

# SERVIÇO DE FARMÁCIA DO CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER: "GERENCIAMENTO COM QUALIDADE E ECONOMIA"

RODRIGO BERNARDINO DE SOUZA

Farmacêutico, especialista em Administração Hospitalar e em Homeopatia. Diretor técnico do Serviço de Farmácia do Centro de Referência da Saúde da Mulher, Nutrição Alimentação e Desenvolvimento Infantil.

email: [dinofarm@ig.com.br](mailto:dinofarm@ig.com.br)

O Serviço de Farmácia do Centro de Referência da Saúde da Mulher (Hospital Pérola Bayngton), em ação conjunta com toda a sua equipe e com a administração do hospital, embasado em um planejamento estratégico, atingiu, com muito êxito, algumas metas importantes dentro do serviço público estadual.

Com a utilização de ferramentas da qualidade e técnicas administrativas, tais como "Os 5 S da Qualidade, Just in time, Kambam, Teorias de Gerenciamento de Almoxarifado" e outros, atingiu-se, ao longo do ano, inúmeros objetivos pré-estabelecidos.

A seguir, apresentaremos alguns dos métodos utilizados e consequentemente os objetivos positivos atingidos.

## MOVIMENTO 5S

Com a finalidade de se utilizar uma preciosa ferramenta para se atingir padrões de qualidade em nossos serviços, foi desenvolvido o Programa 5 S no Serviço de Farmácia do Centro de Referência da Mulher. Atingindo-se vários objetivos, tais como organização, arrumação, limpeza, fineza no trato ao paciente e disciplina, o 5 S foi de grande valia para a administração do Serviço de Farmácia.

Apresentaremos, a seguir, os objetivos do 5 S:

melhoria da qualidade de vida no trabalho;  
torna o ambiente de trabalho um local propício para a qualidade;

faz o funcionário desenvolver a auto disciplina;

faz o moral no trabalho se elevar;

dá condições para o desenvolvimento de um bom trabalho!

SEIKETSU - Senso de padronização.

SEITON - Senso de arrumação.

SEIRI - Senso de organização.

SEISO - Senso de limpeza.

SHITSUKE - Senso de disciplina

## ORGANIZAÇÃO DO ALMOXARIFADO DE MEDICAMENTOS

Todos os nossos estoques de medicamentos foram organizados, seguindo-se padrões técnicos de administração de almoxarifados. A seguir, teoria de administração de almoxarifados de medicamentos.

## CENTRAL DE ABASTECIMENTO FARMACÊUTICO

Destacamos os almoxarifados de medicamentos, que se destinam ao recebimento, conferência, estocagem,

distribuição e controle de medicamentos, com proteção contra riscos, deterioração e prejuízos eventuais.

Em virtude dos altos custos que encerram os medicamentos, a segurança é um item que requer muita atenção. Assim, o local deve possuir apenas uma entrada e saída, o que permite o total controle de todo o material que entra e sai, bem como das pessoas que tenham acesso a ele.

A central de abastecimento deve conter como áreas componentes: carga e descarga, quarentena, administração, áreas de armazenamento específicas para controlados, inflamáveis e termolábeis, assim como uma área geral de estocagem.

#### **A área de carga e descarga deve comportar:**

- Recepção: área destinada ao recebimento do material e onde se procede à verificação, conferência e separação dos medicamentos para posterior armazenamento;
- Expedição: área destinada à expedição dos medicamentos. Ela pode se localizar no mesmo espaço da recepção, mas deve ficar distintamente separada das áreas restantes.

#### **A central deve oferecer (possuir):**

- proteção contra animais;
- proteção contra incêndio;
- boa circulação de ar, ausência de umidade, temperatura não superior a 25° C;
- circulação interna entre estrados estantes ou porta-pallets, com boa operacionalidade;
- no caso de empilhadeira, verificar o raio de seu giro para que haja livre movimentação.

