Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

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
Daniele Pinho Biagio
Geovana Balduíno Bispo de Souza

RESPONSÁVEL TÉCNICA:

Cristianne Eserian Santa
Médica
CRM: 63.641
Diretora Técnica

“Orgulho de ser SUS

2.024

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

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.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Em 10 de maio de 2.010, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de Guarulhos, passando a dispensar os medicamentos aos pacientes, anteriormente atendidos na Unidade Hospitalar Padre Bento.

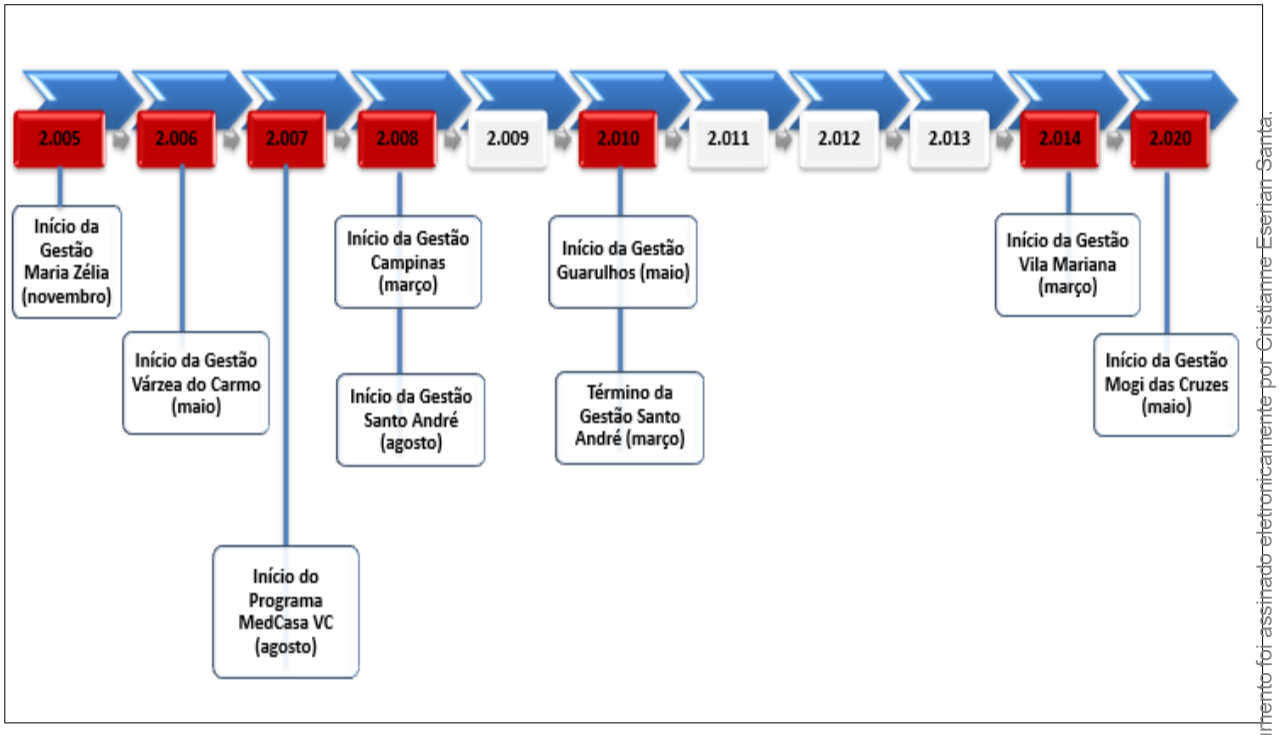
Em 05 de março de 2.014, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de São Paulo – Vila Mariana, assumindo assim, a dispensação dos medicamentos aos pacientes anteriormente atendidos no CSI – Vila Mariana.

Em 04 de maio de 2.020, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina iniciou a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Especializados do Município de Mogi das Cruzes, atendendo os pacientes moradores dos municípios que compõem a Rede Regional de Atenção à Saúde 2- Alto Tietê, a saber: Arujá, Biritiba Mirim, Ferraz de Vasconcelos, Guararema, Itaquaquecetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Salesópolis, Santa Isabel e Suzano.

Portanto, sob a gestão da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, encontram-se 06 Unidades de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), chamadas Farmácias de Dispensação de Medicamentos Especializados ou Farmácias de Alto Custo: 03 no Município de São Paulo (AME Maria Zélia, NGA 63 - Várzea do Carmo e Vila Mariana), 01 (uma) no Município de Campinas, 01 (uma) no Município de Guarulhos e 01 (uma) no Município de Mogi das Cruzes, prestando serviços de qualidade na Assistência Farmacêutica aos usuários do Programa de Dispensação do Componente Especializado da Secretaria de Estado da Saúde.

Desde então, iniciaram-se diversas mudanças visando uma gestão de excelência, modelo da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, para transformar os processos existentes, sem causar interrupção dos programas vigentes. Essas ações beneficiaram cada vez mais a população, tornando os Programas do Ministério da Saúde e do Estado de São Paulo mais conhecidos e mais acessíveis à população.

A seguir, mostramos de forma ilustrativa, o início da gestão SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina nas Unidades de Farmácia:



Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

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.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

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: 03 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. Sala da Medicina do Trabalho;
XIII. Sala dos setores de apoio;
XIV. Sala da TI (Tecnologia da Informação);
XV. Área de Recebimento:
XVI. Atendimento Telefônico;
XVII. Sala de Digitalização de processos.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

- **PERFIL DE ATENDIMENTO**

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

O atendimento presencial, na Unidade de Farmácia, compreende cerca de 800 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, 1.100.000 (um milhão e cem mil) unidades farmacêuticas por mês, sendo Hipercolesterolemia, Artrite Reumatoide e Hipopituitarismo as patologias mais frequentes e atorvastatina 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 2.024:

Gráfico 01 – Atendimento por gênero

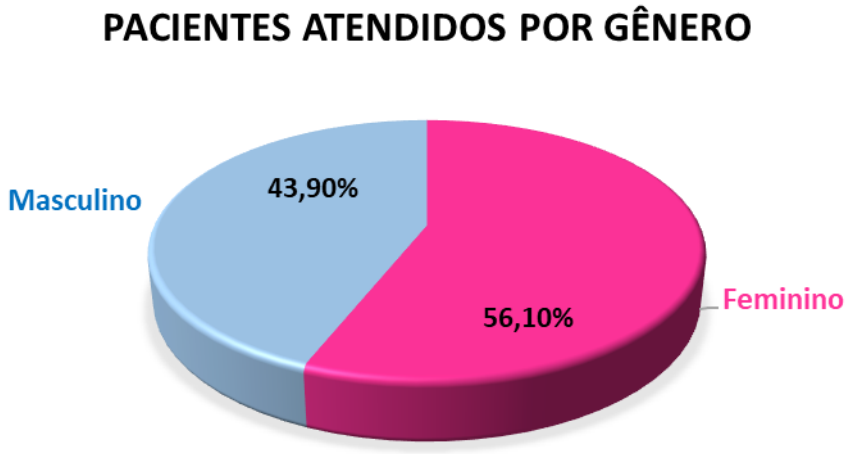
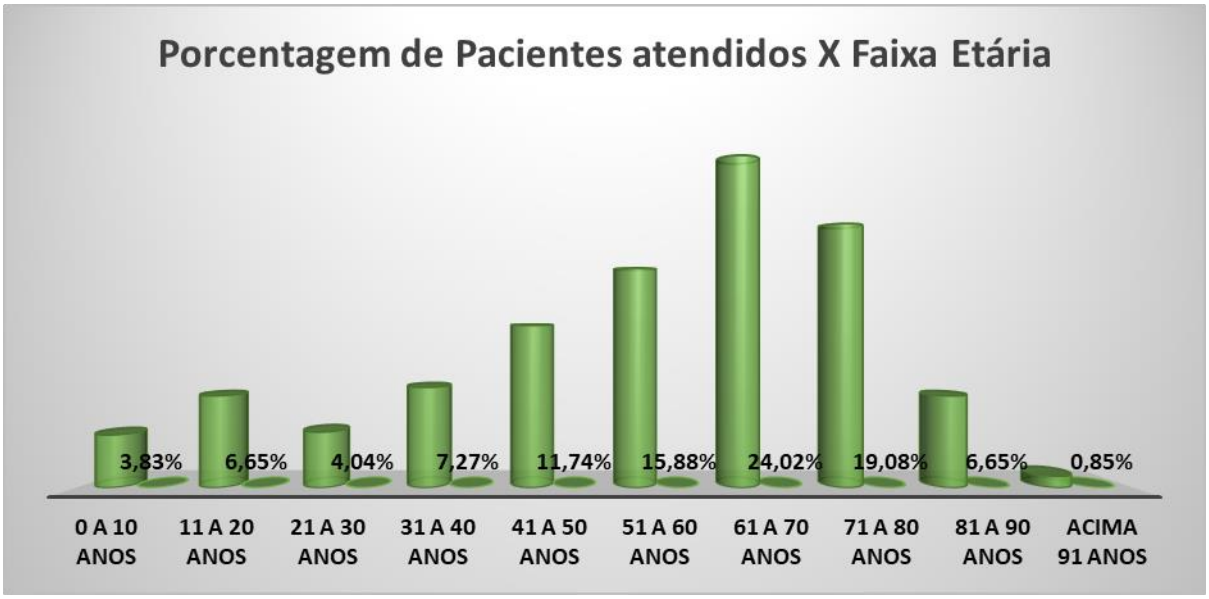


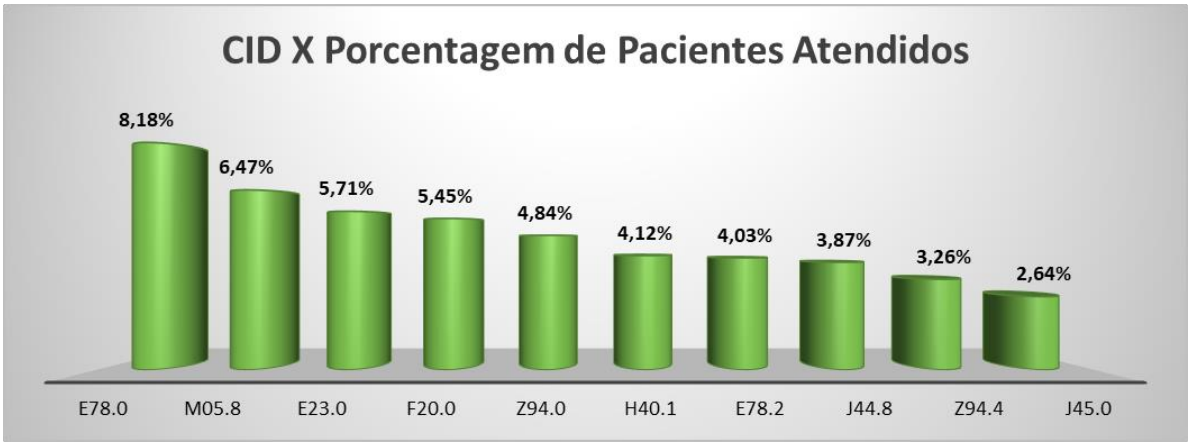
Gráfico 02 – Atendimento por faixa etária



Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

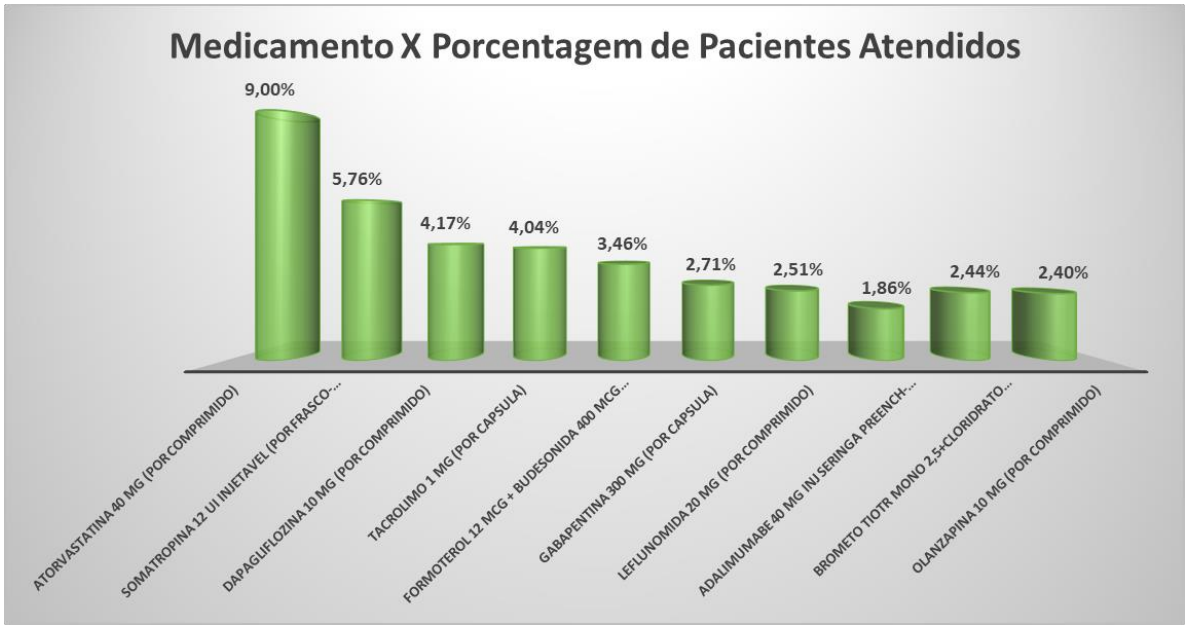
Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Gráfico 03 – Patologias mais frequentes



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

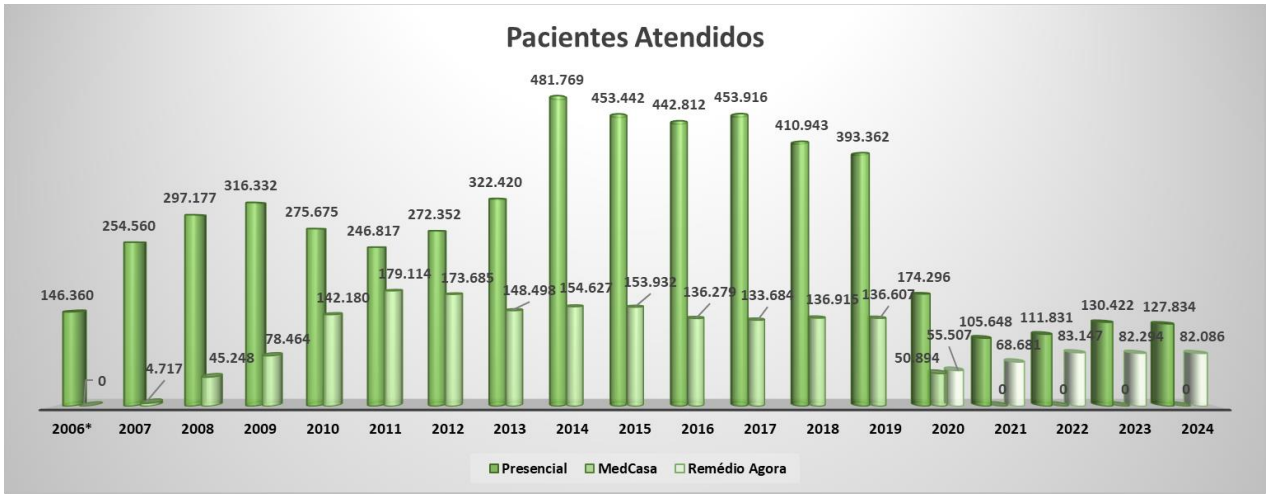
Gráfico 04 – Medicamentos mais dispensados



Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

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*

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.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

- **ESTRUTURA DO ATENDIMENTO**

A Unidade de Farmácia de Medicamentos Especializados do Município de Guarulhos é dividida em 15 setores, a saber:

I. Pré - Triagem: 01 guichê;
II. Guichês: 14 guichês;
III. Guichês de entrega de medicamento: 4
IV. Sala de Unitarização;
V. Dispensação de Medicamentos;
VI. Estoque de Materiais;
VII. Estoque de Medicamentos;
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. Sala da TI (Tecnologia da Informação);
XIII. Call Center;
XIV. Recebimento e Subestoque de Medicamentos;
XV. 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.

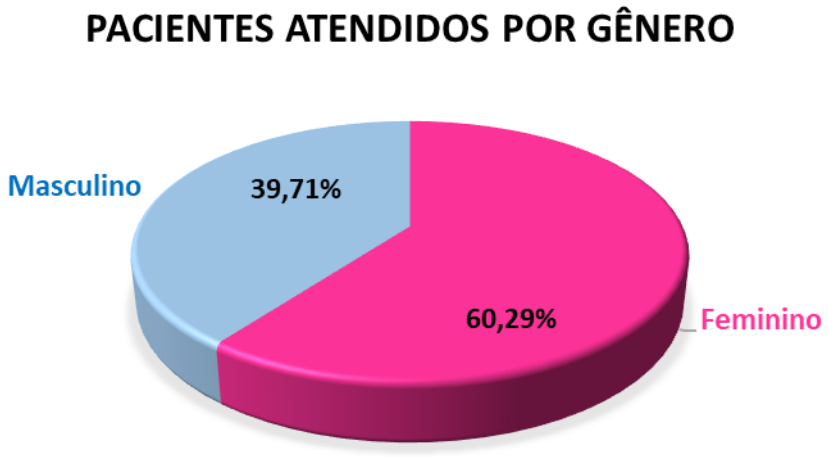
O atendimento presencial, na Unidade de Farmácia, compreende cerca de 900 pacientes/dia.

Com relação ao perfil dos pacientes atendidos, aproximadamente 60% são do sexo feminino e 25% estão na faixa etária de 61 a 70 anos de idade.

A Unidade dispensa, em média, 750.000 (setecentos e cinquenta e cinco mil) unidades farmacêuticas por mês, sendo Glaucoma, Hipercolesterolemia e Asma 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 2.024:

Gráfico 06 – Atendimento por gênero



Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Gráfico 07 – Atendimento por faixa etária

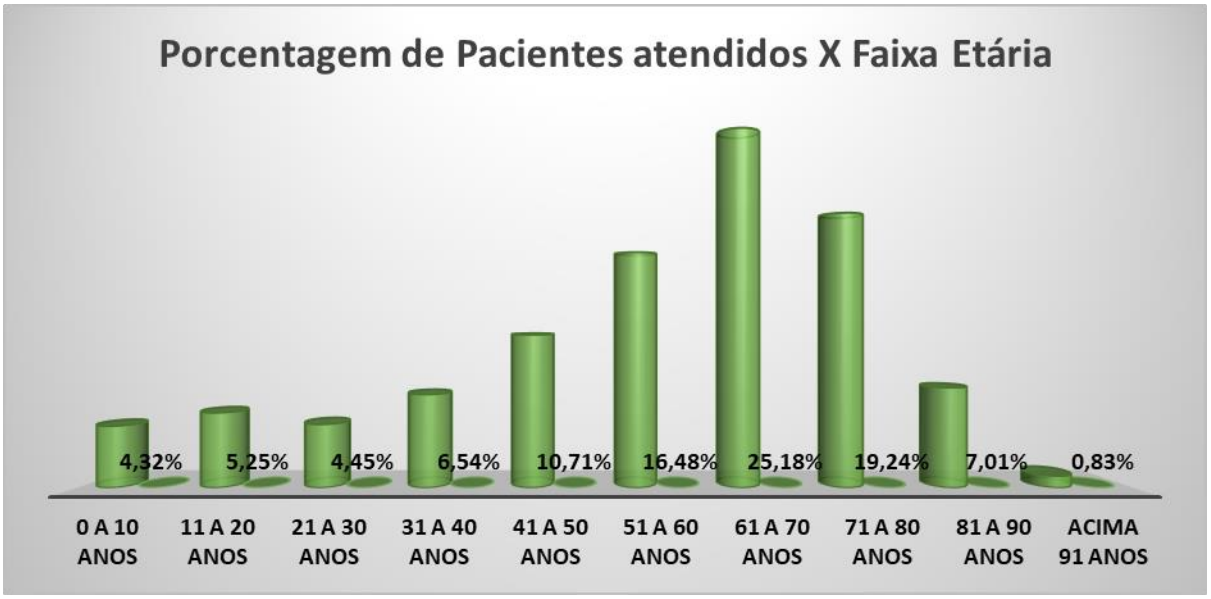
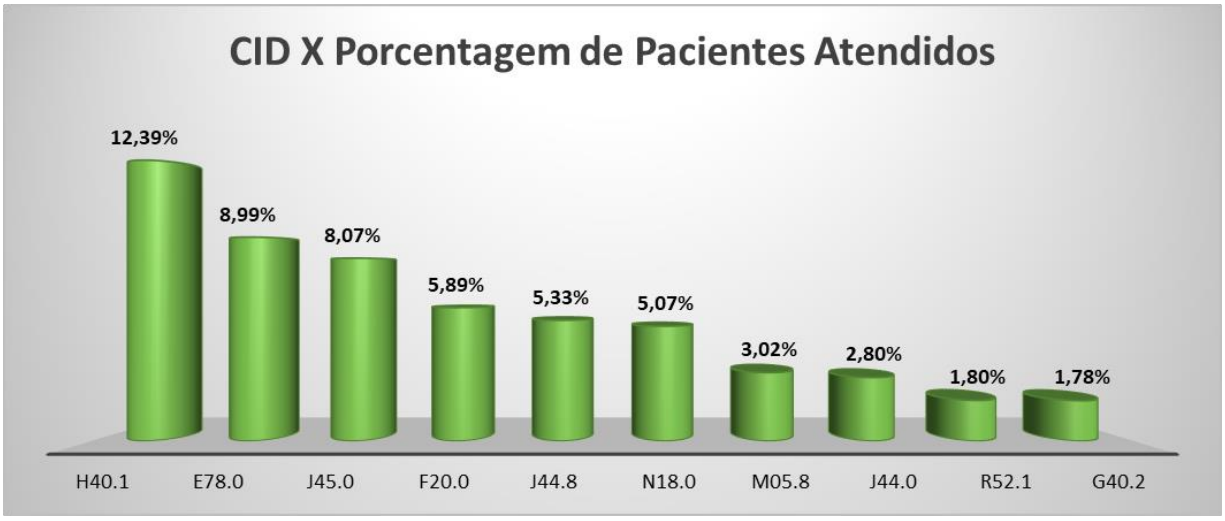


