



# CEAF

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





**CEAF**

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



**GOVERNO DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

2

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DAS UNIDADES DE FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA DO NÚCLEO DE GESTÃO ASSISTENCIAL 63 – VÁRZEA DO CARMO E DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS**

## **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

**“Orgulho de ser SUS**

**2.022**





## 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.

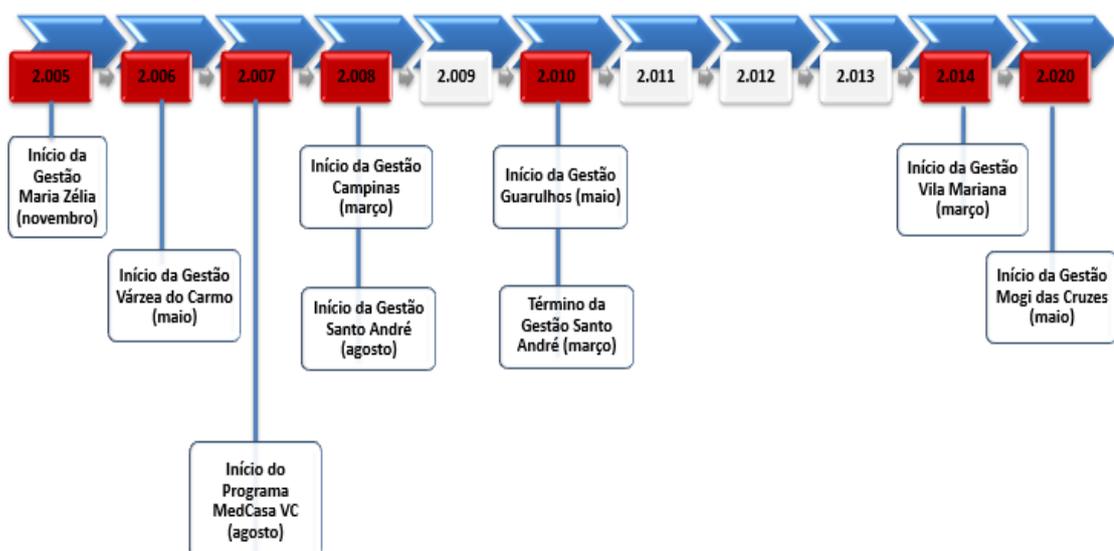
Em 05 de março de 2.014, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de São Paulo – Vila Mariana, assumindo assim, a dispensação dos medicamentos aos pacientes anteriormente atendidos no CSI – Vila Mariana.

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.



## CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO



### UNIDADE DE FARMÁCIA DO NGA VÁRZEA DO CARMO

#### ▪ DADOS DA INSTITUIÇÃO

- SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina – Núcleo de Gestão Assistencial Várzea do Carmo;
- CNPJ: 61.699.567/0011-64;
- Endereço: Rua Leopoldo Miguez, nº 327, Bairro do Glicério, Município de São Paulo, São Paulo, CEP: 01518-020;
- Telefone: (11) 3555-0155.

#### ▪ ESTRUTURA DO ATENDIMENTO

A Unidade de Farmácia de Medicamentos Especializados do NGA Várzea do Carmo é dividida em 17 setores, a saber:

- I. Triagem: 08 guichês;
- II. Guichês: 31 guichês;
- III. Sala de Unitarização;
- IV. Dispensação de Medicamentos;
- V. Estoque de Materiais;
- VI. Estoque de Medicamentos;
- VII. Consultório Farmacêutico;
- VIII. Sala de APAC (Autorização para Procedimento de Alta Complexidade);
- IX. SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário);
- X. Sala dos Médicos Autorizadores;
- XI. Sala da Coordenação Farmacêutica;
- XII. Setores de Apoio;
- XIII. Serviço de Engenharia de Segurança e de Medicina do Trabalho (SESMT);
- XIV. Sala da TI (Tecnologia da Informação);
- XV. Área de Recebimento:
- XVI. Atendimento Telefônico;
- XVII. Sala de Digitalização.



▪ **PERFIL DE ATENDIMENTO**

A Unidade de Farmácia de Medicamentos Especializados do NGA Várzea do Carmo é referência para pacientes transplantados, renais crônicos e portadores de Endometriose.

A população atendida, nesta Unidade de Farmácia, deve residir no Município de São Paulo.

O atendimento presencial, na Unidade de Farmácia, compreende cerca de 810 pacientes/dia.

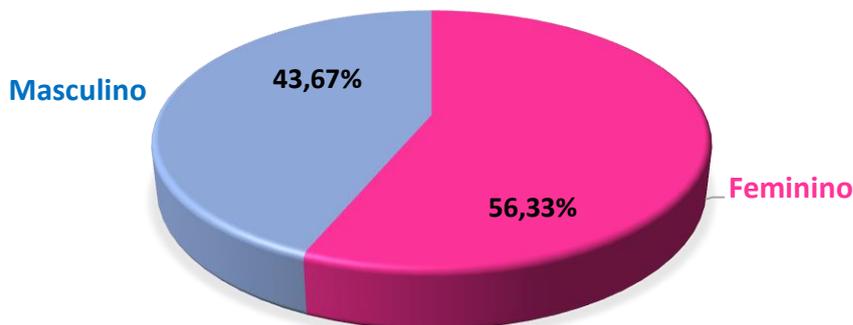
Com relação ao perfil dos pacientes atendidos, aproximadamente 56% são do sexo feminino e 24% estão na faixa etária de 61 a 70 anos de idade.

A Unidade dispensa, em média, 1.020.000 (um milhão e vinte mil) unidades farmacêuticas por mês, sendo Artrite Reumatoide, Esquizofrenia e Hipercolesterolemia as patologias mais frequentes e formoterol + budesonida e somatropina, os medicamentos mais dispensados.

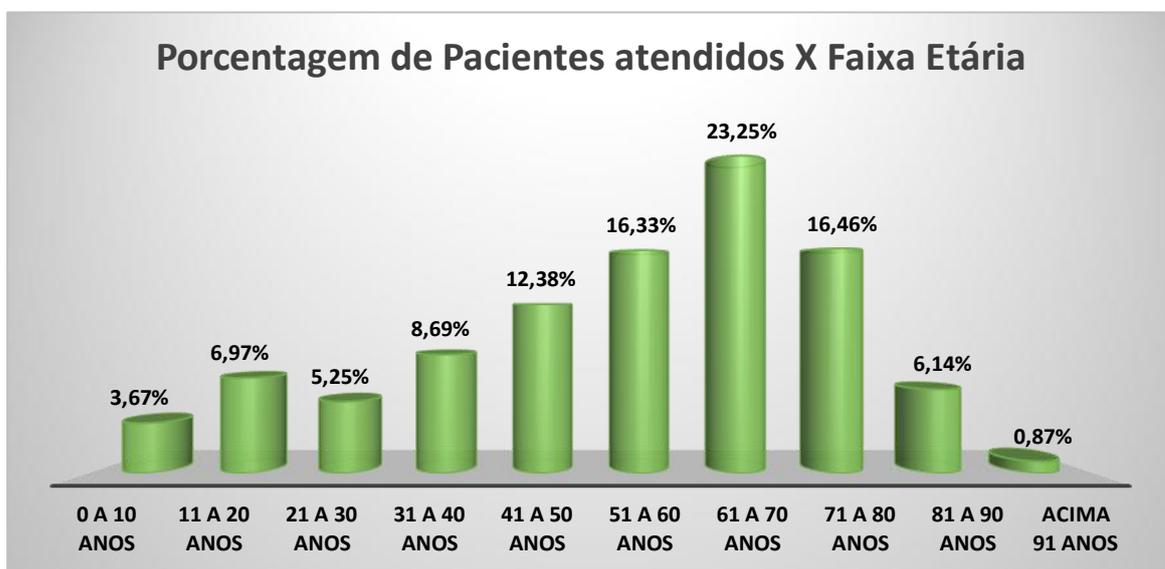
A seguir, apresentamos, de forma gráfica, o perfil de atendimento da Unidade Vila Várzea do Carmo, com os dados extraídos do Sistema MEDEX, da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), mês de referência: dezembro de 2022:

**Gráfico 01 – Atendimento por gênero**

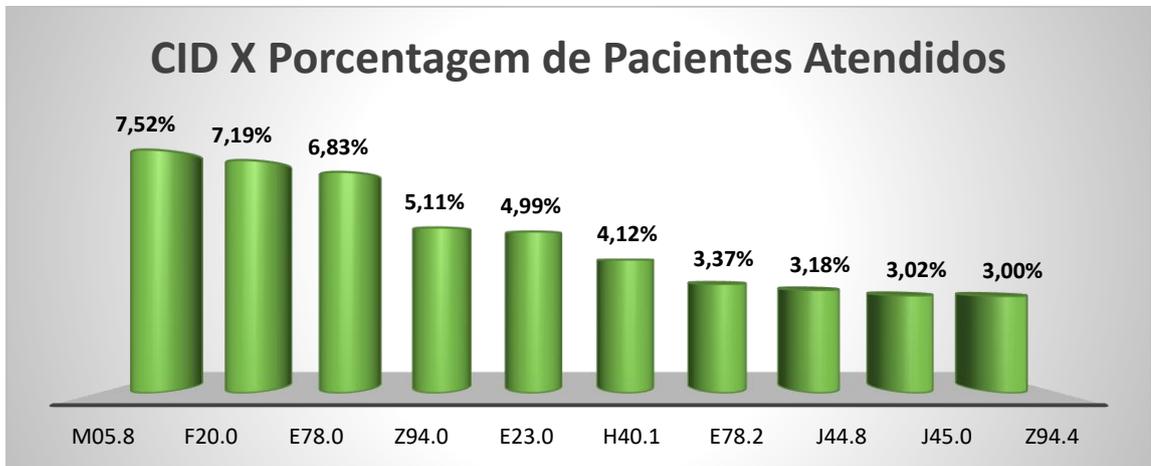
**PACIENTES ATENDIDOS POR GÊNERO**



**Gráfico 02 – Atendimento por faixa etária**

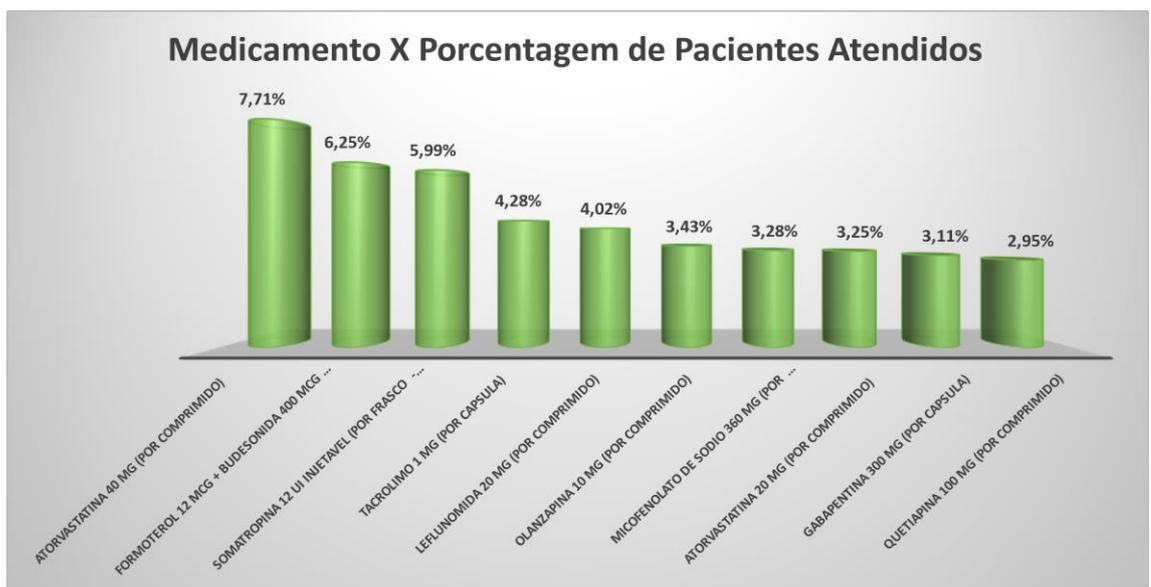


**Gráfico 03 – Patologias mais frequentes**



- M05.8 – Outras Artrites Reumatóides Soropositivas;
- F20.0 – Esquizofrenia Paranoide;
- E78.0 – Hipercolesterolemia Pura;
- Z94.0 – Rim Transplantado;
- E23.0 – Hipopituitarismo;
- H40.1 – Glaucoma Primário de Ângulo Aberto;
- E78.2 – Hiperlipidemia Mista;
- J44.8 – Outras Formas Especificadas de Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica;
- J45.0 – Asma Predominante Alérgica;
- Z94.4 – Fígado Transplantado.

**Gráfico 04 – Medicamentos mais dispensados**





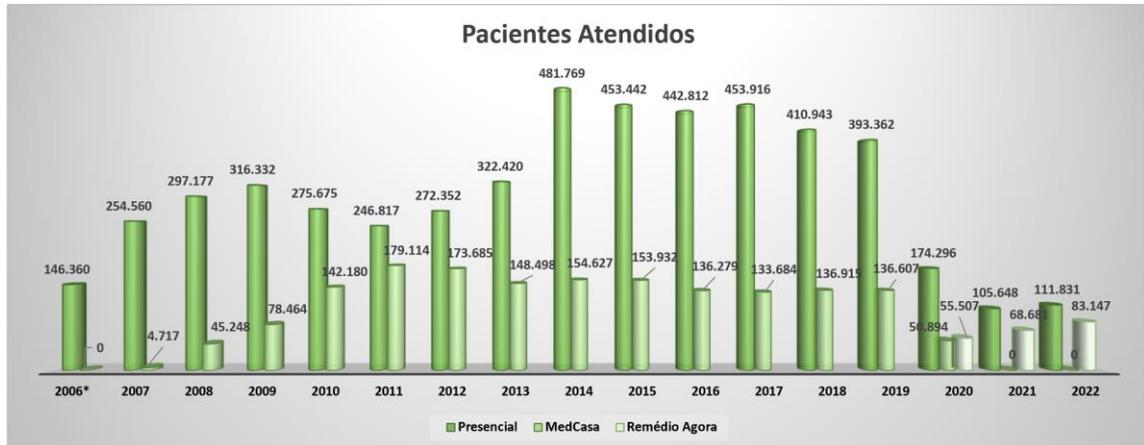
# CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

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



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

\*\*Fim do Programa de Medicamento em Casa (Programa “MEDCASA”), nos meses de maio e junho



## CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO



### UNIDADE DE FARMÁCIA DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

#### ▪ DADOS DA INSTITUIÇÃO

- SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina – Farmácia de Medicamentos Especializados - Guarulhos;
- CNPJ: 61.699.567/0011-64;
- Endereço: Avenida Emílio Ribas, nº 1126, Bairro Gopoúva, Município de Guarulhos, São Paulo, CEP: 07020-010;
- Telefones: (11) 2408-5886, (11) 2408-5883 e (11) 2408-5887.

#### ▪ ESTRUTURA DO ATENDIMENTO

A Unidade de Farmácia de Medicamentos Especializados do Município de Guarulhos é dividida em 14 setores, a saber:

- I. Triagem: 05 guichês;
- II. Guichês: 14 guichês;
- III. Sala de Unitarização;
- IV. Dispensação de Medicamentos;
- V. Estoque de Materiais;
- VI. Estoque de Medicamentos;
- VII. Sala de APAC (Autorização para Procedimento de Alta Complexidade);
- VIII. SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário);
- IX. Sala dos Médicos Autorizadores;
- X. Sala da Coordenação Farmacêutica;
- XI. Sala da TI (Tecnologia da Informação);
- XII. Call Center;
- XIII. Recebimento e Subestoque de Medicamentos;
- XIV. Sala de Treinamento.

#### ▪ PERFIL DE ATENDIMENTO

A Unidade de Farmácia do Município de Guarulhos atende à demanda do Município de Guarulhos, incluindo a dispensação de medicamentos para 11 Clínicas de Repouso e 02 Hospitais Regionais.



## CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

O atendimento presencial, na Unidade de Farmácia, compreende cerca de 730 pacientes/dia.

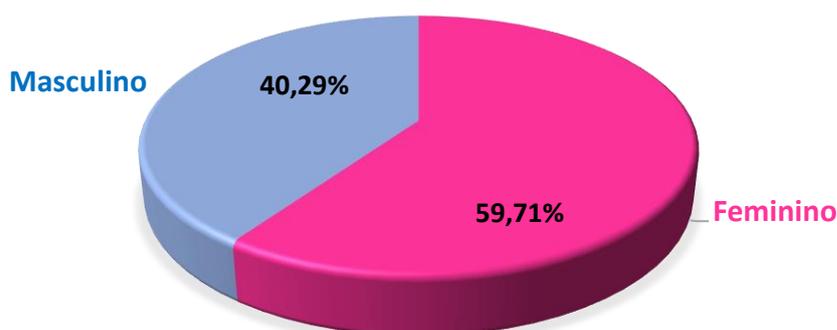
Com relação ao perfil dos pacientes atendidos, aproximadamente 60% são do sexo feminino e 23% estão na faixa etária de 61 a 70 anos de idade.

A Unidade dispensa, em média, 570.000 (quinhentas e setenta mil) unidades farmacêuticas por mês, sendo Glaucoma e Hipercolesterolemia as patologias mais frequentes e formoterol + budesonida e atorvastatina, os medicamentos mais dispensados.

