas células-tronco existentes na medula óssea, de onde se originam as células sanguíneas. Foi confeccionado um mural em alerta e prevenção a leucemia e os principais sintomas.
- **Dia Mundial de Luta Contra as Hepatites Virais:** O Dia Mundial de Luta Contra as Hepatites Virais é uma oportunidade para intensificar os esforços nacionais e internacionais contra a hepatite, incentivar ações e engajar indivíduos, parceiros, público e destacar a necessidade de uma resposta global maior para a doença. Foi confeccionado um mural informativo sobre as Hepatites Virais, designando cada tipo, prevenção, diagnóstico, sintomas e tratamentos disponíveis.
- **Dia Nacional de Combate ao Colesterol:** A data foi criada para promover ações de conscientização e prevenção contra o colesterol alto, que é considerado um dos fatores que mais contribuem para o desenvolvimento de diversas doenças cardiovasculares. Foi realizada uma dinâmica com a equipe com o intuito de conscientizar de maneira didática como diminuir a gordura presente na nossa circulação: os colaboradores deverão arremessar

alimentos saudáveis nas veias, tirando da circulação as células de gordura depositadas nos vasos sanguíneos.

- **Dia Nacional do Uso Racional de Medicamentos:** A data foi criada para alertar a população quanto os riscos à saúde causados pela automedicação. O objetivo é ressaltar o papel do uso indiscriminado de medicamentos e a automedicação como principais responsáveis pelos altos índices de intoxicação por remédios. A comissão local desenvolveu um vídeo de conscientização, sendo disponibilizado nas TV's da unidade.

▪ 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.

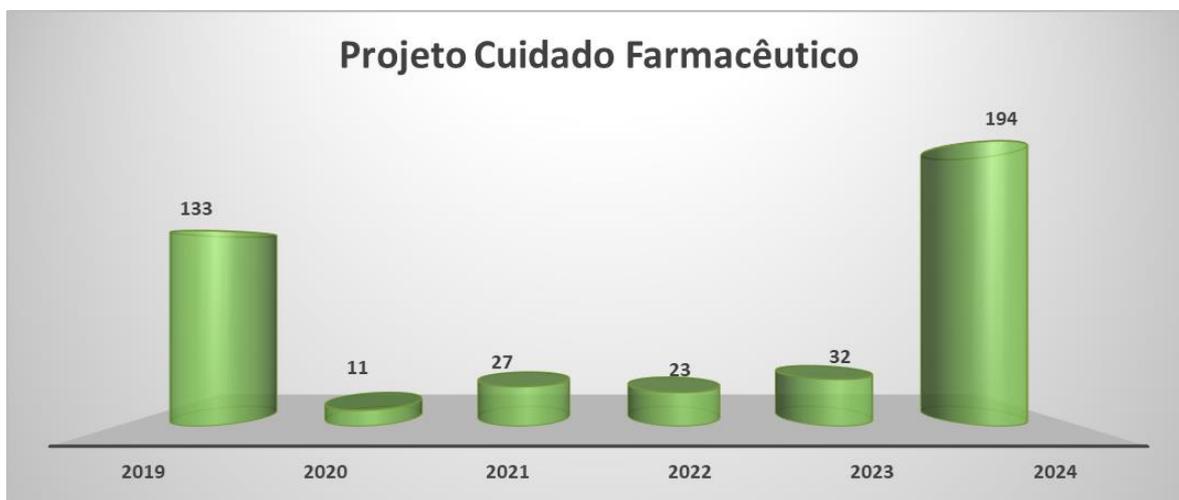
No ano de 2.024, foram realizados 194 atendimentos, as patologias abordadas foram Artrite Reumatoide e Diabetes tipo I (com início em março), em razão da maior familiaridade dos farmacêuticos envolvidos no projeto, assim como necessidade dos usuários, em decorrência das incorporações de medicamentos junto ao CEAF. Não houve maior evolução nos atendimentos do consultório farmacêutico, devido aos problemas relacionados à entrega de alguns itens para o tratamento de Artrite Reumatoide e Diabetes, pelo Ministério da Saúde (Golimumabe 50 mg, Leflunomida 20 mg, Insulina de ação prolongada e Insulina de ação rápida), impactando assim na assiduidade do usuário no seguimento do atendimento farmacêutico.

