



# CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO





**CEAF**

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



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

2

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA UNIDADE DE FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA DE VILA MARIANA**

## **ELABORADO POR:**

**Aline Pierobon Belorio da Costa**  
**Geovana Balduino Bispo de Souza**  
**Suelen Eugênio Schelesky de Araújo**

## **RESPONSÁVEL TÉCNICO:**



Luiz Fernando Haigag Djabraian

CRM: 65.949

Luiz F. H. Djabraian  
Médico  
CRM 65.949  
Diretor Técnico

**“Orgulho de ser SUS**

**2.022**





## INTRODUÇÃO

A Assistência Farmacêutica compreende um conjunto de atividades que envolvem medicamentos e que devem ser realizadas de forma sistêmica, ou seja, articulada e sincronizada, tendo, como maior beneficiário, o paciente. É o resultado da combinação de estrutura, pessoas e tecnologias, reunidas para o desenvolvimento dos serviços em um determinado contexto social.

O Programa de Medicamentos Especializados existe desde 1.993. No início de 1.999, a Secretaria de Assistência à Saúde implantou um modelo de gerenciamento que tem sido bastante eficiente, gerando bons resultados, e a partir de então foram estabelecidos os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas – PCDT para cada um dos medicamentos fornecidos, o que racionaliza sua prescrição e dispensação.

O Programa compreende medicamentos com elevado valor unitário ou, que pela cronicidade do tratamento, tornam-se excessivamente caros para serem subsidiados pela população brasileira.

Até 1.996, poucos medicamentos eram efetivamente dispensados para a população e segundo os dados disponíveis na época, esta dispensação era errática, pouco constante e irregular, resumindo-se ao fornecimento de medicamentos aos pacientes transplantados (Ciclosporina) e aos pacientes com anemia e que fossem renais crônicos em tratamento dialítico (Eritropoetina). Em 1.997, o Programa experimentou incremento do fornecimento de medicamentos e do número de pacientes beneficiados.

No entanto, a partir de 1.998, consolida-se a tendência de crescimento vertiginoso do Programa, registrando-se significativo aumento nos quantitativos de medicamentos dispensados, nos valores gastos e no número de pacientes beneficiados.

Em 2.002, muitos medicamentos foram incluídos no Programa de Medicamentos Excepcionais, bem como muitas doenças passaram a ser atendidas, com a constatação de grande incremento no número de pacientes, sendo garantida a compra e distribuição gratuita pelo Estado.

Essas crescentes demandas culminaram na necessidade de uma gestão especializada em processos na área da Saúde.

Em 29 de novembro de 2.005, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão do Núcleo de Gestão Assistencial Maria Zélia (NGA 62 – Maria Zélia), atualmente o Ambulatório Médico de Especialidades Maria Zélia (AME Maria Zélia) e de sua Unidade de Farmácia de Dispensação do Programa de Medicamentos Excepcionais “Alto Custo”, sendo está a primeira Unidade de Farmácia do Programa sob sua gestão.

Em 02 de maio de 2.006, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Farmácia de Dispensação do Programa de Medicamentos Excepcionais “Alto Custo” do Núcleo de Gestão Assistencial 63 – Várzea do Carmo (NGA 63 – Várzea do Carmo), sendo que, em 03 de julho de 2.006, esta Unidade de Farmácia passou a dispensar os medicamentos aos pacientes outrora atendidos na Unidade de Farmácia do Posto de Atendimento Médico Centro (PAM Centro), em sua grande maioria pacientes renais crônicos e transplantados. Em 01 de agosto de 2.007, iniciou-se nesta Unidade, o Programa de Entrega de Medicamento em Casa, na vanguarda no modelo de dispensação de medicamentos.

Em 14 de março de 2.008, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina iniciou a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de Campinas e Região (municípios), incluindo o atendimento a Clínicas de Terapia Renal Substitutiva e a Centros de Apoio Psicossocial (CAPS).