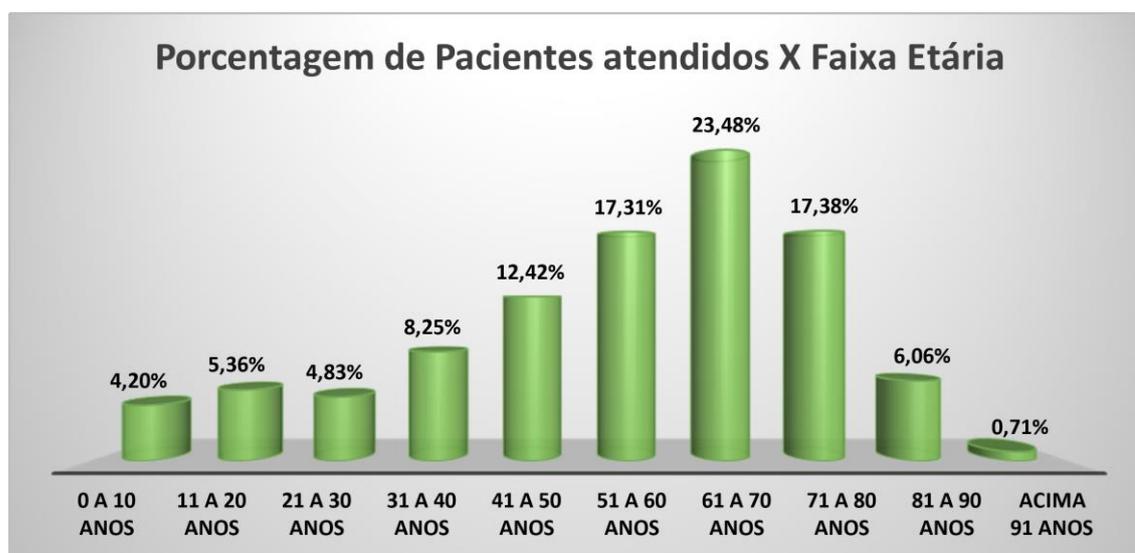
A seguir, apresentamos, de forma gráfica, o perfil de atendimento da Unidade de Guarulhos, com os dados extraídos do Sistema MEDEX, da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), mês de referência: dezembro de 2.022:

**Gráfico 06 – Atendimento por gênero**

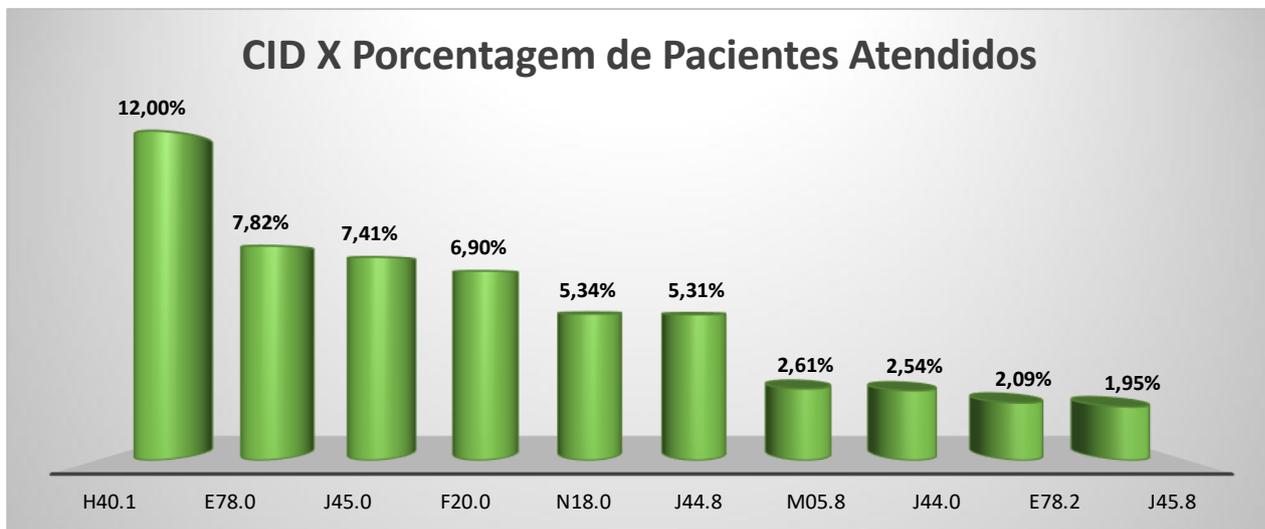
### PACIENTES ATENDIDOS POR GÊNERO



**Gráfico 07 – Atendimento por faixa etária**

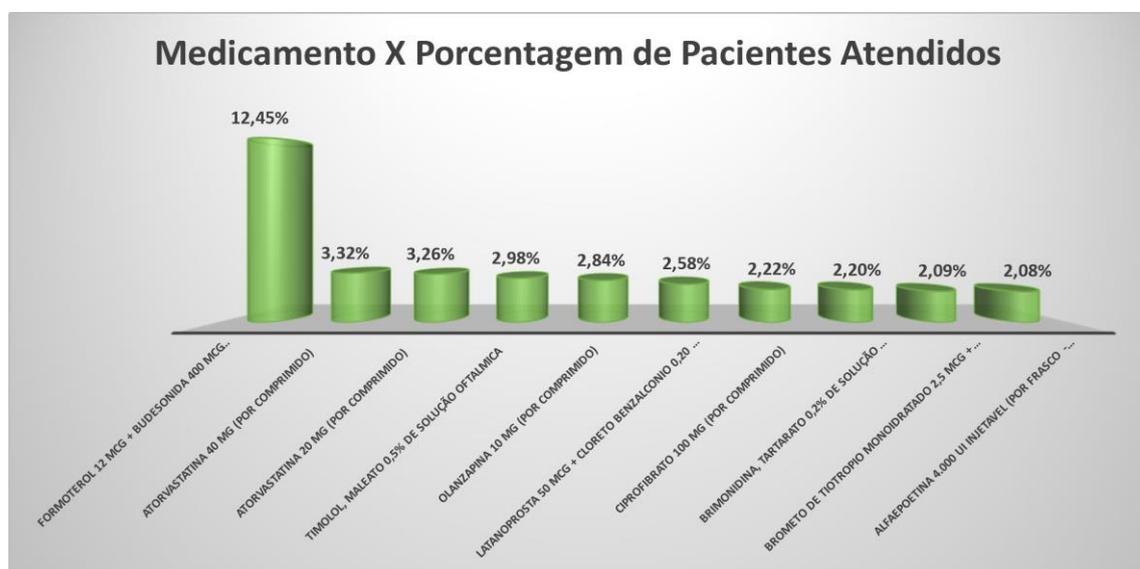


**Gráfico 08 – Patologias mais frequentes**



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

**Gráfico 09 – Medicamentos mais dispensados**





**CEAF**

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



**Gráfico 10 – Evolução dos Atendimentos, por ano**



▪ **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 Várzea do Carmo ocorreu em maio de 2.020.

A implantação do Aplicativo “Remédio Agora” não ocorreu na Unidade de Guarulhos, estando no aguardo de recursos de investimento para a sua implementação.

Durante o ano, foram realizadas ações para a retirada dos medicamentos, através aplicativo, dentre as quais destacamos:

1. Abertura de agendas com horários diferenciados, para melhor distribuição dos usuários nos períodos com maior demanda de atendimento;
2. Elaboração de cartaz e *banner* para conscientização e orientações sobre o uso do aplicativo, destacando a importância do agendamento para redução de filas e do tempo de espera;
3. Preparação antecipada dos processos, contribuindo para agilidade no atendimento ao usuário.

Foram realizados 154.585 atendimentos na Unidade Várzea do Carmo, sendo que 83.147 atendimentos foram realizados, mediante agendamento do aplicativo, o que correspondeu a 54% do total de atendimentos da Unidade.



**CEAF**

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



Apesar das orientações para o uso do aplicativo, ainda há resistência do usuário, dificultando a distribuição dos atendimentos, no decorrer dos dias, elevando, conseqüentemente, a concentração de usuários, no salão de atendimento, em determinados períodos.

Observamos 02 (duas) grandes dificuldades, com relação à melhor adesão dos pacientes que já fazem uso do aplicativo “Remédio Agora”:

1. Não cumprimento do horário de agendamento: os pacientes realizam o agendamento do horário de comparecimento à Unidade, através do aplicativo, mas se apresentam em outro horário, levando à retirada de senha da demanda espontânea;
2. Absenteísmo dos usuários: os pacientes realizam os agendamentos, mas não comparecem na data agendada; de 123.177 agendamentos realizados, houve 40.030 faltas, correspondendo a 32,5% de absenteísmo.

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

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

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 nas Unidades de Farmácia Várzea do Carmo e do Município de Guarulhos, no ano de 2.022:

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. Disponibilização de dispensadores de álcool em gel, no Salão de Espera;
5. Disponibilização de dispensadores de álcool em gel e papel para papel toalha, em todos os setores da Unidade de Farmácia, para os colaboradores;
6. Disponibilização de máscaras de proteção a colaboradores e usuários;
7. Distribuição de álcool em gel, individualmente, a todos os colaboradores;
8. 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);
9. Reuniões realizadas através de videoconferências;
10. Adequação do quadro de colaboradores, com o objetivo de manter número seguro de guichês de atendimento e reduzir o tempo de espera;
11. Dispensação de medicamentos, para 60 ou 90 dias de tratamento, aos usuários, respeitando-se a quantidade disponível em estoque;



## CEAF

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



12. Disponibilização de *banners* orientativos e de vídeo institucional, com orientações quanto à COVID-19, em televisores disponibilizados nos Salões de Espera das Unidades de Farmácia;
13. 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;
14. Elaboração de escala de descanso e de horário de almoço, restringindo o número de colaboradores na Copa de uso comum;
15. Alteração na disposição da fila, para se acomodar número maior de usuários;
16. Disponibilização de um colaborador para pré-triagem da fila na rua (retirando pacientes com medicamentos zerados e entregando senhas de dispensação), quando necessário;
17. Teleacompanhamento dos colaboradores pela Medicina do Trabalho após apresentação de atestados médicos de COVID-19 e/ou sintomas gripais;
18. Continuidade da flexibilização das exigências de apresentação de documentação de solicitação de medicamentos – Renovação Automática;
19. Intensificação da orientação aos usuários para agendamento através do aplicativo “Remédio Agora”, na Unidade Várzea do Carmo.

