

IMPORTÂNCIA DO SISTEMA INFORMATIZADO DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS NO GERENCIAMENTO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA FARMÁCIA NO HOSPITAL EVALDO FOZ.

*Edmir Félix da Silva Júnior**

*Luiz Arnaldo Szutan***

*Marisa Aparecida Crozara****

*Magda Cruz*****

** Médico, Mestre em Pneumologia, Chefe do Departamento Hospitalar. ** Médico, Sub-chefe do Departamento Hospitalar.*

**** Enfermeira, Responsável pelo Setor de Qualidade. **** Farmacêutica Responsável.*

Hospital Evaldo Foz, Av. Vereador José Diniz, 3505 - Campo Belo - 04603-901 - São Paulo - SP.

INTRODUÇÃO

Os programas de gestão voltados para a Qualidade Total, imprescindíveis para a sobrevivência das empresas num mercado cada vez mais competitivo, são sistemas empresariais estruturados para o alcance das metas de excelência, através do controle e aperfeiçoamento contínuo dos processos da organização. A gestão de processos deve ser baseada em informações confiáveis e, para tal, é necessário estabelecer métodos de levantamento e análise de dados relevantes para a qualidade da empresa, os chamados Indicadores da Qualidade (1, 2, 4 e 5).

Segundo as normas da série ISO 9000, a empresa deve organizar-se de forma que os fatores técnicos, administrativos e humanos que afetam a qualidade de seus produtos e serviços estejam sob controle. Este

controle deve ser orientado, no sentido de reduzir, eliminar e, acima de tudo, prevenir deficiências da qualidade. A empresa deve ter à disposição documentação suficiente para acompanhar os níveis de qualidade atingidos. Os Critérios de Excelência, da Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade - Brasil, que segue o modelo norte-americano Malcolm Baldrige, das sete categorias de avaliação uma refere-se ao sistema de "Informação e Análise" da empresa - englobando a gestão de informações, tal a relevância deste sistema na organização (3).

O Hospital Evaldo Foz deu início ao seu Programa de Desenvolvimento da Qualidade, em 1991. Este programa consiste fundamentalmente em ações sistematizadas de controle, através de indicadores específicos e ações de aperfeiçoamento baseadas na gestão de risco e melhoria de processos de acordo com métodos definidos.

Considerando que a atividade hospitalar é contínua, o serviço prestado envolve riscos de diferentes magnitudes e que inúmeros processos interagem na assistência médico-hospitalar, foi necessário desenvolver um sistema que possibilitasse a pronta recuperação de informações sobre fatos que interferem, direta ou indiretamente, na qualidade dos serviços prestados.

Assim, em 1994, utilizando os recursos da informática, o Hospital Evaldo Foz implantou o Sistema Informatizado de Controle de Ocorrências que vem se firmando como importante instrumento gerencial da instituição, subsidiando ações corretivas e preventivas, bem como a melhoria de processos.

Inserida neste contexto está a Farmácia, que presta serviços ao Hospital Evaldo Foz e tem se utilizado dos dados fornecidos por este sistema para controle e melhoria contínua dos processos sob sua responsabilidade. Ainda como benefício secundário, este sistema contribui significativamente para a integração intersetorial, seja pela necessidade de esclarecimentos entre os setores envolvidos em determinada ocorrência, seja para a revisão dos processos para prevenção de reincidência dos eventos adversos.

MATERIAL E MÉTODOS

O Hospital Evaldo Foz é um hospital geral com

196 leitos, no qual o Serviço de Farmácia é terceirizado e o atendimento ao paciente é feito pelo Sistema Individualizado de Distribuição de Medicamentos. A qualidade dessa prestação de serviço é, em grande parte, controlada pelo Sistema de Registro de Ocorrências. Este sistema consiste, basicamente, no registro em terminais de computadores existentes nos diferentes setores do hospital, de ocorrências previamente codificadas como indicadores de padrão de qualidade, que permitem às áreas o acompanhamento "on-line" destes eventos. A seleção das ocorrências a serem codificadas foi feita junto a cada área, considerando o risco e o impacto de cada uma delas na qualidade do serviço prestado.

