

Farmácia Cidadã – qualificação dos serviços e garantia de humanização aos munícipes e colaboradores

Citizen Drugstores - qualification of the services and humanization warranty to residents and employees

José Fernando da Cunhaⁱ
Juliana Vieira Rocha Martinsⁱⁱ
Everson Sarmento Pintoⁱⁱⁱ
Elisabete Piva^{iv}
Saul Franco de Menezes^v

Resumo

O presente trabalho objetiva demonstrar o processo de reestruturação da Farmácia do Componente Especializado de Assistência Farmacêutica (CEAF) de acordo com os princípios e diretrizes do SUS e em conformidade com Política Nacional de Humanização. A metodologia utilizada foi o Planejamento Estratégico Situacional, que trabalha com a integração de atores da gestão, colaboradores e usuários através de reuniões para elaboração dos momentos Explicativo, Normativo, Estratégico e Tático Operacional. Com a adequação da gestão e execução do serviço, melhoria de fluxo, processo de trabalho e ainda ambiente, a Prefeitura de São José dos Campos proporcionou ao munícipe e colaboradores a humanização do atendimento e garantia do acesso ao medicamento com qualidade e ainda vinculado aos serviços farmacêuticos culminando na implantação da Farmácia Cidadã.

Palavras-chave: Assistência Farmacêutica. Humanização. Farmácia Cidadã.

Abstract

This document aims to demonstrate the restructuring process of the Pharmacy of the Specialized Component of Pharmaceutical Assistance (CEAF) in accordance with the principles and guidelines of the SUS and in accordance with the National Policy of Humanization. The methodology used was the Situational Strategic Planning, that works with the integration of management actors, employees and users through meetings for drafting the Explanatory, Regulatory, Strategic and Operational Tactical moments with the adequacy of the management and implementation of the service, flow improvement, work process and even of the environment, the São José dos Campos city hall provided the Citizen and employees the humanization of care and ensuring access to quality medication and still linked to pharmaceutical services culminating in the implementation of the Citizen Drugstore.

Keywords: Pharmaceutical Services. Humanization of Assistance. Citizen Drugstore.

ⁱ José Fernando da Cunha (saude@sjc.sp.gov.br) é farmacêutico bioquímico, especialista em Gestão em Saúde, docente no Ensino Superior, auditor e perito contábil e Farmacêutico da Prefeitura de São José dos Campos/SP.

ⁱⁱ Juliana Vieira Rocha Martins (saude@sjc.sp.gov.br) é farmacêutica bioquímica, especialista em Farmácia Hospitalar e Clínica, Vigilância Sanitária e Epidemiológica e auditora dos Serviços em Saúde e Farmacêutica da Prefeitura de São José dos Campos/SP.

ⁱⁱⁱ Everson Sarmento Pinto (saude@sjc.sp.gov.br) é farmacêutico bioquímico, especialista em Farmacologia Clínica, professor de Química e farmacêutico da Prefeitura de São José dos Campos/SP.

^{iv} Elisabete Piva (saude@sjc.sp.gov.br) é farmacêutica bioquímica, especialista em Farmácia Hospitalar, mestra em Biopatologia Bucal e farmacêutica da Prefeitura de São José dos Campos/SP.

^v Saul Franco de Menezes (saude@sjc.sp.gov.br) é farmacêutico, especialista em Farmácia Hospitalar, especialista em Gestão de Saúde e farmacêutico da Prefeitura de São José dos Campos/SP.

Assistência farmacêutica e o componente especializado

A saúde é um direito social de todos os cidadãos, devendo o Estado garanti-la mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação¹.

A assistência terapêutica integral, inclusive farmacêutica, está incluída no campo de atuação do SUS⁹.