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

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

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

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

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

### ▪ GESTÃO DE SEGURANÇA

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

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



## CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

### ▪ COMISSÃO DE FARMACOVIGILÂNCIA

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

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

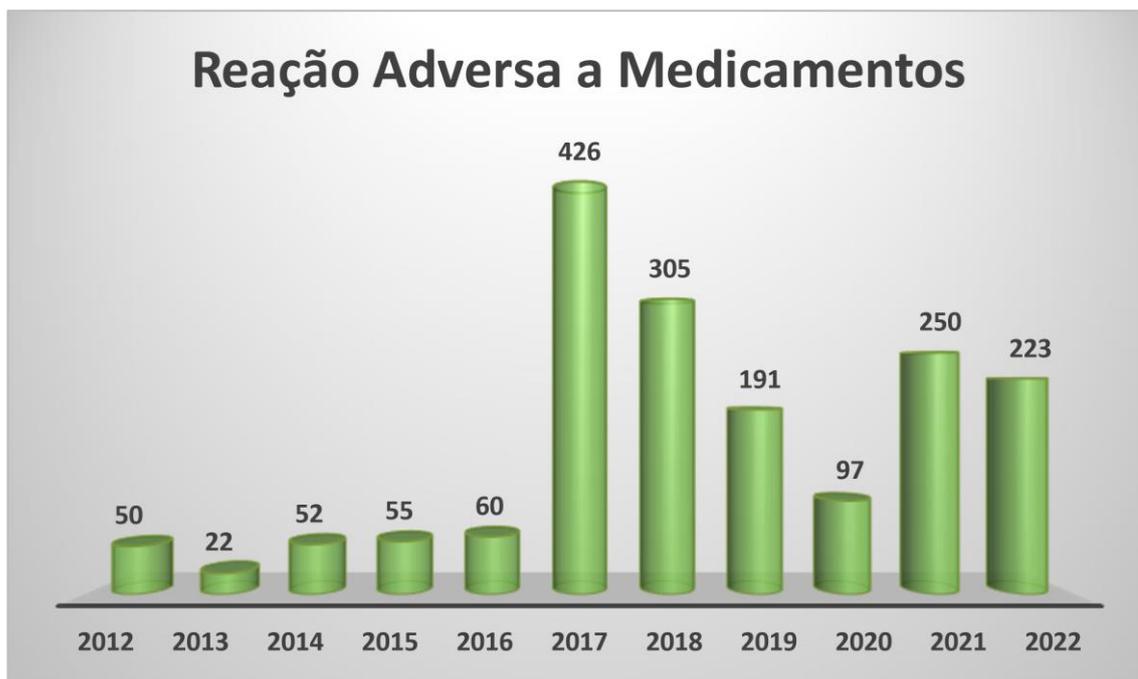
A Comissão é composta por membros da área técnica das Unidades de Farmácia de Campinas, Guarulhos, Várzea do Carmo e Vila Mariana, em São Paulo, e Mogi das Cruzes.

No ano de 2.022, a Comissão de Farmacovigilância realizou 223 (duzentas e vinte e três) notificações de reações adversas, sendo que 02 (duas) foram feitas pela Unidade Vila Mariana.

Foram detectados e notificados, aos Órgãos competentes, 141 (cento e quarenta e um) desvios de qualidade de medicamentos; destes, 24 (vinte e quatro) foram realizados pela Unidade Várzea do Carmo e 17 (dezesete) pela Unidade de Guarulhos.

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 11 – Reações Adversas a Medicamentos notificadas pelas Unidades de Farmácia**





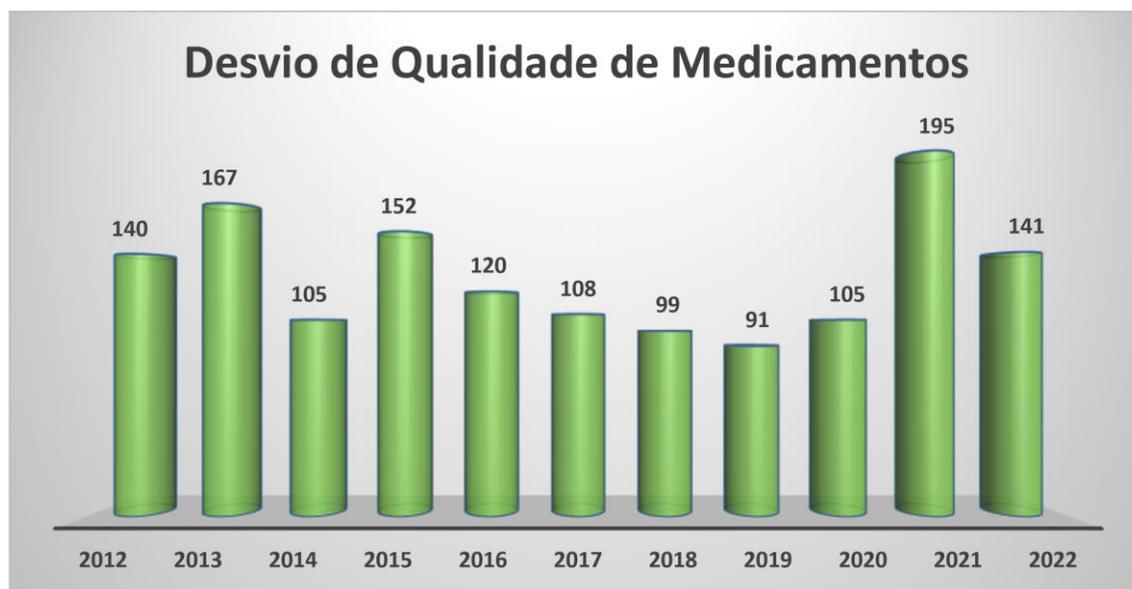
**CEAF**

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

**Gráfico 12 – 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 2022:

1. **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.
2. **Ação em celebração ao Dia Mundial da Segurança do Paciente:** o Dia Mundial da Segurança do Paciente, celebrado em 17 de setembro, estabelecido, em 2019, 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 – 2022, desenvolvida pela Comissão de Farmacovigilância do CEAF, baseou-se na elaboração e divulgação de *cartazes*, *folders* e *pop-up* com as principais medidas para prevenir e reduzir a ocorrência de incidentes relacionados a segurança do paciente.
3. **Ação para o Uso Racional de Medicamentos:** entrega de *folder*, divulgação de cartazes e vídeo 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.
4. **Elaboração de treinamentos do Sistema MEDEX:** foram elaborados 11 treinamentos do Sistema MEDEX, com o objetivo aperfeiçoar o conhecimento dos colaboradores na utilização da ferramenta, reduzir os erros de dispensação e cadastro de medicamentos.
5. 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**



## CEAF

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



***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. Escribir o Guia Farmacoterapêutico e realizar sua revisão;
- E. Desenvolver a humanização.

Como ações, no ano de 2.022, a Comissão de Atenção Farmacêutica desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **Divulgação do Guia de Patologias do CEAF:** um manual prático e de grande utilidade, para que os colaboradores possam conhecer e entender um pouco mais sobre as patologias atendidas no CEAF, trabalhando, desse modo, a capacitação do colaborador e a segurança do paciente.
- **Encontros de Atenção à Saúde:** realização dos “Encontros de Atenção à Saúde” com o objetivo de proporcionar um espaço de orientação aos pacientes, sensibilizando-os e conscientizando-os com relação a determinadas patologias, incentivando o tratamento medicamentoso através da utilização dos medicamentos fornecidos pelas Unidades de Farmácia, além de promover troca de experiência entre os participantes que apresentam a mesma patologia ou tratamento.
- **Dia Mundial da Saúde:** realização de Ações com o objetivo de conscientizar os pacientes a respeito da qualidade de vida e dos diferentes fatores que afetam a saúde.
- **Campanha Saúde em Cores:** conscientização dos usuários da necessidade do controle de doenças, divulgando materiais informativos denominados “Você Sabia”, de acordo com o mês e a cor símbolo. Em solidariedade às lutas das pessoas, a Campanha instituiu também a utilização de camisetas de acordo com a cor da Campanha de Conscientização às sextas-feiras.
- **Dia Nacional da Saúde:** o Dia Nacional da Saúde é celebrado, anualmente, no Brasil, em 05 de agosto. O objetivo da comemoração é conscientizar a população da importância dos cuidados com a saúde e trazer reflexões sobre o nosso sistema de saúde. A data também incentiva a educação sanitária, para despertar, na população, o valor da saúde e dos cuidados para com ela. Foram entregues materiais informativos e disponibilizado chás terapêuticos aos usuários.
- Elaboração de *Folder* para divulgação e melhoria da adesão ao consultório farmacêutico.

#### ▪ 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,



## CEAF

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



econômicos e humanísticos para o usuário de medicamentos e para o sistema de saúde, melhorando, assim, a eficácia e adesão terapêutica.