Gráfico 08 – Patologias mais frequentes



- H40.1 - Glaucoma Primário de Ângulo Aberto;
- E78.0 – Hipercolesterolemia Pura:
- J45.0 – Asma Predominantemente Alérgica;
- F20.0 – Esquizofrenia Paranoide;
- J44.8 – Outras Formas Especificadas de Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica;
- N18.0 – Doença Renal em Estado Final;
- M05.8 – Outras Artrites Reumatoides Soropositivas;
- J44.0 – Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica;
- R52.1 – Dor Crônica Intratável;
- G40.2 – Epilepsia e Síndromes Epilépticas Idiopáticas.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Gráfico 09 – Medicamentos mais dispensados

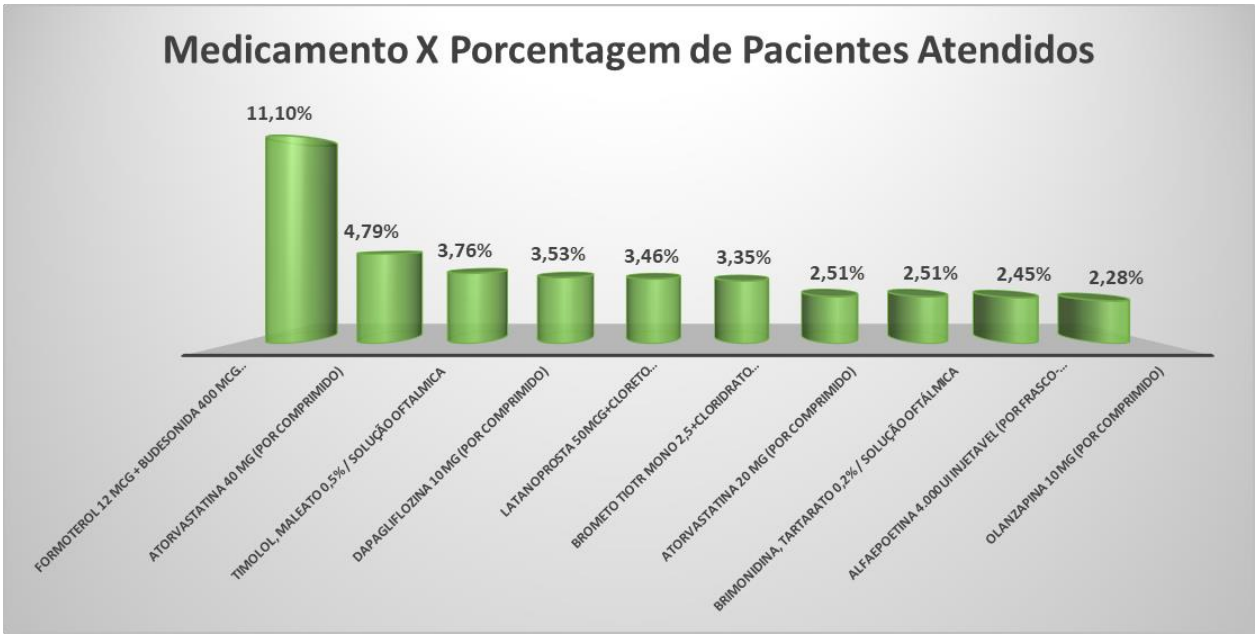
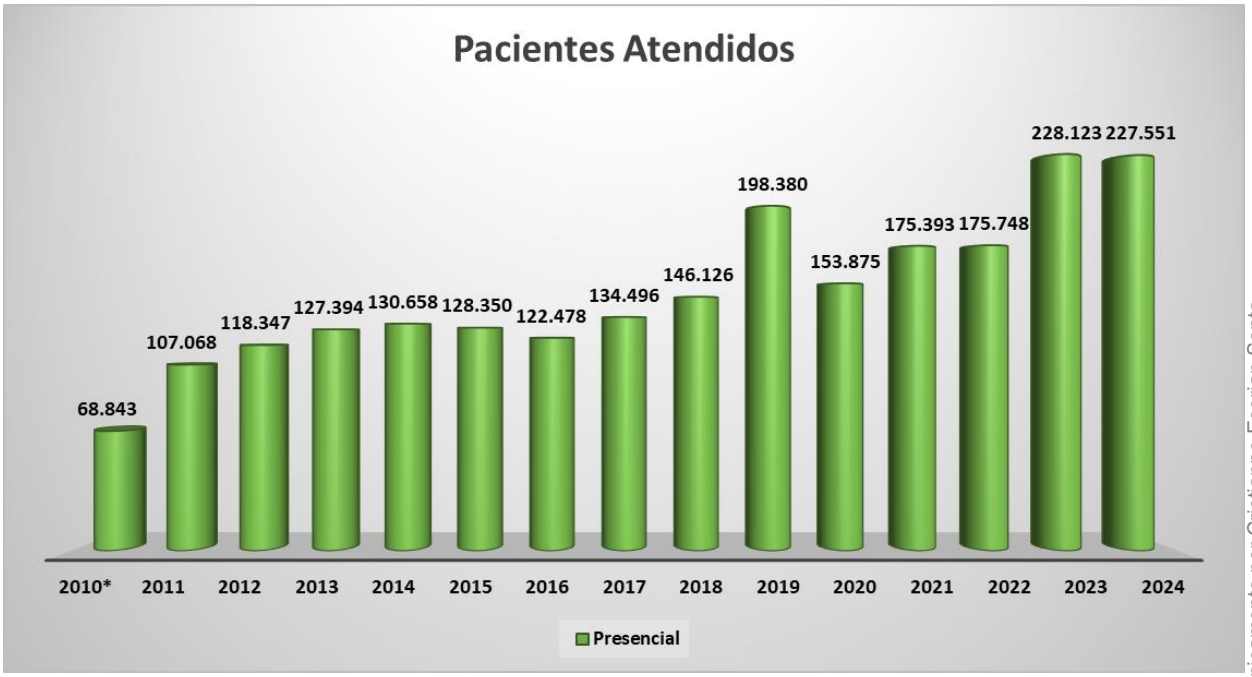


Gráfico 10 – Evolução dos Atendimentos, por ano



- **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 agendarem data e horário para retirar os medicamentos nas Farmácias de Medicamentos Especializados. Com o App, o usuário pode programar a ida à Unidade de Farmácia, selecionar os medicamentos que utiliza e marcar data e horário viáveis para retirá-los. Ao chegar à Unidade de Farmácia, basta clicar no botão digital "Cheguei", no próprio App, para confirmar a presença. Também é possível fazer a confirmação por meio de totens que estão disponibilizados na Unidade de Farmácia. Pais ou responsáveis pelo

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

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 fevereiro de 2.020 e, permanece pendente a implantação na Unidade de Guarulhos, sem perspectiva de implantação pela Secretaria do Estado de Saúde.

Durante o ano na Unidade Várzea do Carmo, foram realizadas ações para a retirada dos medicamentos, através do aplicativo, dentre as quais destacamos:

1. Aumento do número das 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 orientação sobre o uso do aplicativo, destacando a importância do agendamento para redução de filas e do tempo de espera;
3. Continuidade dos agendamentos pelos canais de comunicação (e-mail e call center);
4. Criação de QR-Code para agendamento dos usuários que não conseguem baixar o APP devido a incompatibilidade do sistema Android (fixado em todos os guichês de atendimento);
5. Disponibilização de um guichê para agendamento pelo colaborador, após retirada do medicamento;
6. Criação de Totem digital para os usuários darem o *"cheguei"* e evitar filas e aglomerações no totem físico;
7. Migração dos atendimentos presenciais ao Aplicativo com orientação para que as retiradas sejam realizadas somente através do Aplicativo;
8. Mapeamento do perfil dos usuários com resistência de migração ao aplicativo;
9. Criação de panfletos orientativos e educacionais focando nas dúvidas e questionamentos descritos no mapeamento do perfil.

Com estas ações, fechamos o mês de dezembro com 54% dos usuários da Unidade retirando o medicamento através do Aplicativo Remédio Agora, permanecendo com a orientação e obrigatoriedade da retirada do medicamento com agendamento, de forma a equilibrar o número de pacientes diariamente e, consequentemente, o tempo de espera muito elevado favorecendo a organização e bem-estar dos usuários.

Apesar das orientações para o uso do aplicativo, ainda há resistência de alguns usuários em realizar os agendamentos através do Aplicativo ou em qualquer outro meio de agendamento, dificultando o planejamento e dimensionamento do número de atendimentos do dia e tempo de espera.

Ademais, observamos um elevado absenteísmo por parte dos usuários do Aplicativo. Neste ano, dos 123.810 agendamentos realizados, houve 41.724 faltas, correspondendo a 33,70% de absenteísmo.

- **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.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

- **COMISSÃO DE FARMACOVIGILÂNCIA**

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

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

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

No ano de 2.024, a Comissão de Farmacovigilância realizou 435 (Quatrocentos e trinta e cinco) notificações de reações adversas, sendo que 68 (sessenta e oito) foram feitas pela Unidade Várzea do Carmo e 176 (cento e setenta e seis) pela Unidade de Guarulhos.

Foram detectados e notificados, aos Órgãos competentes, 90 (noventa) desvios de qualidade de medicamentos; destes, 7 (sete) foram realizados pela Unidade Várzea do Carmo e 12 (doze) 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