Entende-se assistência farmacêutica como o conjunto de ações destinadas a propiciar o acesso da população aos medicamentos necessários ao tratamento de sua saúde². A Assistência Farmacêutica tem caráter sistêmico, multidisciplinar e envolve o acesso a todos os medicamentos considerados essenciais. Na Política Nacional de Medicamentos (PNM) é definida como:

*Grupo de atividades relacionadas com o medicamento, destinadas a apoiar as ações de saúde demandadas por uma comunidade. Envolve o abastecimento de medicamentos em todas e em cada uma de suas etapas constitutivas, a conservação e o controle de qualidade, a segurança e a eficácia terapêutica dos medicamentos, o acompanhamento e a avaliação da utilização, a obtenção e a difusão de informação sobre medicamentos e a educação permanente dos profissionais de saúde, do paciente e da comunidade para assegurar o uso racional de medicamentos.*³

O Componente Especializado de Assistência Farmacêutica (CEAF) é uma estratégia de acesso a medicamentos no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), caracterizado pela busca da garantia da integralidade do tratamento medicamentoso, em nível ambulatorial, cujas linhas de cuidado estão definidas

em Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas publicados pelo Ministério da Saúde⁶. Visa a garantir o acesso ao tratamento medicamentoso, de doenças raras, de baixa prevalência ou de uso crônico prolongado com alto custo unitário no âmbito do SUS².

A humanização no atendimento

Lançada em 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH) busca pôr em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar.

Suas diretrizes apontam no sentido: da clínica ampliada; da cogestão; da valorização do trabalho; do acolhimento; da saúde do trabalhador; da defesa dos direitos do usuário⁵.

A Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS, documento base para gestores e trabalhadores do SUS (2006), define Humanização:

*No campo da saúde, humanização diz respeito a uma aposta ético-estético-política: ética porque implica a atitude de usuários, gestores e trabalhadores de saúde comprometidos e responsáveis; estética porque acarreta um processo criativo e sensível de produção da saúde e de subjetividades autônomas e protagonistas; política porque se refere à organização social e institucional das práticas de atenção e gestão na rede do SUS. O compromisso ético-estético-político da Humanização do SUS se assenta nos valores de autonomia e protagonismo dos sujeitos, de corresponsabilidade entre eles, de solidariedade dos vínculos estabelecidos, dos direitos dos usuários e da participação coletiva no processo de gestão.*⁵

A Política Nacional de Humanização (PNH) busca consolidar quatro marcas específicas:

- a) serão reduzidas as filas e o tempo de espera com ampliação do acesso e atendimento

- acolhedor e resolutivo baseados em critérios de risco;
- b) todo usuário do SUS saberá quem são os profissionais que cuidam de sua saúde, e os serviços de saúde se responsabilizarão por sua referência territorial;
 - c) as unidades de saúde garantirão as informações ao usuário, o acompanhamento de pessoas de sua rede social (de livre escolha) e os direitos do código dos usuários do SUS;
 - d) as unidades de saúde garantirão gestão participativa aos seus trabalhadores e usuários, assim como educação permanente aos trabalhadores⁴.

Cenário e mudanças da farmácia municipal do CEAF em São José dos Campos

No município de São José dos Campos/SP, os pacientes realizam a abertura de processos administrativos para obtenção de medicamentos do CEAF nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) e após aprovação do processo pela secretaria estadual de Saúde realizam a retirada de medicamentos na farmácia do município.

As instalações e processos de trabalho da farmácia estavam em condições insuficientes para um adequado atendimento, gerando insatisfação de colaboradores e usuários, portanto, a necessidade de reestruturação da farmácia do CEAF, com implantação da Farmácia Cidadã. Esta estruturação surgiu do anseio da população e dos colaboradores por uma avaliação da necessidade de adequação da área física, de recursos materiais e recursos humanos, e uma revisão do processo de trabalho conforme preconizado pela legislação vigente; objetivando realizar o acolhimento dos usuários de forma humanizada promovendo a cidadania, reduzindo filas e o tempo de espera; ampliando, otimizando e qualificando os recursos humanos de acordo com a necessidade do

serviço, adequando recursos materiais e área física, bem como elaborando fluxograma de atendimento com a organização dos processos de trabalho referente a controle, logística e registros.

O acolhimento é entendido como a recepção do usuário, desde sua chegada, responsabilizando-se integralmente por ele, ouvindo sua queixa, permitindo que ele expresse suas preocupações, angústias e, ao mesmo tempo, colocando os limites necessários, garantindo atenção resolutiva e a articulação com os outros serviços de saúde para a continuidade da assistência quando necessário⁵.