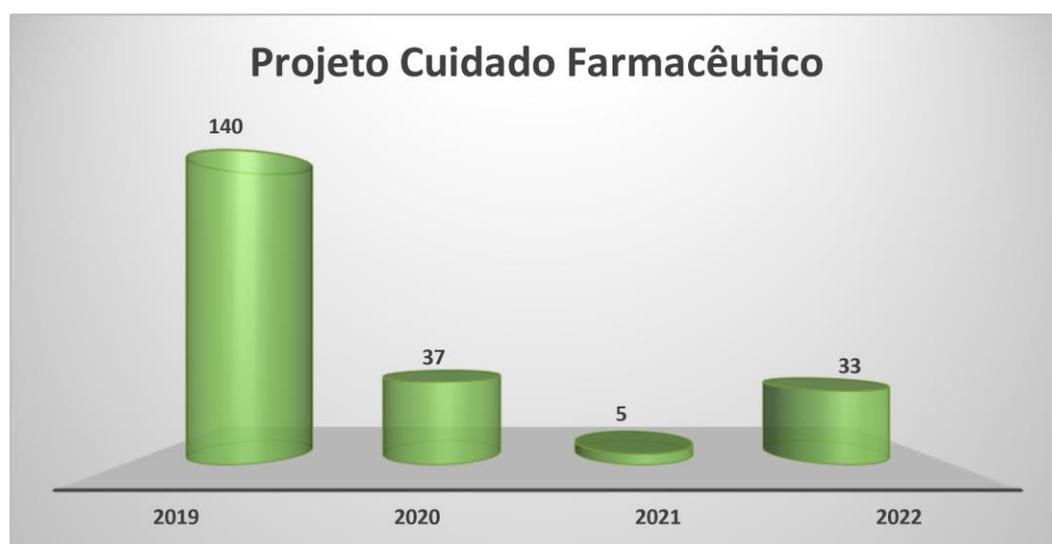
No ano de 2022, observamos aumento no número de pacientes atendidos; aos pacientes que apresentaram certo grau de resistência em participar do consultório farmacêutico, foi disponibilizada a modalidade de teleconsulta.

Ainda nesse ano, em função da incorporação de novos medicamentos para o tratamento de Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC), foram disponibilizados atendimentos aos pacientes portadores da patologia.

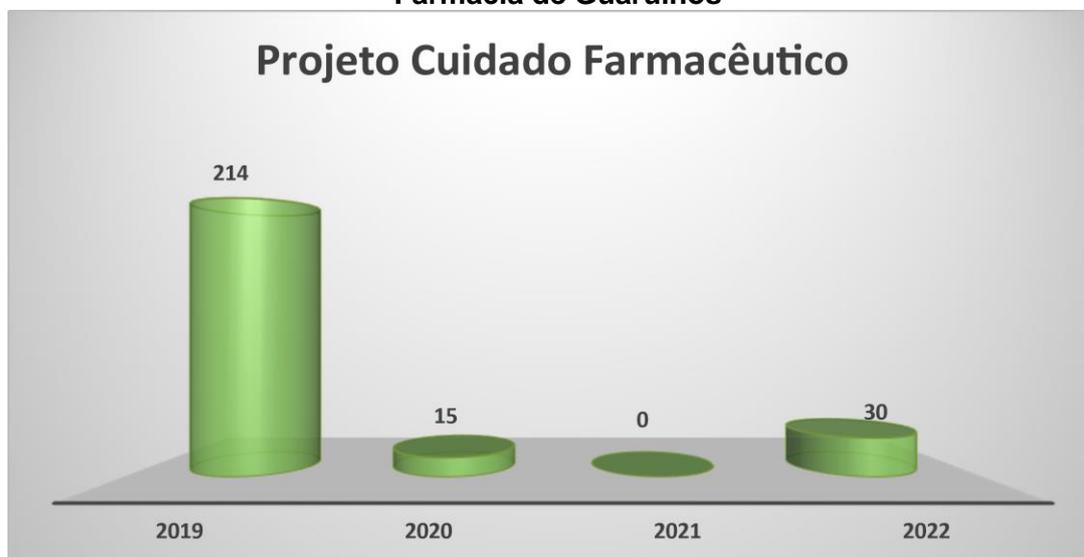
Nos atendimentos realizados no consultório farmacêutico, o farmacêutico pode avaliar e acompanhar a adesão do paciente ao tratamento prescrito pelo médico assistente, a presença de possíveis interações medicamentosas e, em algumas consultas, apresentar sugestão, ao médico assistente, de reavaliação do tratamento, em virtude de sintomas relatados pelo paciente.

A seguir, mostra-se gráficos com atendimentos de 2019 a 2022:

**Gráfico 13 – Consultas realizadas no Projeto do Cuidado Farmacêutico na Unidade de Farmácia Várzea do Carmo**



**Gráfico 14 – Consultas realizadas no Projeto do Cuidado Farmacêutico na Unidade de Farmácia de Guarulhos**





**CEAF**

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



## ▪ **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 2.022:

- **Dia Mundial da Água:** promover a reflexão sobre a importância da preservação dos recursos hídricos, atrelando-a a 03 dimensões: ambiental, econômica e social. Houve montagem de cenografia sinalizando o desperdício de água, através de torneira fictícia “aberta”.
- **Dia Nacional da Botânica:** exposição sobre flores raras, demonstração de sua estrutura e importância no meio ambiente. Promover a cultura sobre o poder terapêutico das plantas, através de palestra aos colaboradores e confecção de mural sobre as ervas medicinais e suas funcionalidades.
- **Dia da Coleta Seletiva e Dia Mundial da Reciclagem:** realização de palestra para os colaboradores, a respeito da importância da reciclagem e do consumo consciente, com dicas e orientações sobre a reutilização de materiais. Confeccionado brinde (carteira feita com caixa *tetrapack*).
- **Dia do Meio Ambiente:** estimular mudanças de atitudes e promover a conscientização do respeito ao meio ambiente. Promovidas ações para mitigar o descarte incorreto de lixo. Proposta ação de reaproveitamento de plástico, com elaboração de enfeites com plástico. Confeção de bandeirolas de festa junina, com copos descartáveis. Elaboração de mural com o tema “Espanjas de lavar louça – o que fazer quando não se usa mais?”, com dicas conscientes sobre a reciclagem das esponjas usadas. Atividade “Você Sabia?”, alertando sobre a consequência do lixo hospitalar no meio ambiente.
- **Consumo Consciente:** conscientização sobre as consequências ambientais do consumismo. Promoção de hábitos de consumo mais sustentáveis.
- **Combate à Poluição:** elaboração de painel, apontando os diversos tipos de poluição, com dicas de como diminuir a emissão de gases, de descarte correto de itens de utilização diária, etc.
- **Você Sabia? - ODS 15 Vida Terrestre:** exposição de “Você Sabia?”, esclarecendo o foco da ODS 15 (preservação da cobertura florestal, conservação dos solos e biodiversidade).
- **Dia Mundial Sem Compras:** palestra realizada pela Comissão de Sustentabilidade, com foco no estímulo à redução de compras e do consumo desnecessário.

## ▪ **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 2.022, a Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (CGRSS) desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **Microplásticos:** ação de conscientização sobre os riscos dos microplásticos, com sugestões para se reduzir a geração deste resíduo.
- **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”, a fim de reforço de orientação a colaboradores e usuários sobre a importância da higienização das mãos.
- **Hospitais Saudáveis:** participação em Seminário dos Hospitais Saudáveis, com o tema “Farmácia lixo zero: rumo à redução total de resíduos”. Exposição do *banner* “Uso Racional dos Produtos Farmacêuticos no âmbito do SUS”. A finalidade do trabalho foi demonstrar que as ações e orientações realizadas pelos farmacêuticos, diariamente, contribuem para o uso racional dos medicamentos e, conseqüentemente, para a otimização dos recursos financeiros do SUS.
- **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.
- **Destinação Adequada de Resíduos Recicláveis:** arrecadação de tampas plásticas e lacres de alumínio, que foram encaminhados para a Organização Não Governamental (ONG) de esterilização de animais Ecopatas, de pilhas e baterias, encaminhados à FME Campinas, e de lixo eletrônico, encaminhado à empresa Sobreira. Resíduos plásticos, folhas de papel e papelões são retirados pela Cooperativa Cooperglicério.
- **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.

▪ **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 2.022, da Comissão NQVT:

- **Janeiro Branco - "Divertida Mente":** abordamos o assunto "Saúde Mental", de forma natural e lúdica, procurando conscientizar os colaboradores da importância desse tema, através das seguintes estratégias: mural com todas as emoções base e explicações sobre elas, divulgação de cartazes remetendo ao "Janeiro Branco", disponibilização de informativos sobre o Tele Apoio emocional (programa institucional) e tags para o computador, com frases motivacionais escritas por colaboradores de todas as Unidades.
- **Dia Nacional de Combate às Drogas e ao Alcoolismo:** o consumo de bebidas alcoólicas e outras drogas, quando gera uma relação de dependência química, passando de ser uso recreativo, e quando ligado ao tráfico ilícito de drogas ou à violência, constitui-se em um grande mal não só para os usuários, mas para toda sociedade. Nesta data, fizemos ampla divulgação do Programa Apoio e disponibilizamos cartazes de conscientização.
- **Dia Mundial de Combate à LER e DORT:** esta data foi criada para chamar atenção para as duas doenças que têm relação direta com o trabalho e que atingem milhões de brasileiros. Efetuamos a divulgação de cartaz, *pop-up* e vídeo com dicas de ergonomia e exercícios.
- **Gincana das Máscaras:** 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 realizada uma competição de customização de máscaras, possibilitando também a customização de camisetas.
- **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 e entregue um cartão para cada colaboradora.



## CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

- **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. Foi organizada uma "Caça aos ovos", onde dicas e pistas foram a respeito de Segurança e Saúde no trabalho. Foi realizado, também, treinamento, ministrado pela Medicina do Trabalho, para farmacêuticos e coordenadores, sobre o preenchimento correto da BIO - Boletim Interno de Ocorrência, e disponibilizado o passo a passo, elaborado pelo SESMT, em caso de acidentes.
- **Páscoa:** promovemos uma ação divertida em comemoração à Páscoa e esclarecemos as dúvidas dos colaboradores em relação a Segurança e Saúde no Trabalho, através da atividade de "Caça aos ovos", com perguntas sobre os tipos de acidente.
- **Dia Mundial de Higienização das Mãos:** objetivando demonstrar aos colaboradores a importância na rotina de higienização das mãos para a diminuição das doenças ocasionadas pela falta ou má lavagem das mesmas, a Medicina do Trabalho e a Hotelaria realizaram a "Blitz das Mãos Limpas", trazendo a "caixa da verdade", uma caixa com luz fluorescente, para demonstrar a sujeira das mãos.
- **Dia Mundial de Hipertensão Arterial:** ação de conscientização e para sanar as dúvidas dos colaboradores referentes à Hipertensão Arterial. Realizada a "Blitz da Saúde", com aferição da pressão arterial dos colaboradores e entrega de *folder* com instruções elaboradas pela Medicina do Trabalho.
- **Dia das Mães:** ação para homenagear a figura materna, contemplando todos os tipos de mães, mães de coração, mães de *pet* e etc. Foi elaborado um mural com fotos e realizada a entrega de "lembrancinhas".
- **Dia do Profissional da Saúde:** ação realizada para homenagear os profissionais de saúde que representam a alma da nossa Unidade. Organizamos um café com todos os colaboradores.
- **Celebração das Profissões:** em homenagem aos nossos profissionais de todas as áreas, foram entregues cartões de parabenização e "lembrancinhas".
- **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 da Imunização:** foi elaborado um "painel da vacina", para conscientização sobre a importância de manter as principais vacinações contra certas doenças em dia, diminuindo a probabilidade de contrair enfermidades como a caxumba, o sarampo, o tétano, a gripe, entre outras. Destacada, também, a importância da dose adicional da vacina contra a COVID-19.
- **Dia do Amor:** foi elaborado o "mural do amor", com o objetivo de dar a oportunidade para os colaboradores demonstrarem tudo que os faz pensar em amor, promovendo um ambiente leve e harmonioso.
- **Dia do Amigo:** o Setor de Recursos Humanos realizou uma dinâmica em grupo entre os colaboradores, para incentivar o sentimento de amizade e fraternidade entre a Equipe.
- **Dia do Homem:** divulgação de cartaz e entrega de cartão com bombom, para conscientizar a população masculina sobre os cuidados que deve tomar com a sua saúde.
- **Dia Nacional de Prevenção de Acidentes de Trabalho:** foi elaborado um painel com dicas para evitar acidentes de trajeto e publicizar os dias sem acidente na Unidade.
- **Dia Nacional de Combate ao Colesterol:** realização de palestras abordando a ginástica laboral, práticas saudáveis, exercício físico, alongamento, dicas de alimentação, etc.
- **Dia dos Pais:** foram entregues "lembrancinhas" e elaborado um painel de fotos em homenagem a todos os pais, contemplando os colaboradores que são pais, o colaborador(a) que queira homenagear o seu pai e, até mesmo, "aquela mãe que também é pai".
- **Dia Nacional da Saúde:** foi realizada ação de conscientização, abordando dicas de saúde e prevenção da COVID-19 e *Monkeypox* (MPX).





## CEAF

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



- **Setembro Amarelo:** campanha de prevenção ao suicídio, visando conscientização da população sobre esse grave problema e formas de evitá-lo. Foi elaborado mural com todas as emoções base e explicações sobre elas. Divulgação de cartaz sobre o TeleApoio. Tags com frases motivacionais.
- **Dia de Combate ao Stress:** data para alertar a população sobre os sintomas e hábitos ruins que causam o estresse. Organizou-se atividades prazerosas que remetem tranquilidade.
- **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 *botons*, ação local com a Medicina do Trabalho, decoração da Unidade, divulgação de cartilha, *pop-up*, cartaz e tags nos computadores.
- **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, nos dias 13 e 14 de outubro, e caracterização da Unidade com temas dos desenhos das décadas de 1.980, 1.990 e 2.000. Ação Social: arrecadação de “livrinhos” e materiais de colorir, para doação às instituições de menores carentes, com a finalidade de incentivar os colaboradores à doação, proporcionando assim, um pouco de alegria, diversão e lazer ao público infantil carente.
- **Novembro Azul:** conscientizar os colaboradores a respeito da prevenção e diagnóstico do câncer de próstata, além da importância de cuidados integrais com a saúde do homem: utilização de *botons*; decoração da Unidade; divulgação de cartilha; *pop-up* e cartaz informativo.
- **Dia Mundial do Diabetes:** ação de conscientização sobre o reflexo do Diabetes Mellitus na saúde e mortalidade da população: divulgação de cartazes informativos.
- **Dezembro Vermelho:** conscientizar os colaboradores para a prevenção, a assistência e a proteção dos direitos das pessoas infectadas com o HIV. Foram distribuídos laços, na cor vermelha, e preservativos, feitos cartazes orientativos e de locais de apoio e utilizadas camisetas vermelhas.
- **Natal:** decoração temática da Unidade e confecção do “Mural da Gratidão”, onde foram reunidas fotos, mensagens de Natal e cartas escritas por pacientes, como forma de agradecimento aos profissionais, possibilitando o fortalecimento das conexões entre os colaboradores e o aumento do engajamento da Equipe.

### ▪ 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 2.022, a Comissão de Apoio à Diversidade desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **Educação Inclusiva:** elaborado painel com pessoas famosas diagnosticadas com transtornos de neurodesenvolvimento (Transtorno de Deficit de Atenção e Hiperatividade - TDAH, Deficit de Atenção, Autismo e Dislexia), ressaltando a importância da inclusão destas pessoas na sociedade.



## CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

- **Combate à Exploração Sexual com Ênfase nas Mulheres:** palestra sobre a exploração sexual e consequências durante o desenvolvimento da criança ou adolescente que sobreviveu à exploração.
- **Trabalho Infantil:** elaboração de “Google Forms” sobre as implicações do trabalho infantil. Com base nas respostas, produziu-se informativo que foi afixado no mural localizado no corredor de maior circulação de colaboradores, contendo informações sobre o tema e canais de denúncia.
- **Violência Doméstica:** apresentação de vídeo aos colaboradores, discorrendo sobre o tema, com divulgação de locais que oferecem auxílio às vítimas de agressões.
- **Dia Internacional do Idoso:** elaboração do “Você Sabia?”, sobre a importância da data e curiosidades sobre longevidade.
- **Consciência Negra:** elaboração do “Você Sabia?”, sobre a situação do Brasil em relação ao tema das desigualdades raciais.
- **Dia Internacional da Tolerância:** elaboração de mural com o tema “A tolerância é a base do respeito”, onde retrata a importância do indivíduo tolerante e como este influencia um ambiente na construção de um meio social de respeito mútuo.
- **Dia Mundial de Combate à Homofobia:** ação informativa do “Dia Internacional da Luta Contra a Homofobia”. Realizada ação, com “Cine Pipoca”, com projeção de filmes que abordam a intolerância às pessoas LGBT (“Orações para Bobby” e “Minha Vida em Cor de Rosa”); após, foi realizada roda de discussão para mitigar discursos e/ou comportamentos homofóbicos.
- **Dia Internacional dos Povos Indígenas:** Promovida palestra focada no respeito à diversidade e à igualdade de oportunidades e direitos.
- **Dia Nacional da Luta contra a Violência à Mulher:** realizada palestra de conscientização pela comissão de diversidade, elucidando como se deu o início do movimento da luta contra a violência à mulher e conscientização sobre os tipos de violência por ela sofridos, além do estímulo à denúncia.

### ▪ PROGRAMA DE INTEGRIDADE/COMPLIANCE E TREINAMENTOS

A SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina tem emvidado 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)

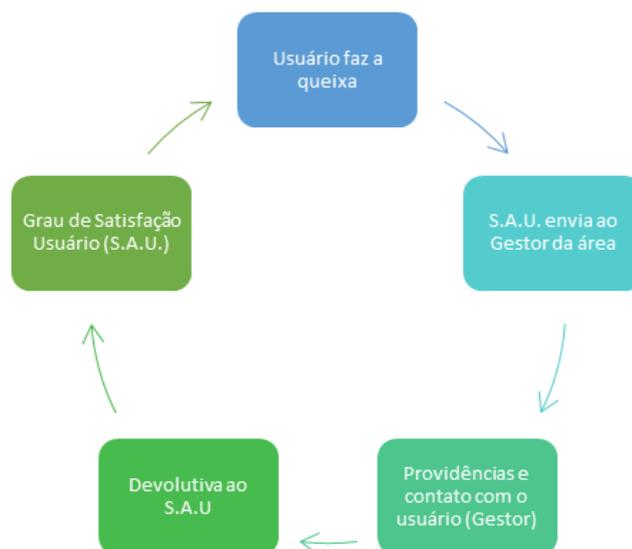
O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é o canal de comunicação entre usuário e gestão da Unidade de Farmácia, com a finalidade de acompanhar as suas expectativas e necessidades, buscando a melhoria contínua dos diversos serviços oferecidos.