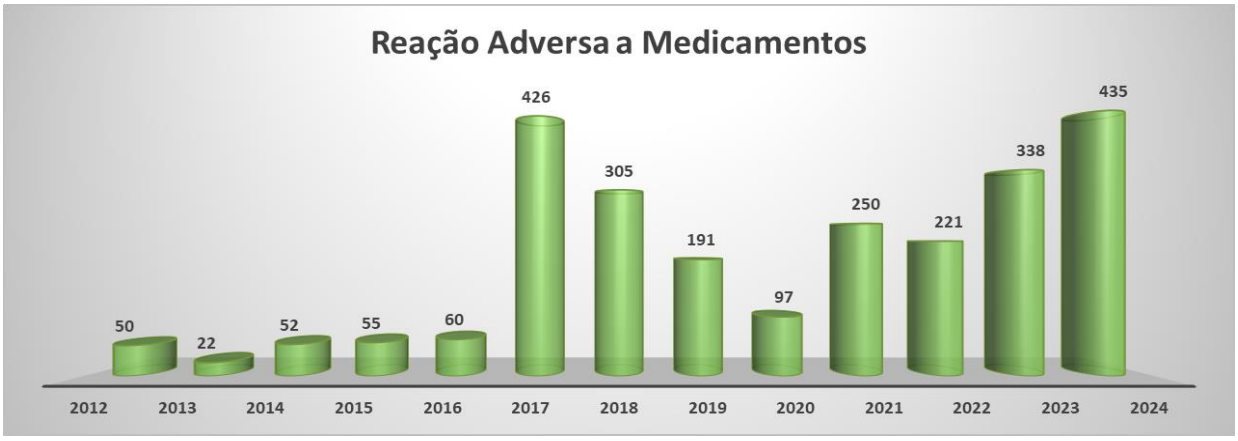
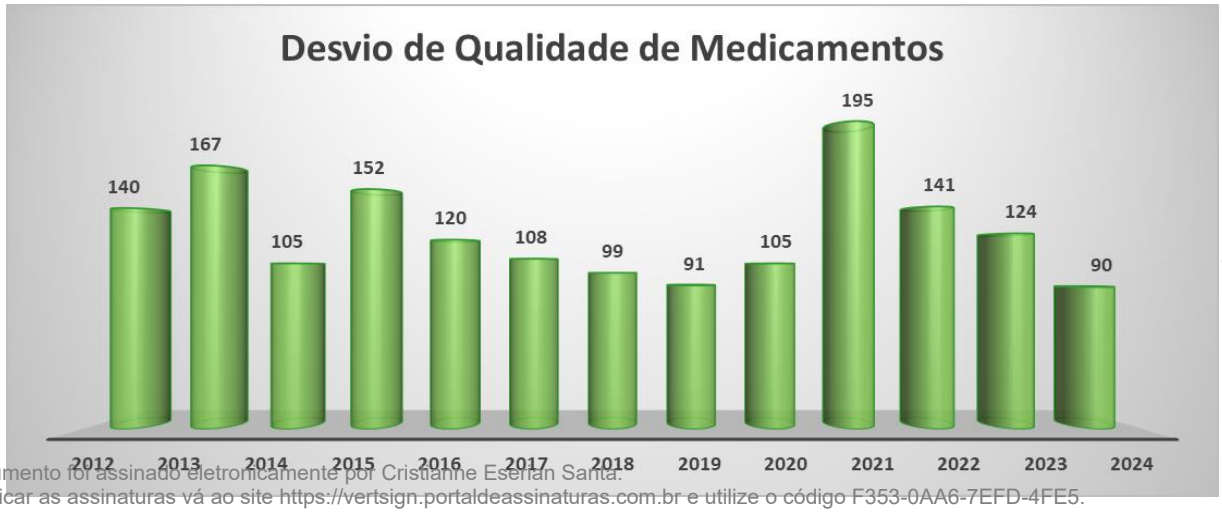


Gráfico 12 – Desvios de Qualidade de Medicamentos notificados pelas Unidades de Farmácia



Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Além de realizar o gerenciamento e notificações desses eventos, a Comissão de Farmacovigilância realiza a divulgação de informações educativas e desenvolve estratégias para garantir a segurança do paciente.

Podemos listar, como ações desenvolvidas pela Comissão de Farmacovigilância, no ano de 2.024:

- **Busca ativa de reações adversas:** as notificações de reações adversas podem ser entendidas como um instrumento de monitoramento de qualidade e segurança dos medicamentos. Dentre os métodos de notificação, a notificação voluntária passiva é a mais comum; no entanto, esse modelo pode resultar em subnotificação. Desse modo, o modelo por busca ativa torna-se indispensável para o aprimoramento da identificação de uma reação adversa ao uso de medicamentos. A busca ativa é realizada através da disponibilização da tabela "Como me Senti" e por contato telefônico.
- **Ação em celebração ao Dia Mundial da Segurança do Paciente:** o Dia Mundial da Segurança do Paciente, celebrado em 17 de setembro, estabelecido, em 2.019, pela OMS, tem os seguintes objetivos: melhorar a compreensão e promover ações globais de segurança do paciente, aumentar o engajamento público e reduzir os danos relacionados à assistência. Foi elaborado um de mural e material informativo para sensibilização dos pacientes de estarem mais conscientes e a participarem de seu próprio cuidado de saúde, e prestarem o devido reconhecimento à dedicação e árduo trabalho dos profissionais de saúde.
- **Aplicação de treinamentos do Sistema MEDEX:** capacitação da equipe com o objetivo de aperfeiçoar o conhecimento dos colaboradores na utilização da ferramenta, reduzir os erros de dispensação e cadastro de medicamentos.
- **Acompanhamento das notificações de reações adversas, desvios de qualidade e erros de dispensação.**
- **Boletim informativo elaborado pela Comissão de Farmacovigilância:** com o intuito de oferecer continuamente aos gestores e demais profissionais, dados e informações sobre as atividades e alterações referentes às diversas ações da Secretaria e Ministério da Saúde, estabeleceu-se a publicação de "boletins informativos" a cada nova incorporação e alteração de protocolos clínicos.

- **COMISSÃO DE ATENÇÃO FARMACÊUTICA**

Segundo a OMS, Atenção Farmacêutica é: ***"Um conceito de prática profissional na qual o paciente é o principal beneficiário das ações do farmacêutico. A atenção farmacêutica é o compêndio das atitudes, os comportamentos, os compromissos, as inquietudes, os valores éticos, as funções, os conhecimentos, as responsabilidades e as habilidades dos farmacêuticos na prestação da farmacoterapia com o objetivo de obter resultados terapêuticos definidos na saúde e na qualidade de vida do paciente" (1.993)***.

A Comissão de Atenção Farmacêutica iniciou seu trabalho, dentro das Unidades de Farmácias do CEAF, em 2.013, preconizando o novo modelo, centrado no paciente; surgiu como alternativa que busca melhorar a qualidade do processo de utilização de medicamentos, alcançando resultados concretos.

Analisando as funções do profissional Farmacêutico no processo de atenção à saúde, a OMS estende o benefício da atenção farmacêutica para toda a comunidade, reconhecendo a relevância de sua participação, junto à equipe de saúde, na prevenção de doenças e promoção da saúde.

A Comissão de Atenção Farmacêutica tem como objetivos:

A. Promover a orientação a pacientes e cuidadores, sobre o uso racional dos medicamentos;
B. Informar e conscientizar pacientes e cuidadores, sobre a conservação e correto armazenamento dos medicamentos;
C. Por meio dos "Encontros de Atenção à Saúde", promover a educação continuada dos pacientes, com relação às suas patologias;
D. Escriturar o Guia Farmacoterapêutico e realizar sua revisão;
E. Desenvolver a humanização.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Como ações, no ano de 2.024, a Comissão de Atenção Farmacêutica desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **Campanha Saúde em Cores:** conscientização dos usuários da necessidade do controle de doenças, divulgando materiais informativos denominados "Você Sabia", de acordo com o mês e a cor símbolo. Em solidariedade às lutas das pessoas, a Campanha instituiu também a utilização de camisetas de acordo com a cor da Campanha de Conscientização às sextas-feiras.
- **Elaboração e Divulgação do "Fato ou Fake":** material elaborado com o intuito de alertar os pacientes sobre informações duvidosas sobre medicamentos, esclarecendo o que é verdade (fato) e o que é falso (fake), incentivando o combate à desinformação.
- **Encontros de Atenção à Saúde:** realização dos "Encontros de Atenção à Saúde" com o objetivo de proporcionar um espaço de orientação aos pacientes, sensibilizando-os e conscientizando-os com relação a determinadas patologias, incentivando o tratamento medicamentoso através da utilização dos medicamentos fornecidos pelas Unidades de Farmácia, além de promover troca de experiência entre os participantes que apresentam a mesma patologia ou tratamento.
- **Cartaz sobre a Dengue:** A dengue é uma doença febril aguda, sistêmica, dinâmica, debilitante e autolimitada. Para abordagem do tema tão presente principalmente no início do ano, foi elaborado um cartaz de divulgação e alerta sobre a dengue com o objetivo de orientar a como reconhecer os sintomas de dengue e apresentar os medicamentos que podem ou não ser utilizados diante destes sintomas.
- **Fevereiro Laranja:** A leucemia é uma doença maligna que afeta o sangue. É um câncer que tem início nas células-tronco existentes na medula óssea, de onde se originam as células sanguíneas. Foi confeccionado um mural em alerta e prevenção a leucemia e os principais sintomas.
- **Dia Mundial de Luta Contra as Hepatites Virais:** O Dia Mundial de Luta Contra as Hepatites Virais é uma oportunidade para intensificar os esforços nacionais e internacionais contra a hepatite, incentivar ações e engajar indivíduos, parceiros, público e destacar a necessidade de uma resposta global maior para a doença. Foi confeccionado um mural informativo sobre as Hepatites Virais, designando cada tipo, prevenção, diagnóstico, sintomas e tratamentos disponíveis.
- **Dia Nacional de Combate ao Colesterol**: A data foi criada para promover ações de conscientização e prevenção contra o colesterol alto, que é considerado um dos fatores que mais contribuem para o desenvolvimento de diversas doenças cardiovasculares. Foi realizada uma dinâmica com a equipe com o intuito de conscientizar de maneira didática como diminuir a gordura presente na nossa circulação: os colaboradores deverão arremessar alimentos saudáveis nas veias, tirando da circulação as células de gordura depositadas nos vasos sanguíneos.
- **Dia Nacional do Uso Racional de Medicamentos:** A data foi criada para alertar a população quanto os riscos à saúde causados pela automedicação. O objetivo é ressaltar o papel do uso indiscriminado de medicamentos e a automedicação como principais responsáveis pelos altos índices de intoxicação por remédios. A comissão local desenvolveu um vídeo de conscientização, sendo disponibilizado nas TV's da unidade.

- **PROJETO DO CUIDADO FARMACÊUTICO**

Em 2.018, deu-se início ao Projeto do Cuidado Farmacêutico, em parceria com o Ministério da Saúde e a Secretaria do Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP). Este projeto tem por finalidade expandir e desenvolver o serviço de acompanhamento farmacoterapêutico no âmbito do cuidado farmacêutico no SUS, de forma estruturada e com intuito de obter resultados clínicos, econômicos e humanísticos para o usuário de medicamentos e para o sistema de saúde, melhorando, assim, a eficácia e adesão terapêutica.

No último trimestre de 2024, na Unidade Várzea do Carmo, adicionalmente aos atendimentos realizados aos usuários com Artrite Reumatoide e DPOC, iniciaram-se também os

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

atendimentos aos pacientes com Diabetes Mellitus Tipo 2 e Esquizofrenia, com o objetivo de acompanhar de forma mais próxima os tratamentos em andamento. Essa iniciativa visa proporcionar um cuidado integral, com acolhimento e humanização aos pacientes.

Em 2024, na Unidade de Guarulhos, observou-se um aumento significativo no número de pacientes atendidos e na adesão aos serviços oferecidos. O atendimento passou a contemplar não apenas os usuários com Artrite Reumatoide, mas também aqueles com dislipidemia e pacientes diagnosticados com sobrecarga de ferro, que utilizam o medicamento Deferiprona, visando uma melhor avaliação e adesão ao tratamento.