Não podemos deixar de reconhecer que, o Cuidado Farmacêutico é a relação direta entre o farmacêutico e o paciente assistido. O farmacêutico realiza anamnese farmacêutica onde consegue viabilizar o monitoramento, o acompanhamento da terapia medicamentosa e o uso correto das medicações. Onde é possível sanar dúvidas dos pacientes em relação a sua farmacoterapia, traçando um plano de ação individualizado de qualidade, incluindo outros profissionais e serviços de saúde diversos.

Para o ano de 2.025, esta Unidade ampliará o serviço de atendimento farmacêutico aos pacientes cadastrados para o tratamento de sobrecarga de ferro em uso do medicamento Deferiprona 500 mg.

A seguir, mostra-se gráfico com atendimentos de 2.019 a 2.024:

Gráfico 08 – Consultas realizadas no Projeto do Cuidado Farmacêutico



▪ GESTÃO AMBIENTAL

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

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

A seguir, listamos as ações voltadas para a Gestão Ambiental, desenvolvidas pelas Unidades do CEAF, no ano de 2.024:

- **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. Foram confeccionados adesivos de conscientização nos dispensers de álcool/sabonete e uma dinâmica chamada “caixa da verdade”, onde os colaboradores conseguiam visualizar se lavaram adequadamente as mãos.
- **Dia da Água:** Distribuição de copos de água a todos os colaboradores e usuários da Unidade a fim de alertá-los sobre a importância da preservação da água para a sobrevivência de todos os ecossistemas do planeta, além do desenvolvimento de mural informativo.
- **Dia do Meio Ambiente:** a data tem como objetivo principal chamar a atenção de todas as esferas da população para os problemas ambientais e para a importância da preservação dos recursos naturais”. Foram elaboradas dinâmicas como caça palavras e jogos de tabuleiro a respeito do tema. Foram ainda desenvolvidos trabalhos em formato de banner para divulgação com o tema “Economia Circular”.
- **Dia da Árvore:** conscientização da Equipe sobre a importância da preservação do meio ambiente e das florestas em geral, através de mural orientativo, cenografia e documento “Você Sabia” com curiosidades 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 2.024, a Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (CGRSS) desenvolveu os seguintes trabalhos:

- Distribuição de copos de água fornecidos pela empresa de saneamento aos colaboradores e dicas do uso consciente da água.

• **Hospitais Saudáveis:** participação em Seminário dos Hospitais Saudáveis, com o tema “A Tecnologia e Conscientização a Favor do Meio Ambiente: Uma Abordagem na Redução do Consumo de Papel Sulfite”.

- **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.
- **Elaboração do Projeto “Minha Dica Sustentável”:** dicas de sustentabilidade disponibilizadas de forma dinâmica através de vídeos orientativos bimestralmente.
- **Elaboração de documento “Você Sabia”:** mensalmente foram elaborados “guias” de curiosidades de diversos temas interligados ao Meio Ambiente com dicas de preservação, reciclagem e biodiversidade.

