

## **HUMANIZANDO O ACESSO DE MEDICAMENTOS NA FARMÁCIA ESCOLA UFSC/PMF**

Marina RaijcheMattozo Rover, Mestre em Farmácia, Universidade Federal de Santa Catarina,  
marinarover@yahoo.com.br

Aline Aparecida Foppa, Especialista em Saúde da Família, Universidade Federal de Santa Catarina  
alinefoppa@yahoo.com.br

Márcio Schneider Wagner, Prefeitura Municipal de Florianópolis, mswagner99@gmail.com

Mareni Rocha Farias, Pós-Doutora em Farmácia, Universidade Federal de Santa Catarina, marenif@yahoo.com.br

Silvana Nair Leite, Doutora em Farmácia, Universidade Federal de Santa Catarina, silvana.nair@hotmail.com

### **RESUMO**

Um dos grandes desafios vivenciados na Farmácia Escola UFSC/PMF é melhorar a qualidade do serviço prestado em um ambiente de grande demanda, de forma a torná-lo mais humanizado e acessível aos usuários que necessitam de terapia medicamentosa, a partir dos princípios do Uso Racional de Medicamentos. O objetivo deste trabalho é apresentar o impacto da organização do serviço sobre a acessibilidade e a satisfação do usuário do CEAF. Após a reforma da estrutura física e modificações no sistema de atendimento foi desenvolvido um instrumento para avaliar o impacto destas medidas na satisfação dos usuários. O instrumento utilizado foi composto por um conjunto de questões para avaliação da satisfação perante diferentes aspectos do serviço como o sistema de agendamento, a estrutura física e a localização da farmácia, o horário de funcionamento e quanto a qualidade do atendimento prestado. A população alvo compreendeu 873 usuários/cuidadores que utilizam o serviço do CEAF na Farmácia Escola UFSC/PMF. Percebeu-se nitidamente a melhora na satisfação dos usuários após a implementação das melhorias. Por meio do acolhimento o usuário sente-se ouvido, encontra respostas a suas necessidades de saúde e é direcionado/referenciado, quando necessário, a outra unidade de saúde para ter suas demandas atendidas. Com o agendamento reduziu-se o tempo de espera, levando a uma melhora no atendimento, bem como na melhor organização do trabalho e satisfação do trabalhador da farmácia. O questionário de satisfação do usuário deve ser aplicado periodicamente visto que a avaliação do serviço deve ser constante para a melhora contínua dos serviços prestados.

**Palavras-chave:** Humanização. Acesso. Agendamento. Dispensação. Usuários.

### **ABSTRACT**

One of the challenges experienced in Pharmacy School UFSC/PMF is to improve the quality of service provided in an environment of high demand, so as to make it more humane and accessible to users who require drug therapy, based on the principles of Rational Use Medicines. The objective of this paper is to present the organization's impact on service accessibility and user satisfaction CEAF. After reforming the structure physical and changes in the service system was developed a tool to assess the impact of these measures on customer satisfaction. The instrument used was composed of a set of questions to assess satisfaction with different aspects of the service as the scheduling system, the physical structure and location of the pharmacy opening hours and the quality of care provided. The target population comprised 873 users/carers that use the service in the Pharmacy School UFSC/PMF CEAF. It was noticed

clearly an improvement in customer satisfaction after the implementation of improvements. By receiving the user feels heard, find answers to their health needs and is directed/referred, when necessary, to another health establishment to have their demands met. With the schedule reduced the waiting time, leading to an improvement in attendance, as well as better organization of work and worker satisfaction of pharmacy. The survey of user satisfaction should be applied periodically since the evaluation of the service should be constant for the continuous improvement of services

**Keywords:** Humanization. Access. Schedule. Dispensation. Users

## INTRODUÇÃO

O acolhimento constitui-se como estratégia de reformulação no modo como têm se dado às relações interpessoais no processo de trabalho em saúde, implicando em uma nova organização desse processo. Este busca: uma maior humanização do atendimento aos usuários, ou seja, qualificar a relação trabalhador/usuário por parâmetros humanitários, solidários e de cidadania; uma ampliação da garantia de acesso a todos os sujeitos que demandam algo dos serviços de saúde; uma efetiva responsabilização dos profissionais com a saúde desses cidadãos, com escuta qualificada e compromisso de resolver o seu problema de saúde; imprimir uma maior resolubilidade às ações desenvolvidas (Franco, Bueno e Merhry, 1999).

Um dos grandes desafios vivenciados na Farmácia Escola UFSC/PMF é melhorar a qualidade do serviço prestado em um ambiente de grande demanda, de forma a torná-lo mais humanizado e acessível aos usuários que necessitam de terapia medicamentosa, a partir dos princípios do Uso Racional de Medicamentos. Segundo Acurcio & Guimarães (1996), acessibilidade seria a capacidade de obtenção de cuidados de

saúde, quando necessário, de modo fácil e conveniente. Sendo assim não basta apenas aumentar o número de pessoas atendidas ou medicamentos dispensados, este deve vir necessariamente acompanhado de humanização e cuidado.