Em 04 de agosto de 2.008, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de Santo André, localizada no Complexo Hospitalar Mario Covas, realizando o atendimento a pacientes dos Municípios de Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Diadema, Mauá e Ribeirão Pires (ABCDMR). Esta Unidade permaneceu sob a gestão da SPDM até março de 2.010, ocasião em que, de acordo com as diretrizes da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), a sua gestão passou aos cuidados de outra Organização Social de Saúde (OSS), a Fundação ABC.



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

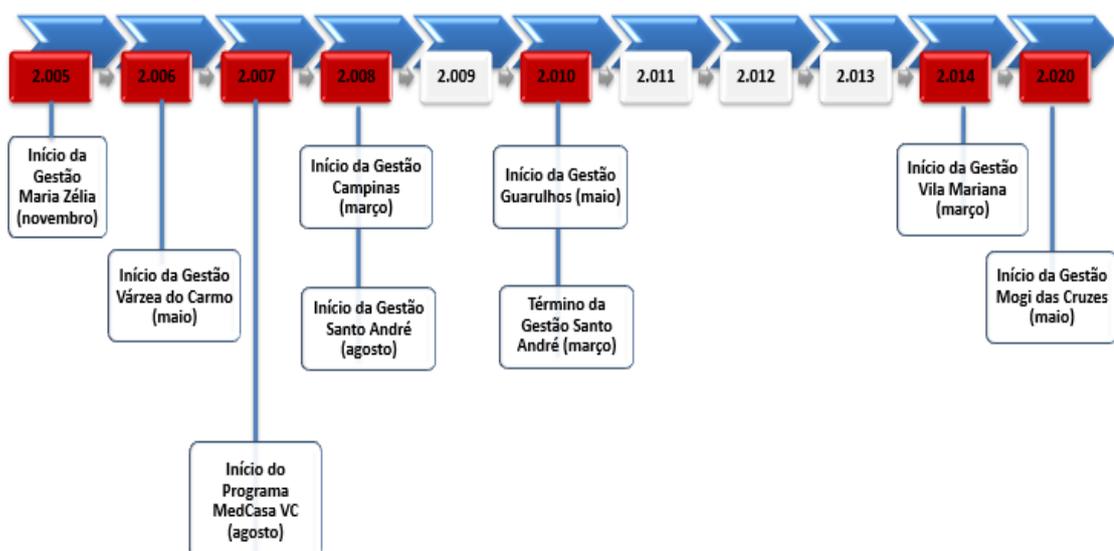
Em 05 de março de 2.014, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de São Paulo – Vila Mariana, assumindo assim, a dispensação dos medicamentos aos pacientes anteriormente atendidos no CSI – Vila Mariana.

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

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

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

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



## IDENTIDADE INSTITUCIONAL

### ▪ MISSÃO





## CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

5

Oferecer serviços de assistência à saúde, conforme os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), com qualidade e comprometimento socioambiental, buscando o aprimoramento contínuo do atendimento e das pessoas.

### ▪ **VISÃO**

Ser reconhecida como instituição de excelência na gestão das unidades de saúde, com alto nível técnico e acolhimento humanizado.

### ▪ **VALORES**

- Ética;
- Compromisso socioambiental;
- Respeito e solidariedade nas relações interpessoais;
- Cordialidade.

Em consonância à Identidade Institucional da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, as Unidades de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica desenvolveram a sua própria identidade, tendo como foco:

### ▪ **MISSÃO**

- Distribuir e dispensar medicamentos, em conformidade com os critérios das boas práticas de farmácia e diretrizes estabelecidas pelos Programas de Assistência Farmacêutica do Ministério da Saúde (MS) e Secretaria Estadual de Saúde (SES);
- Promover a busca contínua da qualidade, visando o aperfeiçoamento da assistência farmacêutica, atendimento, sistema de distribuição, dispensação e gestão;
- Desenvolver pessoas e contribuir para uma saúde pública digna, com compromisso social.