▪ **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 2.024, 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: realização de um mural com o tema e a criação de uma caixa com palavras positivas para que os colaboradores possam colocar uma mensagem ou meta que desejam alcançar no ano de 2024. Foi também desenvolvida a “pílula de motivação”, com mensagens e dizeres que foram distribuídos aos colaboradores.
- **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, foi realizada uma cenografia e uma dinâmica de uma “Blitz” nos setores com um “Bafômetro”, além da utilização de camisetas nas cores verde, amarelo ou vermelho. O objetivo foi reportar o perigo do uso da droga e, ainda em especial, no trânsito.
- **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 uma palestra com a equipe de Segurança do Trabalho sobre Ergonomia.
- **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. A data foi celebrada junto ao Dia Nacional de Combate às Drogas e ao Alcoolismo.
- **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, entregue cartão com uma lembrancinha para cada colaboradora e realizado evento de maquiagem e autocuidado pela empresa Mary Kay.
- **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 de uma competição de murais em portas elaborados pelos colaboradores.
- **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 desenvolvidas ações ligadas a qualidade de vida através de murais com dicas de saúde mental, financeira e física.
- **Dia Mundial de Hipertensão Arterial:** ação de conscientização e para sanar as dúvidas dos colaboradores referentes à Hipertensão Arterial. Disponibilizado folder orientativo e realizada palestra sobre o tema, tão atual e preocupante nos dias de hoje.
- **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”, além de um “dia de beleza com a Mary Kay”.

- **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.
- **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.
- **Campanha Emergencial Rio Grande do Sul:** as chuvas que acometeram o estado deixaram as pessoas em situação de vulnerabilidade e extrema necessidade. Foi então elaborada a Campanha Emergencial Rio Grande do Sul, com o objetivo de arrecadar doações e, de alguma forma, contribuir com a maior dificuldade já vivida pelo estado.
- **Festa Caipira:** para promover um momento de descontração, auxiliando no clima da Unidade e interação da Equipe, tornando a rotina mais agradável e saudável, foi realizada uma “festa caipira” para os colaboradores.
- **Dia do Amor:** abordamos este ano o tema com a elaboração de um painel chamado “Feedback Elegante do Bem”, onde cada colaborador pode enviar uma mensagem de incentivo aos colegas de trabalho.
- **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:** foram elaborados pela equipe de Segurança do Trabalho diversos documentos com acesso em QR CODE com os possíveis riscos em cada setor.
- **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 elaboração de e-book “dicas para melhorar sua saúde” pela Medicina do Trabalho e divulgação através do mural de avisos da Unidade.
- **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. Foram disponibilizadas fitinhas amarelas e mural para a conscientização da Prevenção ao Suicídio.
- **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 em representação a data e palestra informativa sobre a prevenção ao câncer de mama.
- **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 entrega de lacinhos e mural informativo com ênfase na prevenção e no diagnóstico precoce do câncer de próstata.
- **Dia Mundial do Diabetes:** ação de conscientização sobre o reflexo do Diabetes Mellitus na saúde e mortalidade da população, através da realização de um jogo de tabuleiro em forma de dinâmica com a equipe.
- **Dezembro Vermelho:** conscientizar os colaboradores para a prevenção, a assistência e a proteção dos direitos das pessoas infectadas com o HIV. Foi disponibilizado um kit elaborado pela

Medicina do Trabalho com fitinha vermelha, camisinha masculina, camisinha feminina e um informativo com QRCode falando sobre a data e conscientizando sobre a AIDS no Brasil.

- **Natal:** campanha da fraternidade natalina, onde os colaboradores puderam ofertar kits que incluíam roupas, sapatos, brinquedos e itens de higiene pessoal novos, com destino final a ONG Ação Retorno localizada nas imediações da Cracolândia/SP e Comunidade do Campo Limpo/SP.