A Farmácia Escola UFSC/PMF possuía até o mês de novembro de 2010 para o atendimento do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF) um sistema de senhas moroso. A recepção era um pequeno espaço com poucas cadeiras e não dispunha de uma pessoa para realizar o acolhimento dos usuários. Isso refletia na demora do atendimento, desconforto e falta de informações. Diante desse cenário verificou-se a necessidade de se reestruturar o serviço com vista a melhorar o acesso e torná-lo mais humanizado. A partir do mês de novembro do mesmo ano foram implementadas melhorias físicas e modificações no sistema de atendimento e no ano seguinte avaliou-se o impacto das mesmas. Assim o objetivo deste trabalho é apresentar o impacto da organização do serviço sobre a acessibilidade e a satisfação do usuário do CEAF.

## MATERIAL E MÉTODOS

A Farmácia Escola UFSC /PMF localiza-se no Campus Universitário e tem uma área construída de 339,36 m<sup>2</sup>. Os recursos humanos disponíveis compreendem 3 docentes-UFSC, 3 farmacêuticos da PMF; 4 farmacêuticos da UFSC; 2 técnicos administrativos e 1 técnico de enfermagem, além de 16 bolsistas, estudantes do curso de graduação em farmácia da UFSC. A Farmácia Escola realiza cerca de 300 atendimentos diariamente, sendo que grande parte deste total corresponde a usuários do CEAF, porém também dispensa medicamentos do Componente Básico da Assistência Farmacêutica e alguns do Componente Estratégico.

Tendo como objetivos melhorar o acesso e a humanização do serviço, foi realizada uma reforma na estrutura física da farmácia para ampliação da sala de espera; foram desenvolvidos vídeos educativos, palestras interativas e materiais informativos para a sala de espera; foi implementado o serviço de acolhimento constante na sala de espera, realizado por alunos e farmacêuticos orientando sobre o acesso, os horários, o sistema de agendamento ou senha e informações necessárias. Simultaneamente, foi implementado um sistema de agendamento mensal para a dispensação dos medicamentos, desenvolvido pelos farmacêuticos, para o atendimento dos

usuários do CEAF. Esta medida buscou estruturar o serviço de modo a organizar a demanda, diminuir o tempo de espera e desta forma propiciar maior qualidade do serviço prestado.

Posteriormente, durante o primeiro semestre de 2011, foi desenvolvido e testado um instrumento para avaliar o impacto da organização do serviço na satisfação do usuário do CEAF. Com a análise dos dados obtidos neste estudo piloto, o questionário utilizado foi adaptado e aplicado durante o mês de julho com os usuários que aceitaram participar da pesquisa. O instrumento utilizado foi composto por um conjunto de questões para avaliação da satisfação perante diferentes aspectos do serviço prestado como o sistema de agendamento, a estrutura física e a localização da farmácia, o horário de funcionamento, a frequência do recebimento das medicações, e quanto a qualidade do atendimento prestado. A população alvo compreendeu 873 usuários/cuidadores que utilizam o serviço do CEAF na Farmácia Escola UFSC/PMF. Os dados obtidos foram analisados através de métodos estatísticos descritivos. O projeto de pesquisa foi submetido à aprovação do Comitê de Ética da UFSC sob o parecer N°1936/2011.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para reordenar a execução das ações e serviços, redimensionando-os e organizando-os de forma a contemplar as necessidades de seu público, é necessário um sistema de avaliação efetivo. A avaliação é parte fundamental no planejamento e na gestão do sistema de saúde. Além disso, dentre os objetivos da avaliação estão a possibilidade de identificar oportunidades e possibilidades de melhoria (BRASIL, 2004).

O conceito da palavra ‘avaliar’, segundo Contandriopoulou e colaboradores (1997), consiste fundamentalmente em fazer um julgamento de valor a respeito de uma intervenção ou sobre qualquer um de seus componentes, com o objetivo de ajudar na tomada de decisões. As avaliações dos serviços de saúde buscam analisar as estruturas, os processos e os resultados dos serviços prestados. A satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido deve ser considerada um resultado (COSENDEY; LUIZA, 2004).

No Brasil, o tema da satisfação dos usuários vem crescendo em importância especialmente a partir da segunda metade da década de 90, com o desenvolvimento do SUS, buscando a humanização dos serviços e o controle social da saúde (CORRER; et al, 2009), tendo se tornado um método muito importante para avaliar a qualidade dos serviços de saúde (AMARANTE; et al, 2010).