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 2.019 a 2.024:

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

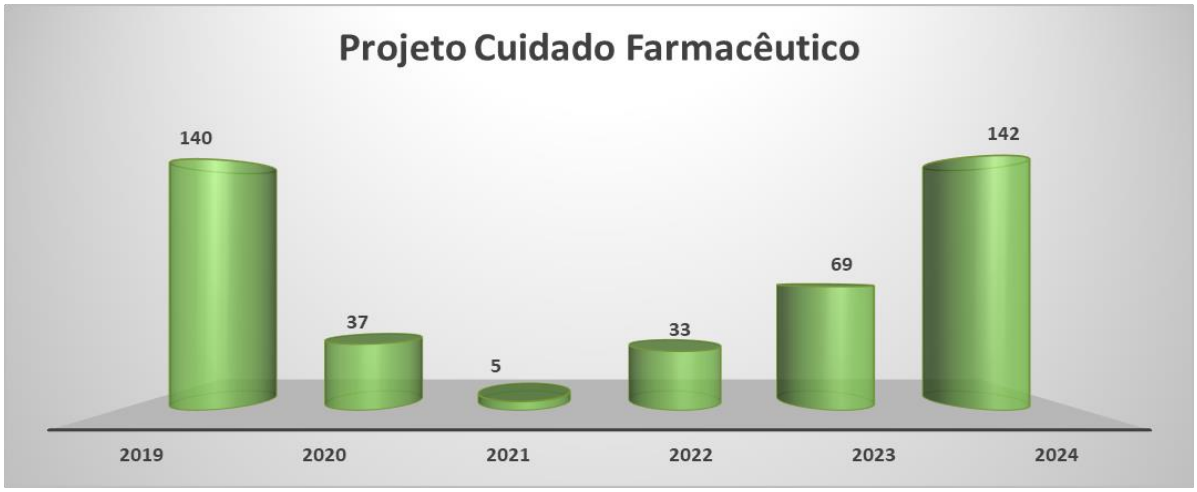
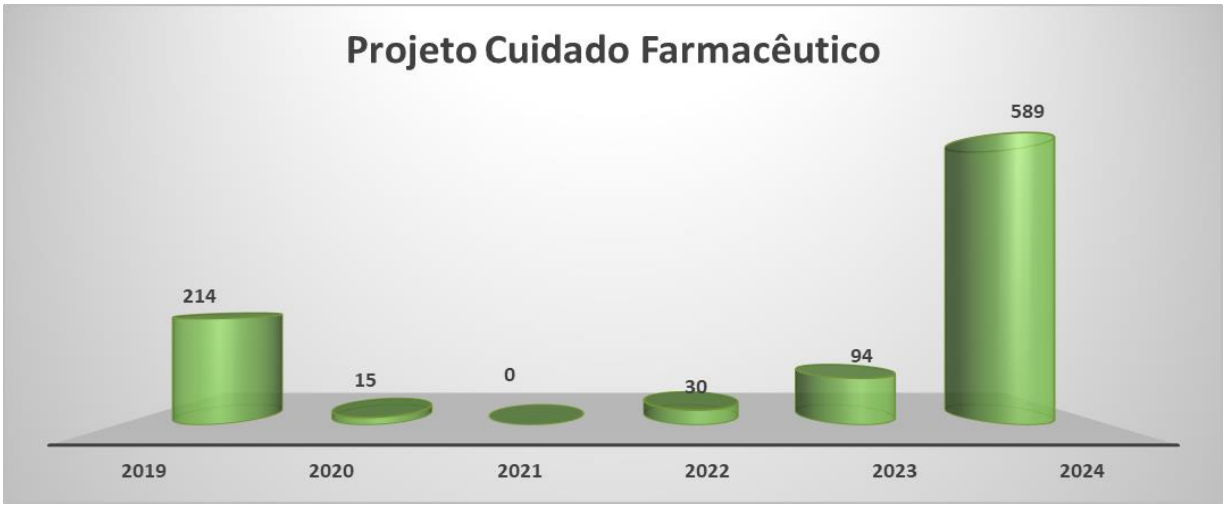


Gráfico 14 – Consultas realizadas no Projeto do Cuidado Farmacêutico na Unidade de Farmácia de Guarulhos



- **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

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

externo das Unidades de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF).

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

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

- **Dia da Água:** Distribuição de copos de água a todos os colaboradores e usuários da Unidade a fim de alertá-los sobre a importância da preservação da água para a sobrevivência de todos os ecossistemas do planeta, além do desenvolvimento de mural informativo.
- **Dia do Meio Ambiente:** a data tem como objetivo principal chamar a atenção de todas as esferas da população para os problemas ambientais e para a importância da preservação dos recursos naturais". Foram elaboradas dinâmicas como caça palavras e jogos de tabuleiro a respeito do tema. Foram ainda desenvolvidos trabalhos em formato de banner para divulgação com o tema “Economia Circular”.
- **Dia da Árvore:** conscientização da Equipe sobre a importância da preservação do meio ambiente e das florestas em geral, através de mural orientativo, cenografia e documento “Você Sabia” com curiosidades sobre o tema.

- **COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE (CGRSS)**

A Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (CGRSS) tem como principal objetivo assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão de resíduos sejam estabelecidos, implementados e mantidos nas Unidades de Farmácia do CEAF, seguindo, rigorosamente, as legislações da ANVISA (RDC 306) e CONAMA (358).

A Comissão é responsável por elaborar e implantar o Plano de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde (PGRSS), sendo um documento que aponta e descreve o plano das ações relativas ao manejo dos resíduos sólidos, observadas as suas características, no âmbito dos estabelecimentos, contemplando os aspectos referentes a geração, segregação, acondicionamento, coleta interna, armazenamento, transporte, tratamento e destinação final, bem como os aspectos relativos à proteção à saúde pública e segurança ocupacional do pessoal envolvido nas etapas do gerenciamento de resíduos.

São objetivos da Comissão de GRSS nas Unidades de Farmácia:

1. Assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão de resíduos sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
2. Definir, implementar e acompanhar a política de gerenciamento de resíduos;
3. Melhorar as medidas de segurança e higiene no ambiente das Farmácias;
4. Elaborar o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS), estudando e indicando as soluções viáveis para os problemas encontrados;
5. Estabelecer metas, procedimentos e rotinas relativos aos resíduos gerados;
6. Elaborar material didático sobre o assunto e auxiliar no treinamento dos profissionais.

Em 2.024, a Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (CGRSS) desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **Dia Mundial da Higienização das Mãos:** para promover a conscientização dos profissionais de saúde sobre a importância da higienização das mãos. O hábito previne e reduz infecções, levando à segurança de pacientes, profissionais e demais usuários dos serviços de saúde. Foram confeccionados adesivos de conscientização nos dispensereses de álcool/sabonete e uma dinâmica chamada “caixa da verdade”, onde os colaboradores conseguiam visualizar se lavaram adequadamente as mãos.
- **Hospitais Saudáveis:** participação em Seminário dos Hospitais Saudáveis com o tema “Descarte de Medicamentos: Estratégias para evitar o desperdício proporcionado pela devolução do paciente”.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

- **Desafio À Saúde pelo Clima, do Projeto Hospitais Saudáveis:** participação no desafio que reúne e mobiliza organizações de saúde de todo o mundo a se tornarem mais resilientes e reduzirem progressivamente suas emissões.
- **Desafio Resíduos de Serviço de Saúde, do Projeto Hospitais Saudáveis:** participação no desafio que mobiliza e incentiva o setor brasileiro de saúde a aprimorar suas práticas de gestão de resíduos de serviços de saúde (RSS), reduzindo a geração de resíduos, ampliando a reciclagem e diminuindo a proporção de resíduos perigosos que necessitam de tratamento especial, por meio do aprimoramento seguro e racional das práticas de segregação.
- **Elaboração do Inventário de Gases de Efeito Estufa:** o inventário de emissões tem como objetivo quantificar e analisar as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), para que possam ser adotadas ações de minimização frente ao cenário de mudanças climáticas atual. O setor Saúde deve ter papel de liderança, nesta questão, que envolve tantos impactos na sociedade, como, por exemplo, o possível aumento na carga global de doenças.
- **Destinação Correta de Resíduos:** os resíduos recicláveis são separados dos resíduos comuns e levados à destinação correta.
- **Elaboração do Projeto "Minha Dica Sustentável":** dicas de sustentabilidade disponibilizadas de forma dinâmica através de vídeos orientativos bimestralmente.
- **Elaboração de documento "Você Sabia":** mensalmente foram elaborados "guias" de curiosidades de diversos tema interligados ao Meio Ambiente com dicas de preservação, reciclagem e biodiversidade.

- **COMISSÃO NÚCLEO DE QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR (NQVT)**

Segundo a OMS, Qualidade de Vida é: ***"A percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações"***.

O tema "Qualidade de vida no trabalho" vem se tornando cada vez mais uma preocupação para as empresas, devido à ligação que existe entre produtividade e condições adequadas para realização de um trabalho.

A Comissão de Qualidade de Vida no Trabalho (CQVT) assimila duas posições aparentemente antagônicas: a reivindicação dos empregados, quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, e o interesse das organizações, quanto aos seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade, envolvendo diversos fatores, dentre eles:

- A satisfação com o trabalho executado;
- O reconhecimento pelos resultados alcançados;
- Os benefícios auferidos;
- O relacionamento humano dentro do grupo e da organização;
- O ambiente psicológico e físico de trabalho;
- A liberdade e responsabilidade de decidir;
- As possibilidades de participar.

O objetivo da Comissão de Qualidade de Vida do Trabalhador nas Unidades de Farmácia é facilitar as mudanças no estilo de vida, combinando ações e campanhas para conscientização de práticas de saúde que previnam doenças, além de encorajar e apoiar hábitos e estilos de vida que promovam saúde e bem-estar entre todos os colaboradores, durante toda a sua vida profissional.

Entre os benefícios desta prática estão:

- Melhoria da produtividade dos colaboradores;
- Colaboradores mais alertas e motivados;
- Melhoria da imagem corporativa;
- Redução no absenteísmo;
- Melhoria das relações humanas;
- Baixas taxas de enfermidade;
- Redução de *turnover*.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Não é suficiente ter em mente mudar relevantemente o estado de saúde dos profissionais, mas também encorajá-los a cuidar de sua própria saúde, adquirindo um ganho substancial na sua satisfação, assim como no aumento de produção e redução de custos para a empresa.

Podemos elencar como ações, em 2.024, da Comissão NQVT:

- **Janeiro Branco:** abordamos o assunto "Saúde Mental", de forma natural, procurando conscientizar os colaboradores da importância desse tema, através das seguintes estratégias: realização de um mural com o tema e a criação de uma caixa com palavras positivas para que os colaboradores possam colocar uma mensagem ou meta que desejam alcançar no ano de 2024. Foi também desenvolvida a "pílula de motivação", com mensagens e dizeres que foram distribuídos aos colaboradores.
- **Dia Nacional de Combate às Drogas e ao Alcoolismo:** o consumo de bebidas alcoólicas e outras drogas, quando gera uma relação de dependência química, passando de ser uso recreativo, e quando ligado ao tráfico ilícito de drogas ou à violência, constitui-se em um grande mal não só para os usuários, mas para toda sociedade. Nesta data, foi realizada uma cenografia e uma dinâmica de uma "Blitz" nos setores com um "Bafômetro", além da utilização de camisetas nas cores verde, amarelo ou vermelho. O objetivo foi reportar o perigo do uso da droga e, ainda em especial, no trânsito.
- **Dia Mundial de Combate à LER e DORT:** esta data foi criada para chamar atenção para as duas doenças que têm relação direta com o trabalho e que atingem milhões de brasileiros. Efetuamos uma palestra com a equipe de Segurança do Trabalho sobre Ergonomia.
- **Carnaval:** com o objetivo de conscientizar sobre os cuidados necessários para se proteger da COVID-19 e contra as ISTs (infecções sexualmente transmissíveis), houve a disponibilização de preservativos, a Unidade foi decorada e foi disponibilizado cartazes informativos. A data foi celebrada junto ao Dia Nacional de Combate às Drogas e ao Alcoolismo.
- **Dia Internacional da Mulher:** com o objetivo de frisar a importância da mulher na sociedade e a história da luta pelos seus direitos, foram confeccionados cartazes, entregue cartão com uma lembrancinha para cada colaboradora e realizado evento de maquiagem e autocuidado pela empresa Mary Kay.
- **Páscoa:** promovemos a entrega de uma lembrancinha aos colaboradores, com o objetivo de motivá-los e melhorar o clima organizacional.
- **Dia Mundial da Saúde:** a data é promovida pela Organização Mundial da Saúde (OMS). A ação teve como objetivo conscientizar os colaboradores sobre questões importantes de saúde, através de uma competição de murais em portas elaborados pelos colaboradores.
- **Abril Verde:** conscientização pela prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, que se pauta, entre outras coisas, pela promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável. Foram desenvolvidas ações ligadas a qualidade de vida através de murais com dicas de saúde mental, financeira e física.
- **Dia Mundial de Hipertensão Arterial:** ação de conscientização e para sanar as dúvidas dos colaboradores referentes à Hipertensão Arterial. Disponibilizado folder orientativo e realizada palestra sobre o tema, tão atual e preocupante nos dias de hoje.
- **Dia das Mães:** ação para homenagear a figura materna, contemplando todas as mães. Foi elaborado um mural com fotos e realizada a entrega de "lembrancinhas", além de um "dia de beleza com a Mary Kay".
- **Dia Profissional da Saúde:** ação realizada para homenagear os profissionais de saúde que representam a alma da nossa Unidade. Organizamos um café com todos os colaboradores.
- **Campanha Institucional do Agasalho:** uma Iniciativa tradicional no calendário do Viver Bem das Instituições Afiliadas SPDM. A ação que concentra milhares de doações tem início nos meses que antecedem o inverno. O objetivo da Campanha é mobilizar e estimular a interação entre as pessoas na Instituição através da doação de agasalhos novos ou usados em bom estado de conservação, para ser distribuído em instituições filantrópicas de acolhimento a pessoas em estado de vulnerabilidade ou a quem necessite.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

- **Campanha Emergencial Rio Grande do Sul:** as chuvas que acometeram o estado deixaram as pessoas em situação de vulnerabilidade e extrema necessidade. Foi então elaborada a Campanha Emergencial Rio Grande do Sul, com o objetivo de arrecadar doações e, de alguma forma, contribuir com a maior dificuldade já vivida pelo estado.
- **Festa Caipira:** para promover um momento de descontração, auxiliando no clima da Unidade e interação da Equipe, tornando a rotina mais agradável e saudável, foi realizada uma "festa caipira" para os colaboradores.
- **Dia do Amor:** abordamos este ano o tema com a elaboração de um painel chamado "Feedback Elegante do Bem", onde cada colaborador pode enviar uma mensagem de incentivo aos colegas de trabalho.
- **Dia do Amigo:** foi realizado o "Quiz Batalha dos Amigos", para incentivar o sentimento de amizade e fraternidade entre a equipe, favorecendo a harmonização do ambiente de trabalho.
- **Dia do Homem:** divulgação de cartaz e entrega de cartão e lembrancinha, para conscientizar a população masculina sobre os cuidados que deve tomar com a sua saúde.
- **Dia Nacional de Prevenção de Acidentes de Trabalho:** foram elaborados pela equipe de Segurança do Trabalho diversos documentos com acesso em QRCODE com os possíveis riscos em cada setor.
- **Dia Nacional da Saúde:** ação de conscientização aos pacientes e colaboradores sobre a importância da educação sanitária e a ter um estilo de vida mais saudável. Houve a elaboração de e-book "dicas para melhorar sua saúde" pela Medicina do Trabalho e divulgação através do mural de avisos da Unidade.
- **Dia dos Pais:** foram entregues "lembrancinhas" e cartões em homenagem a todos os pais, contemplando os colaboradores que são pais.
- **Setembro Amarelo:** campanha de prevenção ao suicídio, visando conscientização da população sobre esse grave problema e formas de evitá-lo. Foram disponibilizadas fitinhas amarelas e mural para a conscientização da Prevenção ao Suicídio.
- **Outubro Rosa:** para alertar as mulheres sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer, através de exames. As atividades realizadas consistiram em entrega de lacinhos em representação a data e palestra informativa sobre a prevenção ao câncer de mama.
- **Dia das Crianças:** foram realizadas as seguintes ações: Ação Local: para resgatar as memórias da infância e promover a interação da Equipe, com caracterização dos colaboradores, disponibilização de crachás com fotos da infância e caraterização da Unidade. Ação Institucional: desenvolver um desenho, pinturas ou a confecção de brinquedos recicláveis.
- **Novembro Azul:** conscientizar os colaboradores a respeito da prevenção e diagnóstico do câncer de próstata, além da importância de cuidados integrais com a saúde do homem; entrega de lacinhos e mural informativo com ênfase na prevenção e no diagnóstico precoce do câncer de próstata.
- **Dia Mundial do Diabetes:** ação de conscientização sobre o reflexo do Diabetes Mellitus na saúde e mortalidade da população, através da realização de um jogo de tabuleiro em forma de dinâmica com a equipe.
- **Dezembro Vermelho:** conscientizar os colaboradores para a prevenção, a assistência e a proteção dos direitos das pessoas infectadas com o HIV. Foi disponibilizado um kit elaborado pela Medicina do Trabalho com fitinha vermelha, camisinha masculina, camisinha feminina e um informativo com QRCode falando sobre a data e conscientizando sobre a AIDS no Brasil.
- **Natal:** campanha da fraternidade natalina, onde os colaboradores puderam ofertar kits que incluíam roupas, sapatos, brinquedos e itens de higiene pessoal novos, com destino a ONG Ação Retorno localizada nas imediações da Cracolândia/SP e Comunidade do Campo Limpo/SP.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

- **COMISSÃO DE APOIO À DIVERSIDADE**

A Comissão de Apoio à Diversidade tem, dentre suas finalidades, debater e promover, na SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, ações de inclusão e diversidade para públicos historicamente discriminados, como negros, mulheres, índios, portadores de deficiência física e intelectual, a comunidade LGBTQIA+ (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais, *Queer*, Intersexo, Assexual e mais) e geração (aprendizagem e terceira idade).

As atribuições de seus membros são:

1. Desenvolver material didático e estratégias que garantam a inclusão e a diversidade;
2. Propor ações para garantir a inclusão e a diversidade;
3. Desenvolver ações relacionadas às boas práticas e respeito à diversidade.

Como ações, no ano de 2.024, a Comissão de Apoio à Diversidade desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **Dia Internacional da Visibilidade Lésbica:** No dia nacional da visibilidade lésbica, celebrado neste 29 de agosto, o ministério da cultura comemora a força, o olhar sensível e a importância da representatividade da mulher lésbica para a sociedade e a cultura. Foi elaborado um painel com informações a respeito do tema.
- **Projeto Justiceiras:** O Projeto “Justiceiras” visa suprir a necessidade de canais e sistemas alternativos para combater e prevenir à violência contra a mulher. Foi realizada uma palestra apresentando o projeto e abordando o tema que é tão atual.
- **Direitos e Deveres das Crianças:** elaborado folder pela comissão local designando quais são os direitos e quais os deveres das crianças.
- **Dia Internacional do Tráfico de Escravos:** criado cartaz de conscientização a respeito do tema.
- **Dia Nacional de Prevenção da Obesidade:** disponibilizado vídeo orientativo e mural com dicas e pessoas que venceram este problema de saúde, além de um documento “você sabia” com curiosidades sobre o tema.
- **Dia Internacional das pessoas desaparecidas:** Realizada palestra com uma promotora de justiça e a comissão local elaborou um folder falando sobre a problemática e honrando as pessoas desaparecidas e a luta de suas famílias. O folder trazia também orientações de como agir rápido no caso de alguém desaparecer.
- **Dia Internacional da Mulher Negra Latino-Americano e Caribenha:** folder criado pela comissão local homenageando as mulheres negras e caribenhas.
- **Dia do Orgulho Agênero:** a data visa celebrar e promover a conscientização sobre as pessoas agênero, que são pessoas que percebem não se encaixar em nenhum dos gêneros binários tradicionais de homem ou mulher, o que se traduz, para elas, como um não pertencimento a qualquer gênero. Foi elaborado um guia de curiosidades com o nome “Você Sabia” com as principais curiosidades e explicação do tema.
- **Dia Mundial das Crianças Vítimas de Agressões:** É uma data que traz à tona a necessidade urgente de abordar e combater a violência contra crianças. Elaborado um mural com imagens e texto relatando os casos de agressões que as crianças sofrem e compartilhar canais de denúncias.
- **Dia Mundial de Conscientização do Autismo:** Foi desenvolvida uma palestra pela comissão local de Diversidade e Inclusão sobre as principais conquistas e direitos dos pacientes autistas.
- **Dia dos Direitos e Deveres das Crianças:** Elaborado um Folder com informações sobre o tema abordado e entregue aos colaboradores.
- **Dia da Consciência Negra:** realizado mural de conscientização.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE/*COMPLIANCE* E TREINAMENTOS

A SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina tem envidado esforços no aprimoramento das ações na área de *Compliance* e Integridade, com destaques para o engajamento e apoio da Alta Administração, a elaboração de Código de Conduta e Ética e das Políticas Institucionais e a implantação do Canal Confidencial para recebimento de reclamações e denúncias.

Eis as principais ações do Programa:

1. Intensificação do acompanhamento das metas de *Compliance*, conforme Planejamento Estratégico das Instituições Afiliadas SPDM;
2. Realização de reuniões com temas do programa de integridade;
3. Avaliação e acompanhamento para inclusão das cláusulas socioambientais, de direitos trabalhistas e anticorrupção nos contratos celebrados;
4. Divulgação e implantação das ações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
5. Monitoramento dos documentos regulatórios;
6. Distribuição do Código de Conduta e Ética para todos os colaboradores;
7. Treinamentos focados em *Compliance* para colaboradores e usuários;
8. Treinamento de todos os colaboradores, sobre a Lei Anticorrupção nº12.846;
9. Realização de integração institucional, no primeiro dia de trabalho do colaborador, com a participação de um representante da equipe diretiva para abordar o tema Integridade (envolvendo os tópicos sobre Manual de Conformidade Administrativa, Lei Anticorrupção e *Compliance*);
10. Divulgação dos canais de comunicação;
11. Atualização e divulgação do Manual de Conformidade Administrativa.

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

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

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

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

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

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

Busca atender, de forma efetiva, as manifestações dos usuários, acompanhando e mensurando o nível de satisfação, por intermédio de indicadores, gerando informações para a melhoria dos serviços prestados.