▪ **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 2.024, a Comissão de Apoio à Diversidade desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **Dia Nacional do Orgulho LGBTQIA+:** Abordar a diversidade de gênero trazendo as dificuldades e conquistas no decorrer desses anos. Foi realizada uma palestra abordando a origem da SIGLA, o que ela representa e as principais conquistas. Foi também elaborado mural comemorativo onde celebra o direito e o reconhecimento de pertencer à sociedade independentemente do gênero e da orientação sexual.
- **Dia Internacional para erradicação da pobreza:** elaborado mural com a representação da data, como ela surgiu, dados da pobreza no mundo e quais os planos para erradicar a pobreza global. Além disso, foi realizada uma campanha para arrecadação de itens para pessoas carentes.
- **Dia Internacional do Migrante:** perguntamos aos colaboradores de outros estados qual a maior diferença que encontram morando em São Paulo. Com as respostas, elaboramos um mural.
- **Conscientização pelo fim da violência contra a mulher:** foi elaborado um painel representativo com os tipos de agressões que existem e como denunciar.
- **Dia Internacional dos Povos Indígenas:** É uma data de grande importância porque celebra a diversidade cultural dos povos indígenas no Brasil, além de contribuir para a preservação da cultura e da história desses povos. Elaborado mural informativo para colaboradores, visando garantir e reafirmar os direitos básicos dessa população em todo o mundo.

▪ **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.

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.

No primeiro semestre, foi realizada uma reunião presencial com a equipe para discutir o Programa de Integridade, abordando temas como o Manual de Conformidade Administrativa, Políticas, Princípio da Integridade e as Normas Institucionais. Após foi realizado o "Júri do Compliance", incluindo uma palestra de um representante do setor de Compliance e uma dinâmica com a equipe. Durante o Júri, foram apresentados "casos" para serem resolvidos pela equipe, que foi dividida em grupos para desenvolver soluções.

No segundo semestre, realizamos um "Passa ou Repassa da Integridade". Um jogo de perguntas e respostas inspirado no famoso programa de televisão. A diferença é que tudo foi adaptado para o Programa de Integridade da SPDM. No qual as perguntas foram baseadas no Manual de Conformidade Administrativa. O objetivo foi levar conhecimento para a equipe de forma leve e divertida, além de animá-los durante esse período tão tenso que vivemos.

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

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

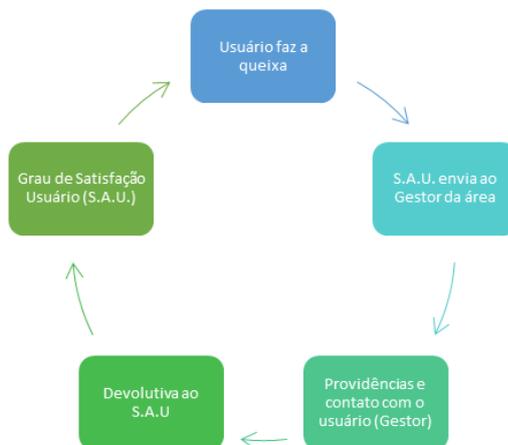
O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é o canal de comunicação entre usuário e gestão da Unidade de Farmácia, com a finalidade de acompanhar as suas expectativas e necessidades, buscando a melhoria contínua dos diversos serviços oferecidos.

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

A seguir, exhibe-se gráfico com a Aceitabilidade Geral da Unidade, de 2.009 a 2.024:

Gráfico 09 – Aceitabilidade Geral da Unidade de Farmácia



Agora, passemos à análise crítica do ano de 2.024.

A Unidade de Farmácia, cursou o ano de 2024 com a aceitabilidade média em 84%;

Um ponto muito importante que atrela a insatisfação do paciente na Unidade de Campinas é no quesito instalações. Em relação às instalações, a Unidade de Farmácia encontra-se abrigada em estrutura predial antiga, com acomodações insuficientes, vindo impactar negativamente na avaliação e na percepção dos usuários. Fatores como ventilação, espaço físico deficiente, ambiente e conforto são desfavoráveis aos usuários. Nesse critério, a Unidade de Farmácia ficou abaixo da meta, nos meses de janeiro a março, coincidentemente, períodos de chuvas intensas, tempestades e elevadas temperaturas.

Os itens “Atendimento Farmacêutico” e “Portaria” atingiram a meta, durante todo o ano de 2.024, fruto do trabalho da Equipe, com treinamentos e aperfeiçoamentos constantes visando atendimento humanizado e acolhimento ao usuário. O aplicativo “Remédio Agora” também foi um dos fatores que contribuiu significativamente para este desfecho satisfatório, permitindo aos pacientes agendar data e horário para retirar os medicamentos.