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)



#### UNIDADE DE FARMÁCIA VÁRZEA DO CARMO

Na Unidade de Farmácia Várzea do Carmo, 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 2.022:



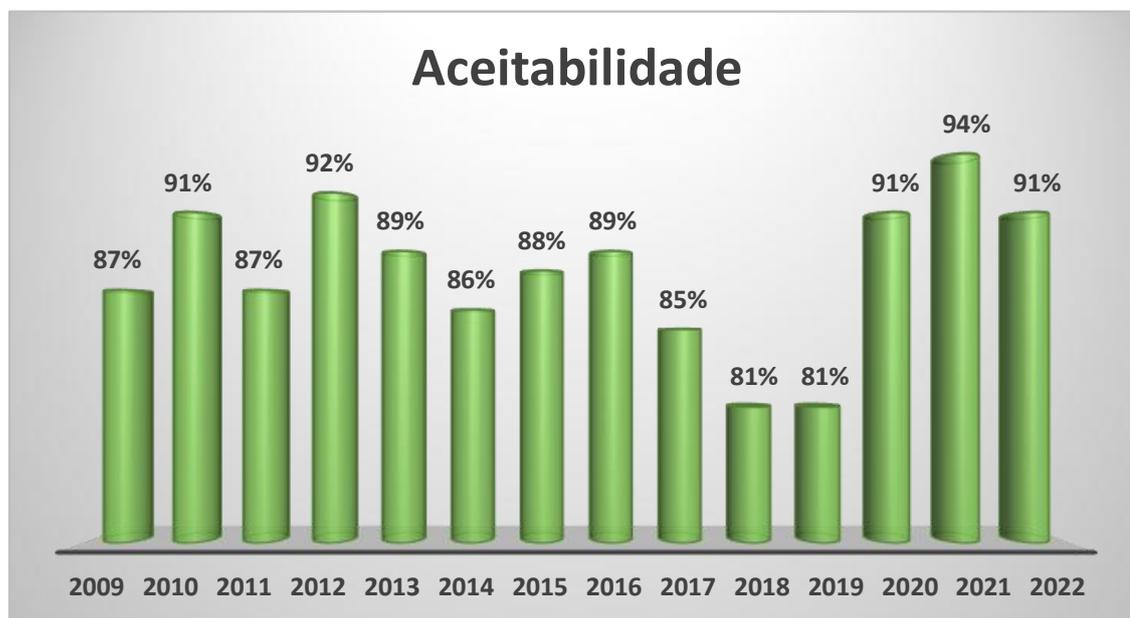
**CEAF**

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

**Gráfico 15 – Aceitabilidade Geral da Unidade de Farmácia Várzea do Carmo**



Agora, passemos à análise crítica do ano de 2.022:

Em 2.022, a Unidade de Farmácia Várzea do Carmo apresentou ligeira queda na aceitabilidade, relativamente ao ano de 2.021; entretanto, a Unidade se manteve dentro da meta institucional.

Dentre os motivos que contribuíram para a leve queda do indicador, destacamos o retorno dos usuários à Unidade, após a flexibilização do Estado de Emergência da Pandemia da COVID-19, o fechamento da Unidade, nos meses de novembro e dezembro, em razão dos jogos da seleção brasileira de futebol, na Copa do Mundo, o fechamento da Unidade em emendas de feriados (a Unidade está albergada no NGA 63 – Várzea do Carmo, ambulatório estadual de especialidades médicas, unidade de saúde da administração direta, que permanece fechada nestas ocasiões) em razão de a Unidade de Farmácia Várzea do Carmo ser albergada no Ambulatório NGA Várzea do Carmo) e a realização de inventários para a Secretaria de Estado da Saúde (SES), acarretando em menor número de dias úteis de atendimento e, conseqüentemente, maior concentração de usuários. Estes fatores mostraram-se muito evidenciados nas pesquisas feitas no 4º trimestre, período de significativa queda da aceitabilidade da Unidade.

As medidas de contenção, adotadas frente à Pandemia da COVID-19, foram mantidas e contribuíram para o nível de satisfação dos usuários permanecer acima da meta estabelecida; a seguir, listamos as medidas a que nos referimos

1. Disponibilização dos medicamentos para até 60 ou 90 dias, mediante estoque;
2. Flexibilização das regras e critérios de execução do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF);
3. Agendamento para a retirada do medicamento, através do aplicativo “Remédio Agora”;
4. Permanência do uso de máscaras e disponibilização das mesmas para os usuários que comparecem sem este dispositivo;
5. Adiantamento dos processos dos pacientes presentes, a fim de redução do tempo de espera no interior da Unidade;
6. Aumento do número de agendas no aplicativo “Remédio Agora”, nos horários de maior demanda, para melhor distribuição dos usuários, ao longo do dia.

Foram obtidas boas avaliações nos tópicos abordados em pesquisa, com exceção do atendimento telefônico, que permaneceu como quesito de menor aceitabilidade dos usuários. A quantidade de baias e de colaboradores, no *Call Center*, não é suficiente para a demanda de



## CEAF

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



ligações recebidas; destacamos que muitas das ligações telefônicas recebidas deveriam ser direcionadas para o Ambulatório NGA 63 - Várzea do Carmo, haja vista tratarem de demandas relativas a serviços não oferecidos pela Unidade de Farmácia (consultas médicas e exames, dentre outros).

Como uma das medidas adotadas para a melhoria da aceitabilidade do atendimento telefônico, reforçamos, junto aos usuários, a utilização do *e-mail* da Unidade de Farmácia, para o encaminhamento das dúvidas fossem encaminhadas, esclarecendo que a Equipe da Unidade retornar-lhes-ia o contato, para as devidas orientações. Ainda em 2.022, iniciamos a utilização da Unidade Receptora de Atendimento (URA) Ativa, que tem, por finalidade, informar o usuário sobre a disponibilidade dos medicamentos, tanto aqueles que estavam indisponíveis, como os medicamentos recém incorporados.

De modo geral, a Unidade de Farmácia tem trabalhado no sentido de melhorias nos itens apontados como insatisfatórios, dentro das competências pertinentes à gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina.

### UNIDADE DE FARMÁCIA DE GUARULHOS

Em 2.012, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) foi implantado na Unidade de Farmácia do Município de Guarulhos.

A seguir, exibe-se gráfico da Aceitabilidade Geral da Unidade, no período da gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, de 2.012 a 2.022:

**Gráfico 16 – Aceitabilidade Geral da Unidade de Farmácia de Guarulhos**



Passemos à análise crítica do ano de 2.022:

Ao longo da gestão SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, a aceitabilidade geral da Unidade de Farmácia de Guarulhos apresenta aumento no índice de satisfação do usuário, atingindo, no ano de 2.022, o pico de aceitabilidade da série histórica iniciada em 2.012: 95%.

A dispensação de medicamentos para mais de 30 dias e a flexibilização das exigências de documentação, para a solicitação de medicamentos autorizados pelo Ministério da Saúde/Secretaria de Estado da Saúde, contribuíram para maior agilidade no atendimento e menor afluxo de pacientes. Similarmente, o baixo absenteísmo e a baixa rotatividade de colaboradores, durante o ano de 2.022, mantendo o quadro de lotação de colaboradores em 97% do total



## CEAF

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



aprovado para a Unidade, foram fatores importantes para a obtenção de menor tempo de espera para o atendimento dos usuários.

Quanto ao atendimento telefônico, com a implantação de serviço de URA ativa, observamos significativa melhora nos índices de satisfação dos usuários, pois os usuários foram informados, através de ligações telefônicas, da normalização do abastecimento do medicamento, o que repercutiu favoravelmente no descongestionamento das linhas telefônicas, proporcionando maior conforto e agilidade nos atendimentos.

Em 2.020, com o apoio da Secretaria de Estado da Saúde (SES), a Unidade passou por reforma que tornou o ambiente local mais agradável para a permanência dos usuários, vindo repercutir positivamente no grau de satisfação pelos serviços assistenciais prestados.

Após a análise dos quesitos presentes nas pesquisas de satisfação dos usuários, constatamos que a necessidade de maior espaço físico ainda é um óbice para a Unidade alcançar o grau máximo de aceitação. No tocante à ampliação da área física da Unidade, ou de mudança para instalações prediais de maior porte, entendemos ser assunto restrito ao ente Contratante.

Mesmo diante do aumento no número dos atendimentos e das adversidades ocasionadas pela Pandemia da COVID-19, a Unidade manteve o índice geral de aceitabilidade, o que significa a assertividade da gestão SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, quando instada a realizar ações efetivas e satisfatórias na condução da assistência farmacêutica.

### ▪ 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 das Unidades 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



## CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

preenche o indicador, e para o Suporte MEDEX, que fica responsável por informar a Unidade de Farmácia do CEAF e acompanhar as devidas correções.