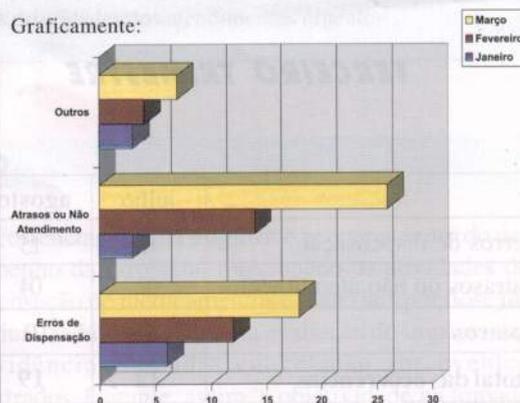
O material utilizado neste trabalho são os registros desses eventos, durante o ano de 1996. Essas ocorrências são avaliadas diariamente, uma a uma, e discutidas com os serviços envolvidos. Os problemas são identificados, esclarecidos e providências são tomadas, no sentido de corrigi-los e prevenir a sua reincidência. Para melhor avaliação, dividimos o período em quatro trimestres, e as ocorrências classificadas, em três grandes grupos: *erros de dispensação, atrasos ou não atendimento e outros*. Esse método foi escolhido para facilitar a análise qualitativa e quantitativa das ocorrências e relacioná-las com as medidas de correção adotadas, durante o período.

PRINCIPAIS RESULTADOS

PRIMEIRO TRIMESTRE

	janeiro	fevereiro	março
erros de dispensação	06	12	18
atrasos ou não atendimento	03	14	26
outros	03	04	07
total das ocorrências	12	30	51

Graficamente:



Observamos um aumento acentuado de eventos nos meses de fevereiro e março.

PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- 1- Funcionários novos, sem experiência anterior em farmácia hospitalar. Esse fato sobrecarrega os mais treinados, que interrompem suas atividades, muitas vezes, para esclarecer dúvidas, atrasando o trabalho;
- 2- Aumento do absenteísmo, causando dificuldades no desempenho das atividades;
- 3- Falta de assistência contínua nos sistemas de informática, ocasionando muitas inconsistências de dados nas contas dos pacientes;
- 4- Reclamações de demora no atendimento, principalmente nos meses de fevereiro e março, quando houve aumento da taxa de ocupação;

- 5- Aumento do volume de devoluções de medicamentos não utilizados pelos pacientes.

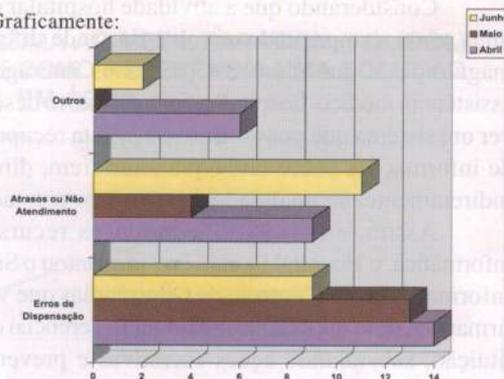
PROVIDÊNCIAS

- 1- Reorganizar as rotinas da farmácia e elaborar um manual básico para treinamento prévio dos funcionários, em outro local;
- 2- Esclarecimento das causas do absenteísmo;
- 3- Manutenção de um profissional da área de informática para apoio técnico e dar treinamento mais aprofundado para os funcionários;
- 4- Identificação das causas do aumento das devoluções de medicamentos.