No que concerne ao “Atendimento da Triagem”, a meta referente ao item “tempo de espera” não foi alcançada, em grande parte decorrente do grande fluxo de pacientes em busca de

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 9650-68E5-DD3D-CBC6.

orientações relacionadas à solicitação de medicamentos, reflexo do aumento de pacientes de primeira vez (casos novos) e as incorporações de novos medicamentos.

A meta do “Atendimento do Guichê”, especificamente relacionada ao “tempo de espera” não foi alcançada, em grande parte decorrente do grande fluxo de pacientes, principalmente nos últimos dias úteis do mês, ocasionando a superlotação da Unidade, inclusive com falta de vagas no Aplicativo, visto que, a procura no final de todos os meses excede a capacidade de atendimento diário da unidade, ocasionando alto tempo de espera.

Referente ao “Atendimento Telefônico”, a insatisfação dos usuários relacionou-se com a dificuldade de contato. A Unidade de Farmácia conta com duas linhas telefônicas domésticas com sistema de PABX. Pelo fato de serem linhas domésticas, não atendem a demanda da Unidade de Farmácia em sua totalidade.

Em relação à “Higiene”, cabe destacar a defasagem da equipe de hotelaria, resultante das dificuldades na reposição de vagas para a função, que só tiveram êxito em meados do terceiro trimestre. Esse desfalque impactou diretamente na capacidade da equipe, em manter a higienização adequada dos ambientes, especialmente durante os dias de maior lotação.

Destaca-se que, a Equipe Farmacêutica e o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) realizaram todas as devolutivas aos usuários, fato que pode ser evidenciado pelas pesquisas de satisfação recebidas.

Em síntese, 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 melhoraria dos resultados, mantendo a qualidade do atendimento, nos critérios em que a aceitabilidade foi satisfatória, e buscando ascender à 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 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 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.

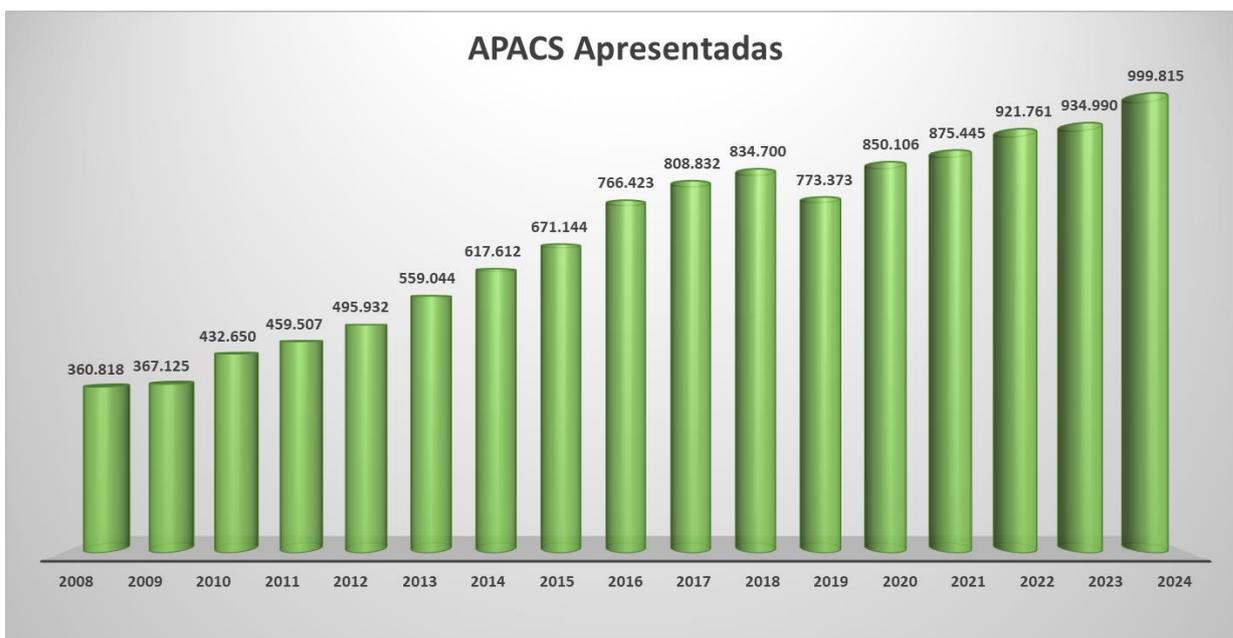
- **Processos DRS:** esse campo consiste em descrever os erros encontrados pelo DRS, após o fechamento das APACs, ocorrendo, assim, o envio para o Setor do Faturamento, que preenche o indicador, e para o Suporte MEDEX, que fica responsável por informar a Unidade de Farmácia do CEAF e acompanhar as devidas 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 2.024, período da gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento de Medicina à frente da Unidade de Farmácia do Município de Campinas, foram apresentadas 11.729.277 (Onze milhões, setecentos e vinte e nove mil, duzentos e setenta e sete) APACs.