#### **Nessa área, devem-se observar os seguintes critérios:**

- armazenar os produtos por forma farmacêutica;
- armazenar os produtos pelo nome do princípio ativo em ordem alfabética rigorosa, da esquerda para a direita;
- armazenar os produtos por prazo de validade: os que vão vencer primeiro devem ser armazenados à esquerda e na frente;
- observar o empilhamento máximo permitido para o produto (ver recomendações do fabricante)
- observar a temperatura ideal a que o produto deve ser armazenado;
- as caixas que forem abertas devem ser riscadas, indicando a violação, a quantidade existente anotada e, em seguida, a caixa deve ser lacrada.
- as áreas de armazenamento devem ser identificadas de acordo com o grupo e os produtos, armazenados de maneira que permita a perfeita visualização do nome, número de lote e prazo de validade - aquele que for vencer primeiro deve estar à frente e do lado esquerdo.
- as áreas que abrigarão os materiais precisam ter as seguintes características:
- ausência de umidade e de calor ou frio excessi-

vos (temperatura não superior a 25° C)

- proteção contra animais e parasitas;
- proteção contra incêndio;
- boa circulação de ar;
- disposição adequada para movimentação de pessoas e materiais;
- área administrativa;
- área para produtos que necessitam de temperatura controlada;
- área para produtos inflamáveis;

\* FONTE: Gestão de Recursos Materiais e de Medicamentos, Subsistema de Armazenamento.

## **PLANTA FÍSICA/FARMÁCIA HOSPITALAR**

### **Localização**

A localização deverá ser de forma a facilitar não só o seu abastecimento por parte dos fornecedores, como também a distribuição dos medicamentos às diversas unidades usuárias do hospital.

### **Aconselha-se que a farmácia se localize de preferência:**

- a) em andar térreo (nunca em pavimento imediatamente abaixo do serviço de radiologia),
- b) em ambiente bem ventilado e de boa claridade,
- c) equidistantes das unidades assistenciais,
- d) de fácil acesso a fornecedores, entregadores e pacientes externos (de ambulatório);
- e) à margem dos fluxos de maior movimentação de pessoal, para a fácil circulação de entradas e saídas de medicamentos;
- f) isolada de áreas contaminadas, fontes de calor, aparelhos radiológicos, odores, ruído, fumaça ou poeiras.

### **Área**

A área destinada à estocagem e distribuição dos medicamentos deverá compreender, segundo o MS

- a) local de estocagem dotado de estantes, geladeiras e cofre para entorpecentes;
- b) local para o trabalho administrativo, com mesa de escritório;
- c) local de distribuição dotado de mesa de trabalho, com guichê para atendimento.

Por determinação do decreto 8.015 de 07.07.76, o piso da farmácia deve ser de material liso, impermeável e resistente, as paredes pintadas de cor clara com barra de, no mínimo, dois metros, revestida de material liso, impermeável e resistente, a critério da autoridade sanitária competente e o forro também pintado de cor clara. Estas exigências não dizem respeito à sala da chefia e à sala de serviços burocráticos.

Convém lembrar, outrossim, que o pé-direito não deverá ser inferior a 2,70 m, que todo o material utilizado para o acabamento de tetos, paredes e pisos deverá ser

de fácil limpeza, que as janelas deverão ser providas de grades para higiene e segurança, as portas externas seguras e as portas internas dotadas de visores para controle do serviço. A iluminação será natural e indireta; quando artificial será de luz fria. As pias, tanques e lavabos serão possivelmente de aço inoxidável.

**PADRONIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS:** "Dentre as diferentes formas de racionalização de estoques, a padronização de medicamentos é a que se apresenta como uma das soluções mais viáveis, objetivando equacionar a problemática 'do que' estocar, no que se refere ao arsenal medicamentoso necessário a qualquer hospital brasileiro". Palavras do Dr. George Washington Bezerra da Cunha.

**FONTE:** A Administração de Materiais no Hospital (Compras, Almoxarifado e Farmácia, Dario Paterno, Cedas, 2ª Edição).

### **FARMÁCIA AMBULATORIAL – ATENDIMENTO SEM FORMAÇÃO DE FILAS**

O Centro de Referência da Mulher atende cerca de mil pacientes, por dia, através de suas farmácias ambulatoriais. São atendidos pacientes do hospital, em duas farmácias. Uma localiza-se no próprio hospital, que funciona das 7 às 13 horas e a outra fica localizada no PAM (Posto de Atendimento Médico), funcionando, das 7 às 19 horas. No total, temos 18 horas de atendimento aos pacientes.