SEGUNDO TRIMESTRE

	abril	maio	junho
erros de dispensação	14	13	09
atrasos ou não atendimento	09	04	11
outros	06	0	02
total das ocorrências	29	17	22

Graficamente:



As providências tomadas contribuíram para diminuição dos registros de eventos, porém alguns problemas permaneceram

PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- 1 - Reclamações de demora no atendimento de prescrições de medicamentos urgentes;
- 2 - Os atrasos são mais registrados no período noturno e fins-de-semana, quando o número de mensageiros é menor;
- 3 - As devoluções permanecem em grande volume;
- 4 - Reclamações de atraso na entrega das doses individualizadas nos horários determinados;
- 5 - Aumento dos erros de dispensação;
- 6 - O "turn over" dos funcionários da farmácia foi muito grande, nesse período, causando uma deficiência em número de funcionários treinados;
- 7 - Atraso no horário de recebimento das prescrições médicas na farmácia;

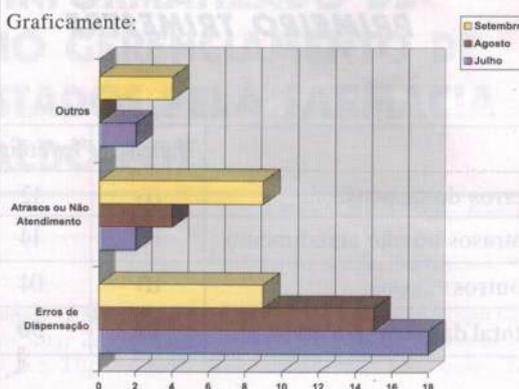
PROVIDÊNCIAS

- 1- Diminuição do intervalo de tempo entre a prescrição médica e o atendimento das doses individualizadas dos medicamentos. Nesse período, ocorrem muitas solicitações por adiantamento e por trocas de prescrições, fatos que tumultuam o serviço da farmácia e que geram erros de dispensação e aumento das devoluções. Dessa forma, esperamos diminuir esses tipos de ocorrências;
- 2 - Intensificação do treinamento dos funcionários para tentar suprir as deficiências que foram identificadas;
- 3 - Solicitação aos médicos para cumprir horários de prescrição, para não haver atrasos na entrega dos medicamentos nos horários determinados;
- 4 - Manutenção do mesmo número de mensageiros nos fins-de-semana e período noturno até 24 horas.

TERCEIRO TRIMESTRE

	julho	agosto	setembro
erros de dispensação	18	15	09
atrasos ou não atendimento	02	04	09
outros	02	0	04
total das ocorrências	22	19	22

Graficamente:



Avaliando o trimestre, observamos que houve uma estabilização no número de registros.

PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- 1 - Apesar de as ocorrências registradas em maior número serem de erros de dispensação, as reclamações verbais em relação aos atrasos são frequentes. Isso se deve ao fato de que, no caso de um erro, o procedimento terá que ser refeito tendo, fatalmente, um atraso como resultado;
- 2 - Atrasos ainda permanecem em maior número nos fins-de-semana e período noturno;
- 3 - Dificuldade para contratação de maior número de funcionários devido à limitação de área física da farmácia;
- 4 - As prescrições médicas ainda não estão sendo entregues na farmácia em tempo hábil, para o atendimento completo de todas as doses individualizadas, até as dezoito horas, conforme foi determinado.