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

De 2.006 a 2.024, foram economizados R\$ R\$ 704.864.464,49 (Setecentos e quatro milhões, oitocentos e sessenta e quatro mil, quatrocentos e sessenta e quatro reais e quarenta e nove 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 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\$ 128.683.358,86 (Cento e vinte e oito milhões, seiscentos e oitenta e três mil, trezentos e cinquenta e oito reais e oitenta e seis 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 Campinas



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 9650-68E5-DD3D-CBC6.

▪ 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 - 2024						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado
MEDICAMENTOS DISTRIBUIDOS - TOTAL	-	19.102.866	-	19.274.589	-	38.377.455
ATENDIMENTOS PRESENCIAL - TOTAL		100.493		103.948		204.441
Pacientes Atendimento Guichê		11.398		11.731		23.129
Pacientes Atendimento Triagem		18.084		18.389		36.473
Pacientes Atendidos Aplicativo "Remédio Agora"		71.011		73.828		144.839
ATENDIMENTOS MEDICAMENTOS EM CASA - TOTAL		0		0		0
Pacientes Atendidos Programa Medicamento em Casa *		0		0		0
ATENDIMENTOS MUNICIPIOS - TOTAL		453.201		473.433		926.634
Pacientes Atendimento Municipal - Alto Custo		453.201		473.433		926.634

○ RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - 2024			
RECEITAS		CUSTEIO	INVESTIMENTO
REPASSES CONTRATO DE GESTÃO / CONVÊNIO	R\$	4.212.000,00	-
RECEITAS FINANCEIRAS	R\$	6.071,60	-
OUTRAS RECEITAS	R\$	4.115,49	-
TOTAL DE RECEITAS	R\$	4.222.187,09	-
DESPESAS		CUSTEIO	INVESTIMENTO
DESPESAS COM PESSOAL	R\$	3.623.374,52	-
SERVIÇOS DE TERCEIROS	R\$	1.102.201,77	-
MATERIAIS E MEDICAMENTOS	R\$	194.112,97	-
OUTRAS DESPESAS	R\$	47.556,29	-
TOTAL DE DESPESAS	R\$	4.967.245,55	-
VALORES REPASSADOS PARA UNIDADE NO EXERCÍCIO DE 2024			
Unidade		Convênios	R\$
CEAF CAMPINAS		352/2020 (Custeio)	4.212.000,00
TOTAL REPASSE			4.212.000,00

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do ano de 2024, a Unidade ficou em déficit orçamentário no valor de R\$ 745.058,00, valor muito próximo do saldo a receber da SES neste ano, totalizando R\$ 702.000,00. Iniciamos as atividades em 2024 sem instrumento de Convênio formalizado. Permanecemos de 01 de janeiro de 2024 a 07 de março de 2024 sem formalização contratual, o que inviabilizou o recebimento dos repasses de custeio de janeiro e fevereiro, entretanto, não houve solução de descontinuidade nos atendimentos prestados.