### ▪ **VISÃO**

Tornar-se um centro de distribuição e ser reconhecido como polo de referência de dispensação de medicamentos, atendimento e assistência farmacêutica.

### ▪ **VALORES**

- Respeito às pessoas e ao bem público;
- Comprometimento Socioambiental;
- Ética;
- Honestidade;
- Compromisso;
- Equidade.



# CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO



## UNIDADE DE FARMÁCIA VILA MARIANA

### ▪ DADOS DA INSTITUIÇÃO

- SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina - Farmácia de Medicamentos Especializados – Vila Mariana;
- CNPJ: 61.699.567/0051-51;
- Endereço: Avenida Dr. Altino Arantes, nº 1344, Bairro Vila Clementino, Município de São Paulo, São Paulo, CEP: 04042-005;
- Telefone: (11) 5074-4700.

### ▪ ESTRUTURA DO ATENDIMENTO

A Unidade de Farmácia de Medicamentos Especializados Vila Mariana é dividida em 27 setores, a saber:

- I. Triagem: 06 guichês para atendimento;
- II. Guichês: 25 guichês para atendimento;
- III. Sala de Espera;
- IV. Dispensação de Medicamentos;
- V. Sala de Atendimento do Programa Fibrose Cística e Dispensação Simplificada;
- VI. Unitarização;
- VII. Consultório Farmacêutico;
- VIII. Sala de APAC (Autorização para Procedimento de Alta Complexidade);
- IX. Estoque de Materiais de Escritório;
- X. SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário);
- XI. Sala dos Médicos Autorizadores;
- XII. Sala da Coordenação Farmacêutica;
- XIII. *Call Center*;
- XIV. UGP (Unidade de Gestão de Pessoas);
- XV. Estoque de Medicamentos;
- XVI. Anfiteatro;
- XVII. Sala da Manutenção;
- XVIII. Copa;

- XIX. Sala da Prevenção Trabalhista;
- XX. (Depósito de Materiais de Limpeza);
- XXI. Sala da TI (Tecnologia da Informação);
- XXII. Sala da Coordenação de Segurança Patrimonial;
- XXIII. Sala de RH (Recursos Humanos);
- XXIV. Sala da Gerência Farmacêutica;
- XXV. Sala do SESMT (Serviço de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho);
- XXVI. Sala do DP (Departamento de Pessoal);
- XXVII. Sala da Coordenação de Gestão de Pessoas.

#### ▪ PERFIL DE ATENDIMENTO

A Unidade de Farmácia Vila Mariana atende a demanda do Município de São Paulo, incluindo a dispensação de medicamentos a pacientes portadores de Fibrose Cística e de Centros de Referência em aplicação de Toxina Botulínica (pacientes tratados no Hospital São Paulo, AACD e Hospital Santa Marcelina) e Imiglucerase (pacientes tratados no Hospital São Paulo).

O atendimento presencial, na Unidade de Farmácia, compreende cerca de 1.450 pacientes/dia.

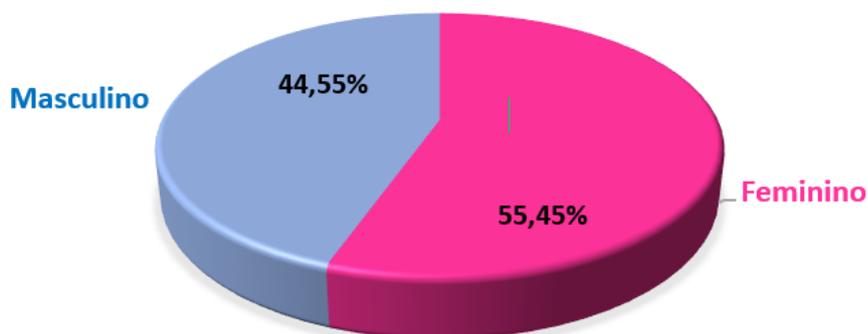
Com relação ao perfil dos pacientes atendidos, aproximadamente 55% são do sexo feminino e 18% estão na faixa etária de 61 a 70 anos de idade.