Reestruturação

A reestruturação da farmácia do CEAF e implantação da Farmácia Cidadã, foi realizada através do Planejamento Estratégico Situacional (PES), de acordo com Matus (1997)⁸, o PES preconiza que não se pode planejar como se o planejador fosse o único ator, ignorando os demais envolvidos ou predizendo seus comportamentos. É necessário, portanto, diferenciar as explicações dos diferentes autores, sem ignorar nenhuma, para que se possa agir de modo eficaz. O PES trabalha com quatro momentos de planejamento: Momento Explicativo; Momento Normativo; Momento Estratégico; e Momento Tático Operacional⁸. Os momentos do PES foram realizados dentro de um Grupo Técnico com a realização de encontros para as oficinas na Secretaria Municipal de Saúde. O grupo foi composto por equipe multiprofissional com a participação dos gestores e servidores; os usuários da unidade de saúde participaram através de sugestões que foram apresentadas nas reuniões do grupo técnico e consideradas na elaboração do PES.

Efetivação do projeto

A partir da conclusão da reestruturação e

implantação da Farmácia Cidadã o projeto alcançou a qualificação do serviço e a humanização do atendimento ao paciente e colaboradores, vinculados à prestação de serviços farmacêuticos. As melhorias ocorreram com mudança de endereço da farmácia para área física adequada para as atividades, aquisição de recursos materiais como equipamentos, prateleiras, armários e geladeiras para armazenamento dos produtos, aquisição de ar-condicionado para climatização do ambiente, construção de guichês individuais e com acessibilidade para o atendimento e ainda melhoria da estrutura organizacional com elaboração de fluxograma de trabalho, implantação de processos de controles e registros, ampliação no quadro de funcionários, realização de treinamento com a equipe, resultando na humanização do atendimento.

Considerações finais

Um dos grandes desafios do poder público é a garantia de acesso ao tratamento medicamentoso. Com a adequação da gestão e execução do serviço, melhoria de fluxo, processo de trabalho e ainda ambiente, a Prefeitura de São José dos Campos proporcionou ao munícipe e colaboradores a humanização do atendimento e garantia do acesso ao medicamento com qualidade e, ainda, vinculado aos serviços farmacêuticos.

Agradecimentos

Este trabalho só foi possível graças a uma disposição modificadora da gestão municipal. O prefeito, sr. Carlos de Almeida, o secretário de Saúde, Dr. Paulo Roitberg e Dra. Ana Carolina Martins, secretária adjunta de Saúde, tiveram papéis importantes e decisivos na mudança física e institucional das atividades. A eles nossos agradecimentos com a certeza de que conseguimos avançar na qualificação da saúde local.

Referências

1. Brasil. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília (DF): Congresso Nacional; 1988.
2. Brasil. Lei Federal nº 8080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União; 20 set 1990. Seção 1, p. 18055- 18059.
3. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde (DF). Departamento de Atenção Básica (DF). Política nacional de medicamentos. Brasília: Ministério da Saúde; 2001.
4. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva (DF). Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização (DF). Humaniza SUS: política nacional de humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. Brasília: Ministério da Saúde; 2004. (Série B. Textos Básicos de Saúde).
5. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde (DF). Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização (DF). Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 3. ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2006. (Série B. Textos Básicos de Saúde).
6. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.554, de 30 de julho de 2013. Dispõe sobre as regras de financiamento e execução do componente especializado de assistência farmacêutica no âmbito do SUS. Brasília: Diário Oficial da União; 30 jul 2013. Seção 1, p. 69.
7. Conselho Federal de Farmácia (BR). Conselho Regional de Farmácia (PR). A assistência farmacêutica no sistema único de saúde. Brasília: Comissão de Saúde Pública do Conselho Federal de Farmácia; 2010.
8. Matus C. Planejamento estratégico situacional. Brasília: Escola Nacional de Administração Pública; 1997.
9. Santos GF. Política de assistência farmacêutica e o setor produtivo estatal farmacêutico: o caso da Fundação para o Remédio Popular de São Paulo - FURP [internet]. Campinas: Instituto de Economia da Universidade Estadual de Campinas; 1996. [acesso em 15 jun 2015]. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=vtls000106314>