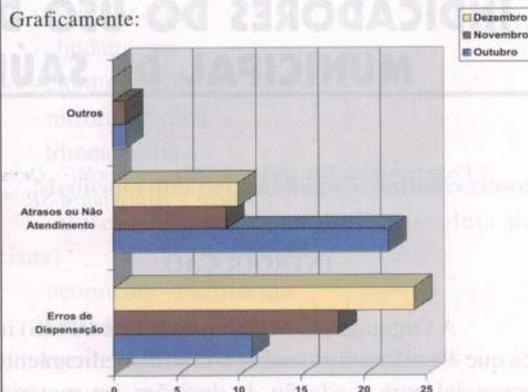
PROVIDÊNCIAS

- 1- O estudo da planta de uma nova área física para a farmácia está sendo elaborado, em nível técnico-administrativo, visando à otimização de resultados em todas as atividades desenvolvidas para o atendimento ao paciente;
- 2- Realização de dupla conferência das doses individualizadas: a primeira, com a cópia da prescrição médica, e a segunda, com a nota de entrega impressa, após a leitura dos códigos de barra;
- 3 - Continuar solicitando ao corpo clínico a elaboração das prescrições, em tempo hábil, para o atendimento de todo os leitos, até as dezoito horas;
- 4 - Manutenção de mensageiros em fins de semana e horário noturno, para evitar que a enfermagem se desloque até a farmácia, para retirar o medicamento ou o material, em casos de urgência.

QUARTO TRIMESTRE

	outubro	novembro	dezembro
erros de dispensação	11	18	24
atrasos ou não atendimento	22	09	10
outros	01	01	0
total das ocorrências	34	28	34

Graficamente:



Em relação ao trimestre anterior, houve um aumento no registro das ocorrências, principalmente no mês de outubro.

PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- 1 - Contratação de novos mensageiros, quase ao mesmo tempo, causando dificuldades no desenvolvimento de todas as atividades, devido ao período de treinamento;
- 2 - Atrasos, devido ao novo procedimento administrativo que exige a impressão de nota de entrega para todos os atendimentos, para conferência;
- 3 - Mensageiros não retirando as prescrições médicas na enfermagem, nos horários determinados;
- 4 - Atrasos não mais estão localizados em fins-de-semana e período noturno, mas em dias e horários variados.

PROVIDÊNCIAS

- 1 - Manutenção de um treinamento intensivo dos mensageiros contratados, para evitar os atrasos;
- 2 - Manutenção de um funcionário para fazer todas as leituras dos códigos de barra, emissão dos relatórios para cumprimento da exigência administrativa, agilizando o processo;
- 3 - Elaboração de impresso para controlar a passagem dos mensageiros na enfermagem, para retirada das prescrições médicas, nos horários determinados, mediante assinatura;
- 4 - Manutenção de um auxiliar de farmácia para gerenciar as prioridades dos atendimentos urgentes.

CONCLUSÃO

A partir dos resultados obtidos, podemos observar o aumento quantitativo dos registros das ocorrências, como consequência da conscientização e adesão gradativa dos usuários do sistema; e evidências da eficácia das medidas de melhoria dos processos adotadas pela farmácia, assim como a necessidade da avaliação contínua dessas medidas e correções pertinentes, para que se atinja os resultados esperados, ou seja, a não reincidência das intercorrências registradas.

Constatamos ainda que o Sistema de Registro

de ocorrências facilita e agiliza o gerenciamento do desempenho da farmácia, relacionado às atividades de dispensação de medicamentos e materiais por dose individualizada, e permite uma avaliação do impacto das providências tomadas em relação aos eventos registrados. Garante, assim, a objetividade na tomada de decisões para o aperfeiçoamento contínuo da qualidade, a partir de dados de clientes, especialmente a enfermagem, firmando-se como importante ferramenta gerencial.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: controle da qualidade (no estilo japonês)**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, 1992. 219 p. (Rio de Janeiro, Ed. Bloch).
2. CROSBY, Philip B. **Qualidade: falando sério**. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.
3. FUNDAÇÃO PARA O PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE. **Crterios de excelência: o estado da arte de gestão da qualidade total**. São Paulo: FPNQ, 1996. 75p.
4. JURAN, J.; M. GRZYNA, F. **Controle da qualidade: componentes básicos da função qualidade**. São Paulo, McGraw-Hill/Makron Books, 1991. v.2.
5. JURAN, J.; M. GRZYNA, F. **Controle da qualidade: conceitos políticos e filosofia da qualidade**. São Paulo, McGraw-Hill/Makron Book, 1991. v.1.