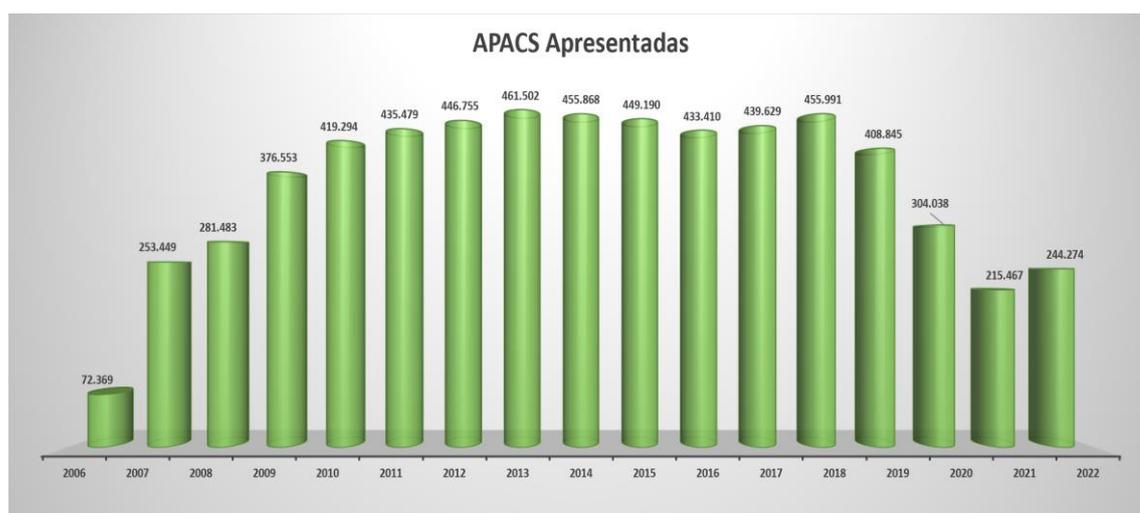
- **Acompanhamento:** nesse campo, constam as informações de contato, envio e fechamento da Unidade de Farmácia do CEAF.

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.

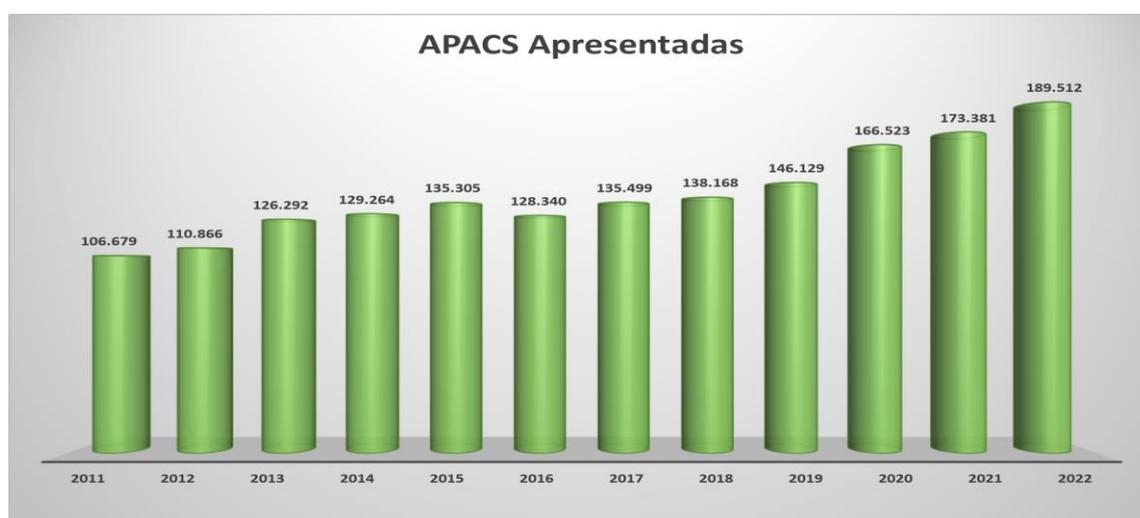
De 2.006 a 2.022, período da gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento de Medicina à frente da Unidade de Farmácia Várzea do Carmo, foram apresentadas 6.153.596 (seis milhões, cento e cinquenta e três mil, quinhentas e noventa e seis) APACs; de 2.011 a 2.022, na Unidade de Farmácia de Guarulhos, foram apresentadas 1.685.958 (um milhão, seiscentos e oitenta e cinco, novecentas e cinquenta e oito) APAC's.

À frente, mostra-se gráfico com o número total de APACs apresentadas pelas Unidades de Farmácia Várzea do Carmo e do Município de Guarulhos, durante a gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina:

**Gráfico 17 – Total de APACs apresentadas pela Unidade de Farmácia Várzea do Carmo**



**Gráfico 18 – Total de APACs apresentadas pela Unidade de Farmácia de Guarulhos**





### ▪ 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 2.022, foram economizados R\$ 632.344.108,21 (seiscentos e trinta e dois milhões, trezentos e quarenta e quatro mil, cento e oito reais e vinte e um centavos), consoante evidenciado, ano a ano, no gráfico exibido, a seguir:

**Gráfico 19 - 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 2.006, na Unidade de Farmácia do Várzea do Carmo, foram economizados R\$ 144.407.827,59 (cento e quarenta e quatro milhões, quatrocentos e sete mil, oitocentos e vinte e sete reais e cinquenta e nove centavos); desde 2.010, na Unidade de Farmácia de Guarulhos, foram economizados R\$ 39.508.069,46 (trinta e nove milhões, quinhentos e oito mil, sessenta e nove reais e quarenta e seis centavos).

Abaixo, segue gráficos com os dados de unitarização das Unidades de Farmácia do Várzea do Carmo e do Município de Guarulhos:



**Gráfico 20 - Economia com a produção de unitarização de formas farmacêuticas sólidas na Unidade de Farmácia Várzea do Carmo**



**Gráfico 21 - Economia com a produção de unitarização de formas farmacêuticas sólidas na Unidade de Farmácia de Guarulhos**



## ▪ 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.



CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

### UNIDADE DE FARMÁCIA VÁRZEA DO CARMO

Linha de Contratação	RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONVÊNIO - 2022					
	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado
MEDICAMENTOS DISTRIBUIDOS - TOTAL	-	5.917.824	-	6.341.385	-	12.259.209
ATENDIMENTOS PRESENCIAL - TOTAL	-	94.285	-	100.693	-	194.978
Pacientes Atendimento Guiçê	-	26.691	-	44.747	-	71.438
Pacientes Atendimento Triagem	-	21.082	-	19.311	-	40.393
Pacientes Atendidos Aplicativo "Remédio Agora"	-	46.512	-	36.635	-	83.147
ATENDIMENTOS MEDICAMENTOS EM CASA - TOTAL	-	-	-	-	-	-
Pacientes Atendidos Programa Medicamento em Casa*	-	-	-	-	-	-

### UNIDADE DE FARMÁCIA DE GUARULHOS

Linha de Contratação	RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONVÊNIO - 2022					
	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado
MEDICAMENTOS DISTRIBUIDOS - TOTAL	-	3.380.510	-	3.505.895	-	6.886.405
ATENDIMENTOS PRESENCIAL - TOTAL	-	80.906	-	94.842	-	175.748
Pacientes Atendimento Guiçê	-	57.836	-	71.274	-	129.110
Pacientes Atendimento Triagem	-	23.070	-	23.568	-	46.638

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, nas Unidades de Farmácia do Várzea do Carmo e de Guarulhos, 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.

Em 2.022, após a crise sanitária da COVID-19, apesar das dificuldades, as Unidades de Farmácia puderam demonstrar conquistas e realizações.

No tocante ao Planejamento Estratégico das Instituições Afiliadas, foram cumpridas as metas em relação a “Promover Ações de *Compliance* – Privacidade, Responsabilidade Socioambiental”, “Promover a Cultura do Atendimento Humanizado e do Cuidado Centrado na Pessoa” e “Desenvolver e Capacitar Pessoas”.

Em relação à meta estratégica “Promover Ações de *Compliance* - Programa de Integridade”, não foi possível perfazer o objetivo proposto.

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. Em virtude das dificuldades relacionadas à inconstância dos repasses dos recursos de custeio ocorrida nos anteriores, não foi possível a manutenção da perspectiva econômica e financeira das Unidades de Farmácia.

Concernente à Perspectiva da Sociedade, as Unidades de Farmácia promovem a inclusão, através das cotas para Pessoa com Deficiência (PCD) e para Jovem Aprendiz. Acompanham a satisfação do usuário, conforme demonstrado em pesquisas de satisfação que indicam a boa aceitabilidade geral dos pacientes quanto aos serviços prestados pelas Unidades. Ressalta-se o trabalho realizado pelas Comissões locais de Diversidade, com ações de sensibilização, reflexão, implementação de medidas e mudanças nas Unidades, em relação à diversidade e inclusão.

Concomitantemente, são desenvolvidas ações focadas na redução do impacto ambiental de suas atividades assistenciais.

Salienta-se 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.

No aspecto Processos Internos, merece destaque o fortalecimento das ações realizadas pela Comissão local do Núcleo de Qualidade de Vida no Trabalho com foco na segurança, motivação, desenvolvimento pessoal e profissional para o colaborador, propiciando bem-estar no trabalho, melhorias nos relacionamentos interpessoais e na comunicação interna das Unidades.

Em relação ao número de atendimento, nota-se que houve aumento, relativamente ao ano de 2.021; no entanto, esse aumento não foi mais expressivo, em razão da estratégia adotada



## CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

durante a Pandemia, para reduzir a aglomeração de usuários, com a dispensação de medicamentos para 2 ou 3 meses de tratamento.

Assim, as adversidades enfrentadas nesse difícil período, em que coordenadores e colaboradores deram uma verdadeira demonstração de resiliência, acabaram por favorecer o engajamento e a qualidade dos serviços prestados pelas Unidades de Farmácia.