A Unidade dispensa, em média, 1.760.000 (um milhão, setecentas e sessenta mil) unidades farmacêuticas por mês, sendo Transplante de Rim, Hipopituitarismo e Hipercolesterolemia as patologias mais frequentes e tacrolimo, somatropina, e atorvastatina os medicamentos mais dispensados.

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

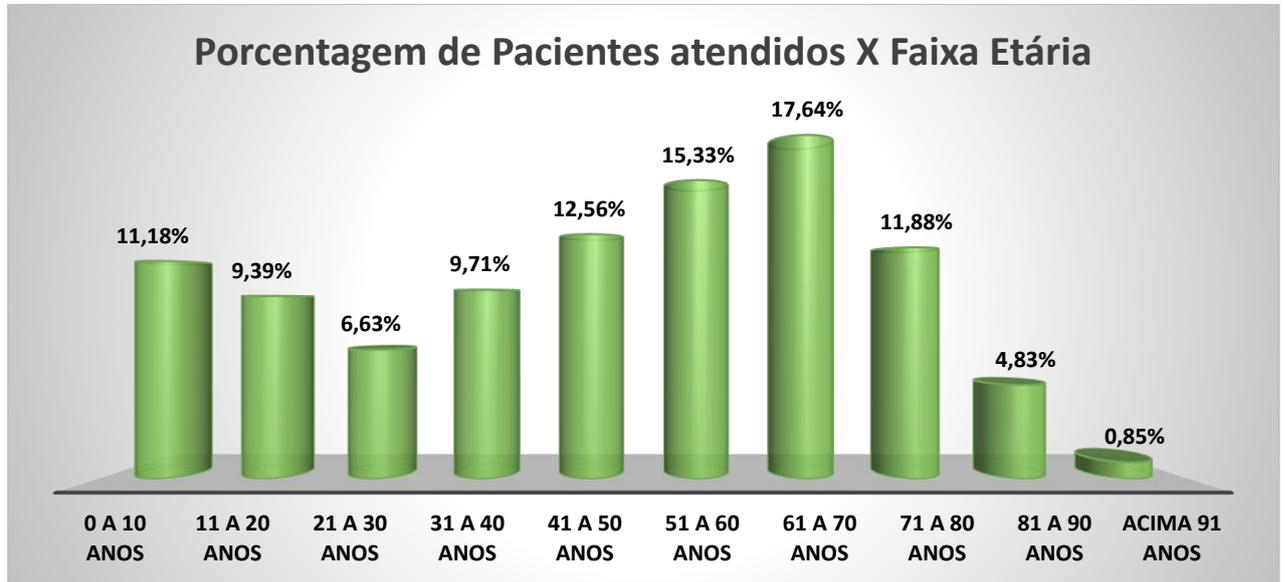
**Gráfico 01 – Atendimento por gênero**

### PACIENTES ATENDIDOS POR GÊNERO

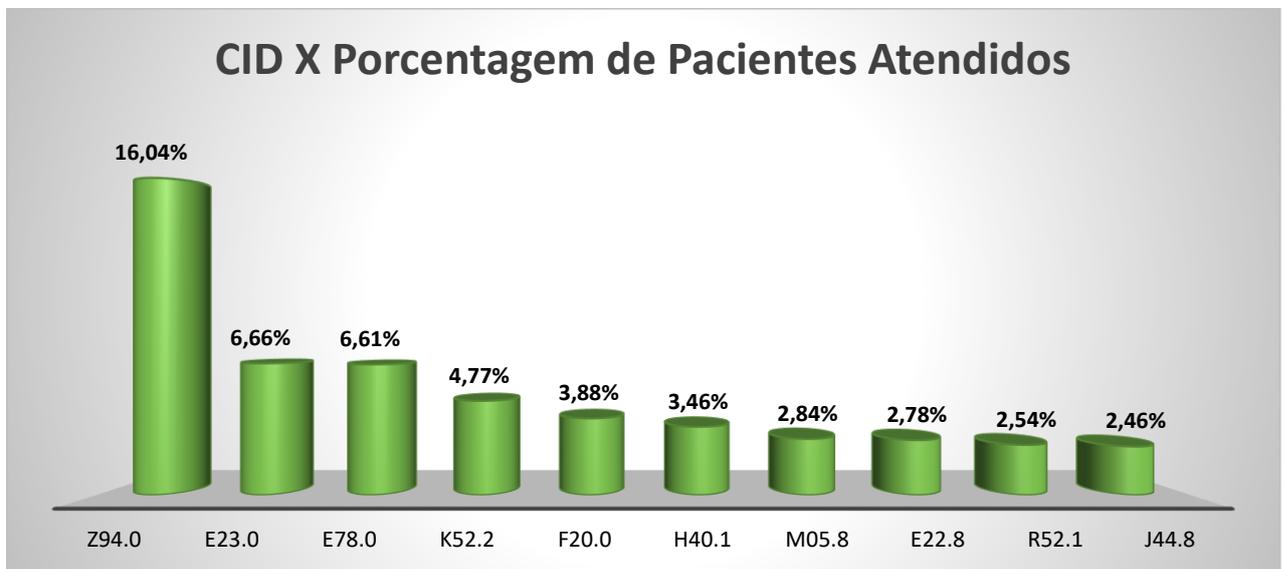




**Gráfico 02 – Atendimento por faixa etária**

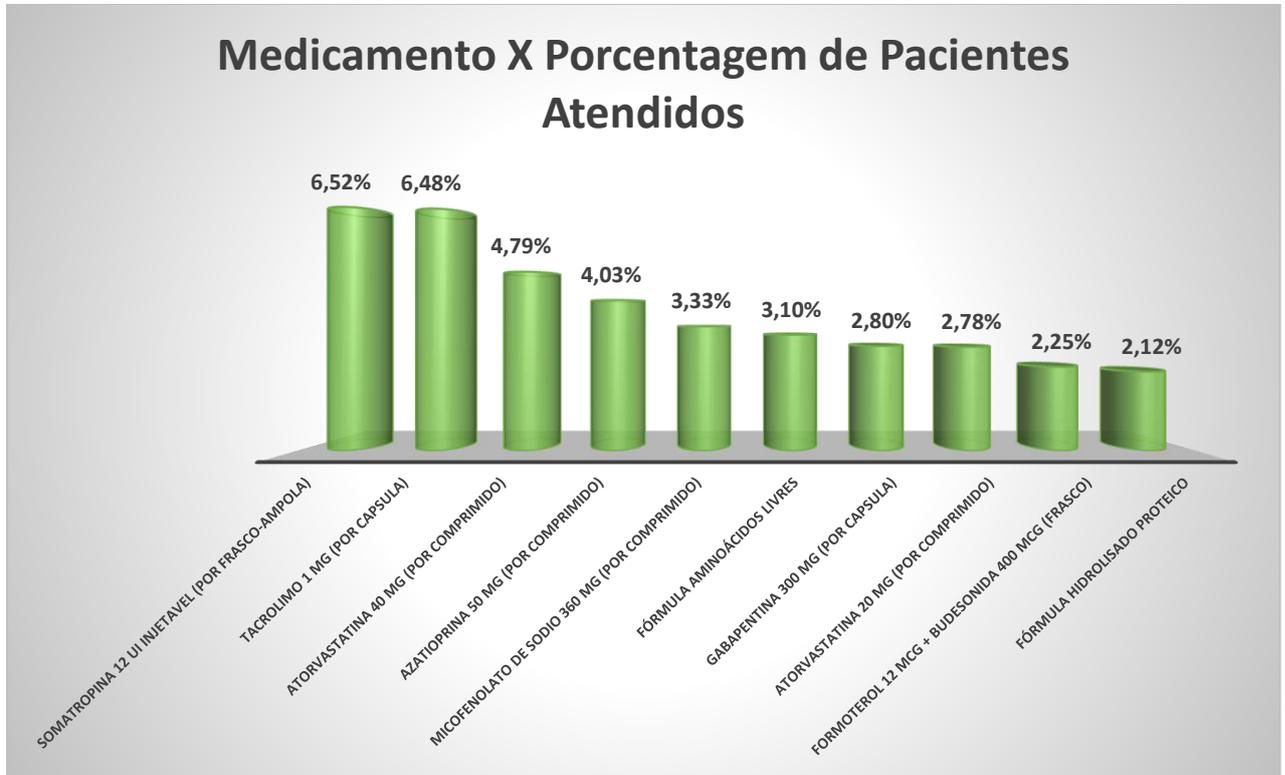


**Gráfico 03 – Patologias mais frequentes**



- Z94.0 – Rim Transplantado;
- E23.0 – Hipopituitarismo;
- E78.0 – Hipercolesterolemia Pura;
- K52.2 – Gastroenterite Colite Alérgica ligada à Dieta;
- F20.0 – Esquizofrenia Paranoide;
- H40.1 – Glaucoma Primário de Ângulo Aberto;
- M05.8 – Outras Artrites Reumatoides Soro Positivas;
- E22.8 - Outras Hiperfunções da Hipófise;
- R52.1 – Dor Crônica Intratável;
- J44.8 – Outras Formas Especificadas de Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica.

**Gráfico 04 – Medicamentos mais dispensados**



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



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