O segredo para a "não formação de extensas filas" no atendimento aos pacientes embasa-se em 5 (cinco) pontos importantes:

1) Um funcionário da farmácia executa uma triagem prévia nas receitas dos pacientes, verificando se é paciente do hospital, se a receita está carimbada pelo médico, se, na falta do medicamento, existe outro genérico que o substitua; etc. Encaminhando e orientado, desta forma, o paciente, de maneira que o mesmo não fique na fila, sem o precisar.

2) Somando-se os horários de atendimento das duas farmácias, temos a possibilidade de proporcionar um atendimento de 18 horas aos pacientes e, o que é melhor, utilizando o mesmo número de funcionários que anteriormente era utilizado para atender somente uma farmácia que funcionava das 7 às 19 horas (somente 12 horas).

Obs.: Anteriormente, o hospital possuía somente uma farmácia ambulatorial, que funcionava das 7 às 19 horas, que proporcionava apenas 12 horas de atendimento aos pacientes e que era um dos motivos para a formação de filas extensas.

3) Cada farmácia apresenta três guichês de atendimento com um funcionário em cada guichê, diluindo e dinamizando ainda mais o atendimento.

4) Todo atendimento ou dispensação de medicamento a pacientes, na farmácia, está sempre sendo rigorosamente supervisionado e orientado por um profissi-

onal farmacêutico que possui curso superior e especialização em Farmácia Hospitalar. Desta feita, além de não haver a formação de filas, na farmácia, oferecemos um excelente serviço, com muita qualidade em nosso atendimento ao paciente.

Obs.: O serviço de farmácia possui quatro farmacêuticos.

5) Todos os funcionários envolvidos no atendimento a pacientes passam por treinamento específico. Procuramos mostrar a importância e a responsabilidade nesse tipo de atendimento. Deixando sempre nossos funcionários comprometidos (ou convertidos) com o que estão fazendo e, o que é mais importante, deixando-os "motivados". A motivação é o combustível para qualquer tipo de serviço.

### **GASTOS COM MEDICAMENTOS - ECONOMIA DE R\$ 2.000.000,00 (MENOS 37%)**

Dentro do planejamento orçamentário e financeiro de 1999, do Centro de Referência da Mulher, foram gastos, somente com a compra de medicamentos, o equivalente a R\$ 7.232.560,38. Entretanto, no ano de 1998, foram gastos com medicamentos um total de R\$ 9.174.410,51. Se considerarmos a inflação de 1999, de 8,64%, teríamos um total de R\$ 9.967.079,50.

No ano de 1997, foram gastos com medicamentos R\$ 8.829.236,78. Comparativamente e sem considerarmos a inflação e vários aumentos nos preços dos medicamentos, nos respectivos períodos, temos uma economia de aproximadamente R\$ 2.000.000,00.

Entretanto, se considerarmos que, em 1999, a inflação foi de 8,64% e o aumento nos preços dos medicamentos foi de 13,76% (segundo IPC-Fipe), temos uma economia de aproximadamente 37% na compra de medicamentos.

#### **Como atingimos essa economia de 37%?**

Utilizando-se de técnicas administrativas, experiências anteriores, implantação de sistemas de qualidade, honestidade, muito trabalho e competência.

Somando-se a esta economia, também levamos em consideração que, durante o ano de 1999:

1) priorizou-se o atendimento a pacientes oncológicos, adquirindo-se drogas de última geração que, na sua maioria, são de alto custo financeiro;

2) o número de paciente atendidos na farmácia ambulatorial foi, em média, 18.000, por mês;

3) a média mensal de atendimentos a pacientes internados no hospital foi de aproximadamente 4.000 pacientes;

4) o número de nutrições parenterais manipuladas mensalmente pelo serviço de farmácia foi de aproximadamente 100 unidades;

5) o número de atendimentos mensais realizados pelo laboratório de quimioterapia foi, em média, 650 atendimentos;

6) a média de ocupação dos leitos foi de 100%.