Acessibilidade não se restringe apenas ao uso ou não de serviços de saúde, mas

inclui a adequação dos profissionais e dos recursos tecnológicos utilizados às necessidades de saúde dos pacientes. Como exemplo, temos medidas implementadas na Farmácia Escola UFSC/ PMF, entre elas, o sistema informatizado de agendamento de horários para atendimento dos usuários do CEAF.

De acordo com a pesquisa aplicada com estes usuários, é possível verificar que 95 % dos participantes avaliam como bom o sistema de agendamento, enquanto apenas 3 % avaliam como regular e 2 % como ruim. Este dado é de grande valia, pois, está diretamente relacionado ao acesso a medicamentos (MEIRA et al, 2011).

A qualidade do atendimento prestado pelos funcionários da farmácia também foi avaliado, 97% dos usuários responderam que neste quesito o serviço é realmente bom. Quanto à regularidade da entrega dos medicamentos, 65% dos participantes afirmaram que a medicação nunca falta e 32% disseram que às vezes falta. No estado de Santa Catarina o órgão responsável pelo gerenciamento do CEAF é a Diretoria de Assistência Farmacêutica da Secretaria Estadual de Saúde (OLIVEIRA, 2011).

Em relação à localização da farmácia, 82% dos usuários do serviço consideraram boa, enquanto 16% avaliaram como regular e 3% dos usuários acham a localização ruim. Quanto à sua estrutura física após a reforma, a grande maioria dos usuários

considerou boa (84%) e 15% avaliaram como regular. Os usuários do serviço que não consideraram a estrutura física como boa alegam que a farmácia precisa ampliar seu espaço mesmo após a reforma do espaço físico. Quanto ao horário de atendimento, 95% dos participantes se declararam satisfeitos (OLIVEIRA, 2011).

## CONCLUSÕES

Percebe-se nitidamente a melhora na satisfação dos usuários após a implementação do agendamento e do acolhimento. Por meio do acolhimento o usuário sente-se ouvido, encontra respostas a suas necessidades de saúde e é direcionado/referenciado, quando necessário, a outra unidade de saúde para ter suas demandas atendidas. Com o agendamento reduziu-se o tempo de espera, levando a uma melhoria no atendimento, bem como na melhor organização do trabalho e satisfação do trabalhador da farmácia. O

Os dados obtidos refletem a importância das melhorias na organização do serviço a fim de facilitar a acessibilidade do usuário com consequente aumento da satisfação. Com o trabalho estruturado nesses moldes é possível pensar na ampliação da atenção farmacêutica propiciando uma maior adesão ao tratamento farmacoterapêutico com consequente melhora da eficiência da terapia.

questionário de satisfação do usuário deve ser aplicado periodicamente visto que a avaliação do serviço deve ser constante para a melhora contínua dos serviços prestados.

As avaliações só tem sentido ao resultar em encaminhamentos concretos de busca de soluções que possam sanar os problemas identificados, tendo sempre como base conceitual o respeito máximo ao direito do cidadão e a certeza de que a satisfação de suas necessidades é a razão de ser dos serviços de saúde.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ACURCIO, F.A; GUIMARÃES, M.D.C. Acessibilidade de indivíduos infectados pelo HIV aos serviços de saúde: Uma revisão de Literatura. *Cad. Saúde Pública*, v.12, p.233-242, 1996.
2. AMARANTE LC, et al. A influência do acompanhamento farmacoterapêutico na adesão à terapia anti-hipertensiva e no grau de satisfação do paciente. *Rev. CiêncFarmBasAplic*, v.31, n.3, p.209-215, 2010.
3. BRASIL. Ministério da Saúde. Caderno Nacional do Programa de Avaliação dos Serviços de Saúde: Para Estabelecimentos de Saúde. Ministério da Saúde: Brasília, 2004.
4. CONSENDEY, M.A.E.; LUIZA, V.L. Avaliação em saúde e

Políticas Farmacêuticas. Rio de Janeiro, 2004.

5. CONTANDRIOPOULOS, J.P. et al. A avaliação em saúde: conceitos e métodos. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1997.
6. CORRER, C.J. et al. Satisfação dos usuários com serviços da farmácia: Tradução e validação do PharmacyServices Questionnaire para o Brasil. *Cad. Saúde Pública*, v.25, n.1, p. 87-96, 2009.
7. FRANCO, T.B.; BUENO, W.S.; MERHY, E.E. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: Betim, Minas Gerais, Brasil. *Cad. Saúde Pública*, v.2, n.15, p. 345-353, 1999.
8. MEIRA, B.D.; MENDES, S.J.; THOMAZ, S. Avaliação da acessibilidade do serviço de atendimento ao usuário do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica na Farmácia Escola UFSC/PMF. Orientadora: Silvana Nair Leite. Florianópolis 2011.
9. OLIVEIRA, A. Avaliação da satisfação dos usuários da Farmácia Escola UFSC/PMF. Orientadora: Silvana Nair Leite. Florianópolis 2011.