Dentre as suas principais atribuições, estão:

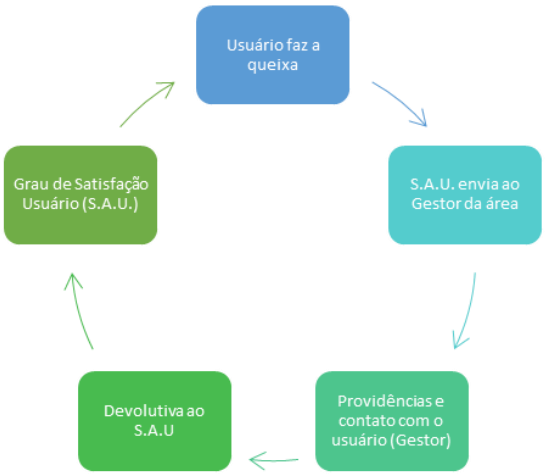
A. Prestar atendimento pessoal, por meio telefônico, pelos meios eletrônicos, como *e-mail* e mídias sociais, e por pesquisas de satisfação;
B. Receber e analisar as queixas, solicitações e sugestões dos usuários, encaminhando-as aos gestores dos setores correspondentes;
C. Acompanhar as providências adotadas, do início até a finalização do processo;

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

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, exibe-se gráfico com a Aceitabilidade Geral da Unidade, de 2.009 a 2.024:

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

Agora, passemos à análise crítica do ano de 2.024:

Em 2.024, a Unidade de Farmácia Várzea do Carmo obteve um aumento na aceitabilidade em comparação ao ano de 2.023 atingindo a meta institucional.

Dentre os motivos que contribuíram para o aumento na aceitabilidade, podemos destacar a conscientização dos usuários em relação a utilização do Aplicativo, sendo realizada a distribuição dos usuários ao longo do dia e, desta forma, reduzindo a superlotação dos espaços,

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

e consequentemente a redução do tempo de espera. A medida em que os pacientes foram migrando para o Aplicativo, disponibilizamos um maior quantitativo de agendas de forma que o usuário pudesse escolher o melhor horário para a retirada do seu medicamento.

Para os pacientes que não conseguiam agendar, devido a impossibilidade de download do aplicativo (sistema Android incompatível com o aplicativo), foi disponibilizado em todos os guichês de atendimento o QR-Code para que estes pacientes realizassem seus agendamentos, porém com a ciência de que não receberiam a informação de indisponibilidade do medicamento. Além disso, direcionamos um colaborador para realizar os agendamentos aos usuários presenciais de forma a auxiliá-los quanto as dificuldades de agendamento.

Foram obtidas boas avaliações nos tópicos abordados em pesquisa, com exceção do tempo de espera para ser atendido no salão de atendimento, que permaneceu como quesito de menor aceitabilidade dos usuários, porém, ainda assim, conseguimos chegar na média de 92% na aceitabilidade do ano 2.024.

No salão de atendimento, tivemos como agravantes para o aumento do tempo de espera:

- A crescente demanda, ocasionada pelo aumento de medicamentos disponíveis e a incorporação de novos medicamentos/patologias;
- O recebimento de medicamentos de maior dispensação na Farmácia no final do mês, aumentando o fluxo interno de usuários.
- Ausência de colaboradores, ocasionado por elevado absenteísmo, gozo de férias, licença maternidade, afastamento. Como plano de ação, realocamos os colaboradores de outros setores para suprir a demanda do atendimento presencial;
- Indisponibilidade de itens de alta demanda deixando o usuário insatisfeito;
- Orientação dos usuários para a migração dos atendimentos presenciais para o Aplicativo Remédio Agora.

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

1. Aumento dos agendamentos para a retirada do medicamento através do aplicativo “Remédio Agora”;
2. Disponibilização de QR-Code para os aparelhos com impossibilidade de download do Aplicativo;
3. Oferta maior de vagas no Aplicativo distribuídos ao longo do dia;
4. Criação do Totem digital facilitando o “cheguei” dos usuários e evitando filas;
5. Continuidade dos agendamentos através dos meios de comunicação (call center e e-mail).

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 2.024:

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Gráfico 16 – Aceitabilidade Geral da Unidade de Farmácia de Guarulhos

Passemos à análise crítica do ano de 2.024:

Ao longo da gestão SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, a aceitabilidade geral da Unidade de Farmácia de Guarulhos apresenta-se estável no índice de satisfação do usuário, mantendo, no ano de 2.024, a aceitabilidade média de 92% e na Zona de Qualidade

Elencamos abaixo os principais fatores para a obtenção dos resultados mesmo com o aumento considerável no volume de pacientes atendidos:

- Manutenção da sistemática de atendimento, eliminando a etapa de atendimento da triagem, unificando ao atendimento dos guichês, proporcionando melhor qualidade e agilidade no atendimento aos usuários;
- Manutenção do quadro de lotação de colaboradores em 90% do total aprovado para a Unidade e devido ao aumento da demanda, houve um aumento de quadro de colaboradores de mais 4 auxiliares e 1 farmacêutico para proporcionar um atendimento de qualidade.

Quanto ao atendimento telefônico, com a implantação do 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.

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, 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.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

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 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 2.024, período da gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento de Medicina à frente da Unidade de Farmácia Várzea do Carmo, foram apresentadas 6.699.698 (Seis milhões, seiscentos e noventa e nove mil, seiscentos e noventa e oito) APACs; de 2.011 a 2.024, na Unidade de Farmácia de Guarulhos, foram apresentadas 2.149.637 (Dois milhões, cento e quarenta e nove mil, seiscentos e trinta e sete) 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:

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

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

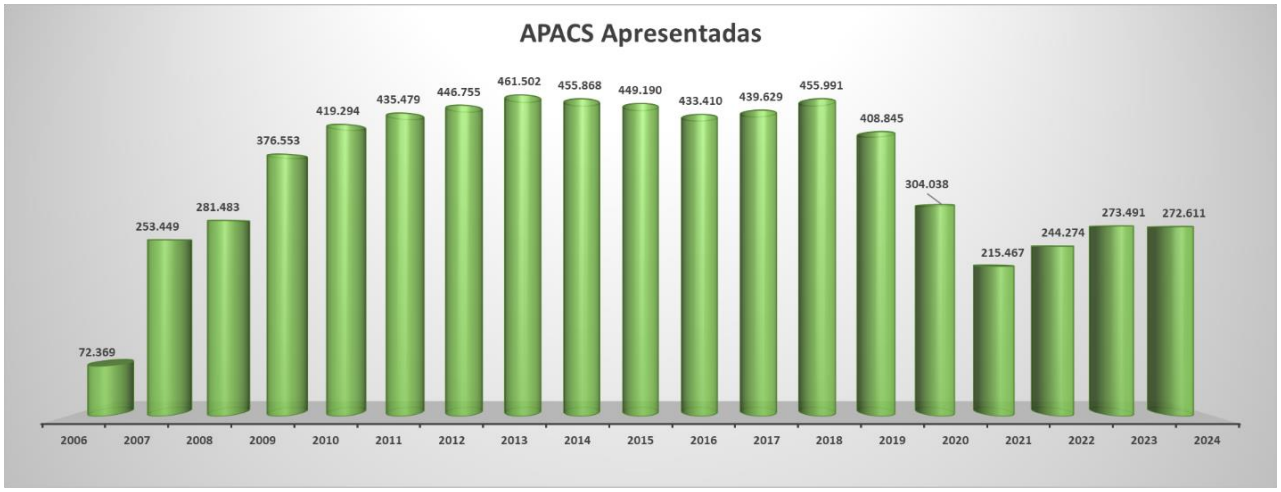
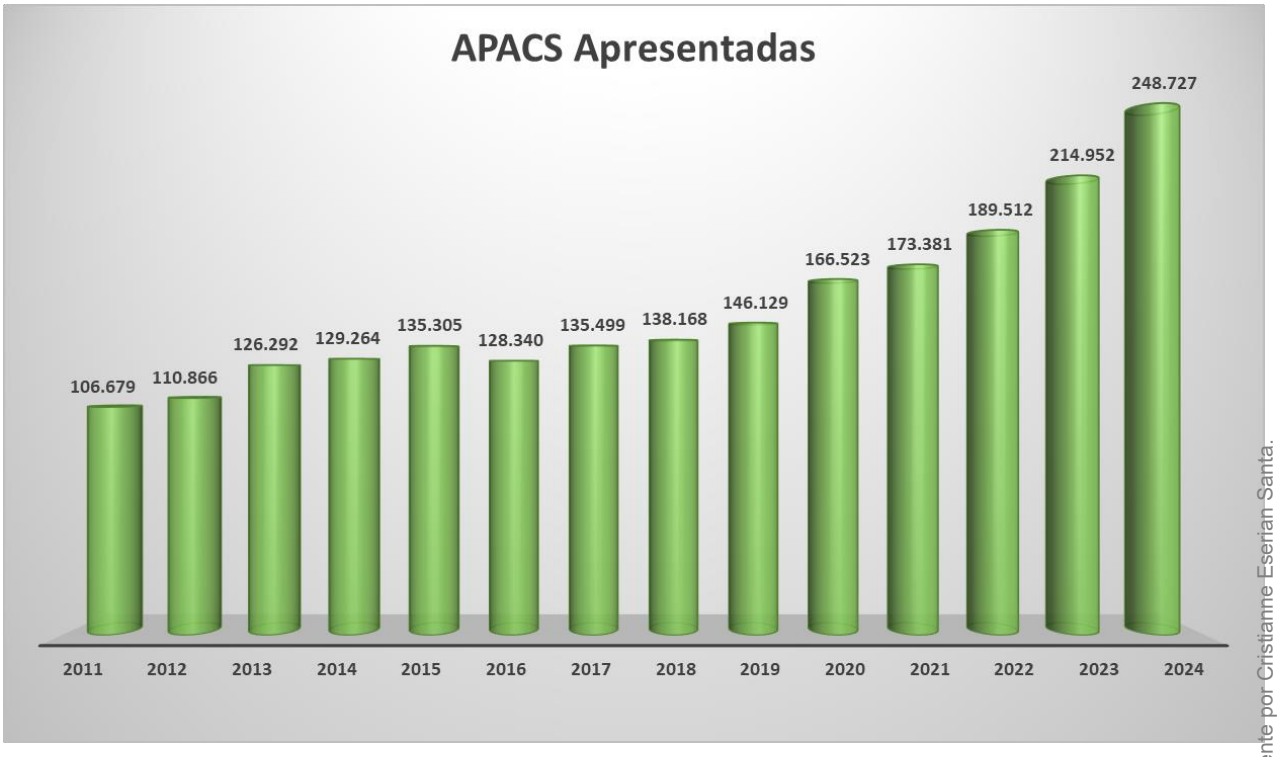


Gráfico 18 – Total de APACs apresentadas pela Unidade de Farmácia de Guarulhos



- **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 2.024, foram economizados R$ 704.864.464,49 (Setecentos e quatro milhões, oitocentos e sessenta e quatro mil, quatrocentos e sessenta e quatro reais e quarenta e nove centavos), consoante evidenciado, ano a ano, no gráfico exibido, a seguir:

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Gráfico 19 - Economia com a produção de unitarização de formas farmacêuticas sólidas em todas as Unidades de Farmácia do CEAF