Face ao fato mencionado, a que se considerar que a Unidade não sofre reajuste desde o ano de 2014, crescendo diariamente e exponencialmente o número de pacientes atendidos.

A SPDM na estratégia de se equilibrar financeiramente, realizou a abertura de processo indenizatório para recebimento dessas parcelas pendentes no ano de 2024 e, permanecemos no aguardo da finalização dessa demanda pela SES e, em meados de novembro a SPDM enviou Ofício à SES solicitando reajuste no custeio a ser aplicado no ano de 2025, na formalização do novo Convênio.

Um ponto muito importante a considerar nessa Unidade, é a deficiência na infraestrutura e a dificuldade em proceder com qualquer tipo de melhoria, por motivos diversos, dentre eles: a ausência de recurso de investimento e a falta de informação de quem é o “dono” do prédio, a SES ou a Concessionária de Água.

Esclarecemos que mesmo diante de todos esses desafios e dificuldades, também tivemos diversos fatores positivos que contribuíram para trazer à população um atendimento mais humanizado, dentre eles: o aumento da adesão do aplicativo “Remédio Agora” que findou o ano de 2024 com uma adesão de aproximadamente 90% e uma evolução muito significativa no atendimento do consultório farmacêutico, passando de 32 pacientes atendidos no ano de 2023 para 194 pacientes atendidos no ano de 2024. Quando olhamos os números dos atendimentos farmacêuticos subentendemos ser pequenos comparado ao número total de atendimento da Unidade, entretanto, são números muito significativos, considerando que tratam de pacientes que recebem um atendimento e acompanhamento diferenciado. E, para chegarmos nessa evolução, valemos de estratégias da Unidade em aumentar o número de patologias contempladas, promoção de encontros de Atenção à Saúde, bem como, fidelizar e mostrar ao paciente a importância desse trabalho.

Outro ponto a destacar que é de suma importância foi a valorização do colaborador. Através das diversas comissões, tentamos de forma singela, demonstrar a importância do trabalho, trazendo a eles, uma simples mensagem, um simples agrado, uma palestra ou até mesmo, alguns momentos de descontração. Temos a ciência que uma única andorinha não move montanhas, então precisamos da equipe para continuar e alcançar os nossos objetivos e contribuir para uma saúde pública mais digna, de qualidade e com compromisso social.

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. Os nossos objetivos estão delineados com foco em resultados, equilíbrio financeiro, qualidade, segurança, transparência, ambiente de aprendizagem e empatia.

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/9650-68E5-DD3D-CBC6> 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: 9650-68E5-DD3D-CBC6



Hash do Documento

6EE1EC4CD7E92C3ECD8D0445ABB9C991CEDF6CA34CC32E2DC12F29DBA287CD5C

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 27/02/2025 é(são) :

Cristianne Eserian Santa - ***.226.848-** em 27/02/2025 18:28 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Evidências

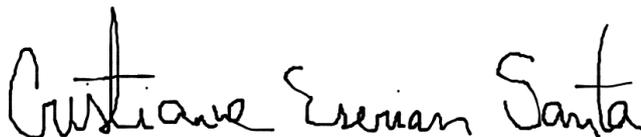
Client Timestamp Thu Feb 27 2025 18:28:52 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

Geolocation Latitude: -23.5699 Longitude: -46.642 Accuracy: 50188

IP 200.219.243.150

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

Assinatura:



Hash Evidências:

F33AF0D385BFEF03B367CF0D2B2954F7AA6D0DC448A79B8F08F4233E7067FC9