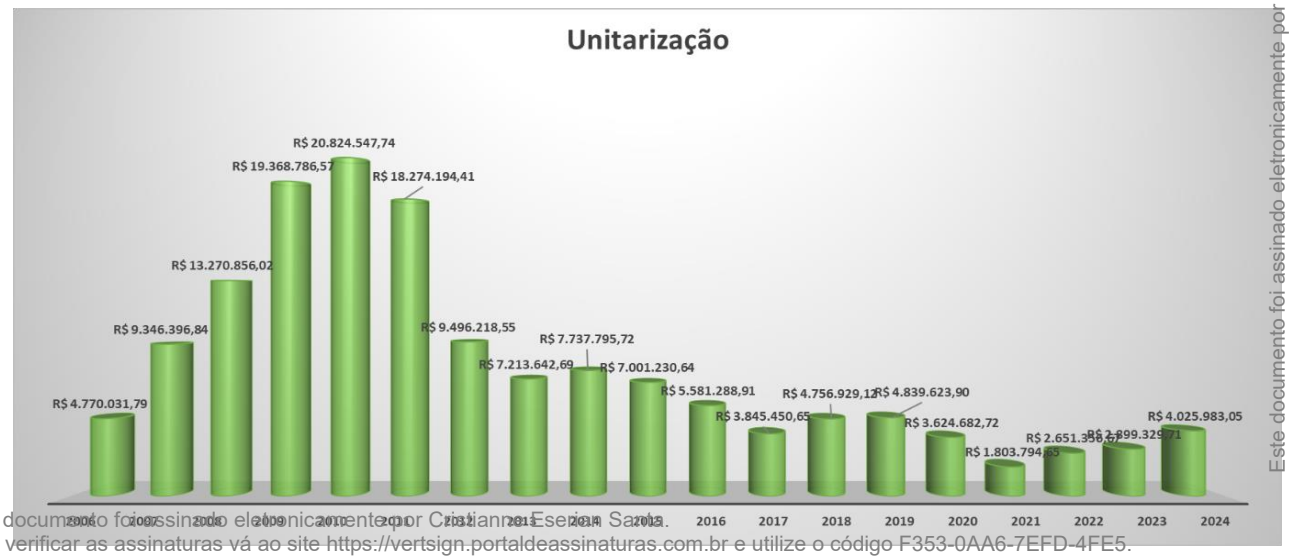
Além do aspecto farmacoeconômico, o processo de unitarização apresenta os seguintes benefícios:

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$ 151.332.140,35 (Cento e cinquenta e um milhões, trezentos e trinta e dois mil, cento e quarenta reais e trinta e cinco centavos); desde 2.010, na Unidade de Farmácia de Guarulhos, foram economizados R$ 52.026.636,37 (Cinquenta e dois milhões, vinte e seis mil, seiscentos e trinta e seis reais e trinta e sete centavos).

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

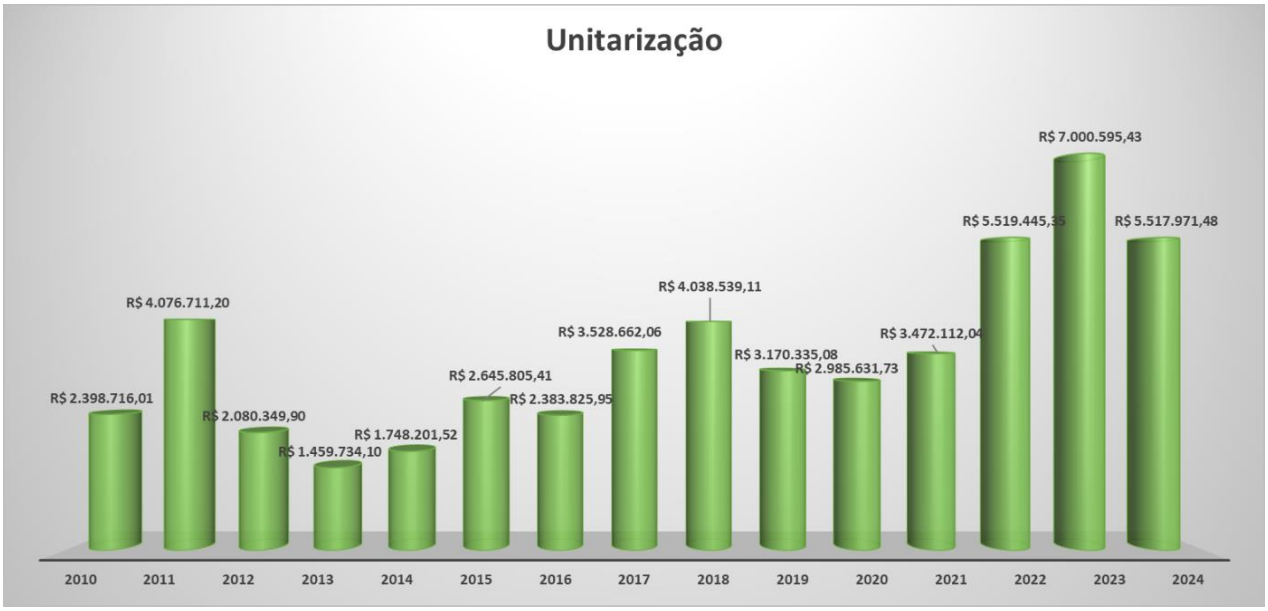
Gráfico 20 - Economia com a produção de unitarização de formas farmacêuticas sólidas na Unidade de Farmácia Várzea do Carmo



Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eseriam Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eseriam Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

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.

  - **RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONVÊNIO**

UNIDADE DE FARMÁCIA VÁRZEA DO CARMO

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONVÊNIO - 2024						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado
MEDICAMENTOS DISTRIBUIDOS - TOTAL	-	**6.419.155**	-	**7.044.506**	-	**13.463.661**
ATENDIMENTOS PRESENCIAL - TOTAL	-	**97.527**	-	**112.393**	-	**209.920**
Pacientes Atendimento Guichê		60.544		67.025		**127.569**
Pacientes Atendimento Triagem		195		70		**265**
Pacientes Atendidos Aplicativo "Remédio Agora"		36.788		45.298		**82.086**
ATENDIMENTOS MEDICAMENTOS EM CASA - TOTAL		**0**		**0**		**0**
Pacientes Atendidos Programa Medicamento em Casa*		**0**		**0**		**0**

UNIDADE DE FARMÁCIA DE GUARULHOS

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONVÊNIO - 2024						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado
MEDICAMENTOS DISTRIBUIDOS - TOTAL	-	**4.262.618**	-	**4.766.795**	-	**9.029.413**
ATENDIMENTOS PRESENCIAL - TOTAL	-	**112.619**	-	**114.932**	-	**227.551**
Pacientes Atendimento Guichê		93.045		103.035		**196.080**
Pacientes Atendimento Triagem		19.574		11.897		**31.471**

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

- **RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - 2024			
RECEITAS	**CUSTEIO**		**INVESTIMENTO**
REPASSES CONVÊNIO	R$	12.485.000,00	-
RECEITAS FINANCEIRAS	R$	24.054,55	-
RECEITAS DIVERSAS	R$	2.699,83	-
TOTAL DE RECEITAS	**R$**	**12.511.754,38**	-
DESPESAS	**CUSTEIO**		**INVESTIMENTO**
DESPESAS COM PESSOAL	R$	9.936.118,98	-
SERVIÇOS DE TERCEIROS	R$	2.800.407,51	-
MATERIAIS E MEDICAMENTOS	R$	279.832,95	-
OUTRAS DESPESAS	R$	128.005,41	-
TOTAL DE DESPESAS	**R$**	**13.144.364,85**	-

VALORES REPASSADOS PARA UNIDADE NO EXERCICIO DE 2.024		
Unidade	**Convênios**	**R$**
NGA - VÁRZEA DO CARMO	055/2021 (Custeio)	12.485.000,00
TOTAL REPASSE		**12.485.000,00**

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os dados financeiros destacamos que as despesas foram maiores do que os valores recebidos. Tal fato deu-se por alguns motivos:

- Ausência de repasse no mês de outubro, parcela equivalente a R$ 1.135.000,00;
- Reajuste dos contratos e prestadores de serviços.

Destaca-se que mesmo que tenha ocorrido a negociação dos reajustes, nem todos os contratos foi possível a isenção;

- O aumento exponencial de pacientes principalmente na Unidade de Farmácia de Guarulhos, aproximadamente 21.000 pacientes, o que impacta no aumento de consumo de impressões, consumo de água, consumo de itens de suprimentos como por exemplo: papel sulfite, papel toalha, papel higiênico.

A que se convir que mesmo com a ausência de uma parcela no repasse de custeio a unidade se manteve equilibrada, sendo superavitária praticamente todos os meses.

Esclarecemos que mesmo diante de todos esses desafios e dificuldades, também tivemos diversos fatores positivos que contribuíram para trazer à população um atendimento mais humanizado, dentre eles: o aumento da adesão do aplicativo “Remédio Agora” na Unidade de Farmácia do Várzea do Carmo e uma evolução muito significativa no atendimento do consultório farmacêutico em ambas as Unidades, passando de 69 pacientes atendidos no ano de 2023 para 142 pacientes atendidos no ano de 2024 na Farmácia do Várzea do Carmo e de 94 pacientes para 589 na Farmácia de Guarulhos. A ascensão no número de pacientes atendidos na Farmácia de Guarulhos é extremamente satisfatória, considerando as dificuldades enfrentadas em razão da alta demanda. Destaca-se que esta unidade até o ano de 2023, era a menor Unidade em número de atendimentos gerenciada pela SPDM e, atualmente já ultrapassou as Farmácias de Mogi das Cruzes e Várzea do Carmo. E, para chegarmos nessa evolução, valemos de estratégias da Unidade em aumentar o número de patologias contempladas, bem como, fidelizar e mostrar ao paciente a importância desse trabalho.

No tocante a aceitabilidade, ambas as unidades atingiram a meta institucional. A Unidade de Farmácia de Guarulhos vem se mantendo nos resultados e a Unidade de Farmácia do Várzea do Carmo teve uma melhora bem importante. Identificamos que de fato a busca ativa para entendimento das críticas dos pacientes surtiu efeitos positivos.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

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

Entretanto, mesmo diante de todos os obstáculos, trouxemos resultados satisfatórios e concretos, em consonância com a integridade e Compliance, comprometimento socioambiental, atendimento humanizado e centrado na pessoa. Fizemos dos pequenos detalhes grandes ações e acontecimentos. Os nossos objetivos estão delineados com foco em resultados, equilíbrio financeiro, qualidade, segurança, transparência, ambiente de aprendizagem e empatia.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código F353-0AA6-7EFD-4FE5.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal Vertsign. Para verificar as assinaturas clique no link: https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/F353-0AA6-7EFD-4FE5 ou vá até o site https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: F353-0AA6-7EFD-4FE5

Hash do Documento

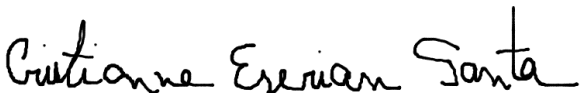
A10EDBAA0F2F84C0B8C241B74AA0738424AC790874F59DF5E1DDAD2E54BD870A

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 03/03/2025 é(são) :

☑ Cristianne Eserian Santa - ***.226.848-** em 03/03/2025 11:04 UTC-03:00
Tipo: Assinatura Eletrônica

Evidências

Client Timestamp Mon Mar 03 2025 11:23:50 GMT-0300 (Hora padrão de Brasília)
Geolocation Location not shared by user.
IP 191.8.43.113
Identificação: Por email: cristianne.eserian@amemz.spdm.org.br
Assinatura:



Hash Evidências:

70BB0E96137BD1F191C9A8FB136314B1834B52C87C0EB0834173D8A320DEF0CB