▪ **PROGRAMA “REMÉDIO AGORA”**

No segundo semestre de 2019, o Governo do Estado de São Paulo, em parceria com a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, lançou o aplicativo (App) “Remédio Agora”, que permitiu aos pacientes agendar data e horário para retirar os medicamentos nas Farmácias de Medicamentos Especializados. Com o App, o usuário pode programar a ida à Unidade de Farmácia, selecionar os medicamentos que utiliza e marcar data e horário viáveis para



## CEAF

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



retirá-los. Ao chegar à Unidade de Farmácia, basta clicar no botão digital “Cheguei”, no próprio App, para confirmar a presença. Também é possível fazer a confirmação por meio de totens que estão disponibilizados na Unidade de Farmácia. Pais ou responsáveis pelo paciente também poderão utilizar o App, desde que tenham autorização formal dos pacientes (no caso de responsáveis).

Além das vantagens citadas, não é mais preciso ir até à Unidade de Farmácia para saber se o remédio está disponível. Caso haja indisponibilidade momentânea, o paciente agendado será informado, por meio de notificação, com antecedência de 48 horas, e poderá reagendar a retirada para outra ocasião.

A implantação do aplicativo na Unidade ocorreu em maio de 2020.

Durante o ano, foram realizadas ações estratégicas com foco no aumento da adesão dos usuários ao aplicativo, dentre as quais destacamos:

1. Eventual “encaixe” de atendimento de demanda espontânea quando há vagas disponíveis;
2. Disponibilização de folder informativo para capacitar e incentivar o cadastro dos usuários no aplicativo “Remédio Agora”, destacando a importância de sua utilização e possível redução das filas e tempo de espera.

Com estas ações, obtivemos taxa de adesão de aproximadamente 65% de usuários da Unidade. Em alguns momentos, devido às particularidades de atendimento da Unidade, alta demanda de usuários, limitações de infraestrutura, espaço físico e quadro de colaboradores, há dificuldades para a abertura de vagas adicionais e para se manter o tempo preconizado de atendimento. Entretanto, observamos impactos positivos promovidos pela implementação do aplicativo, particularmente na organização do fluxo dos usuários, qualidade do atendimento e notificação de faltas de medicamentos.

### ▪ PROGRAMA “FIBROSE CÍSTICA”

A Fibrose Cística ou Mucoviscidose é uma doença genética rara, crônica e progressiva, caracterizada pela ocorrência de secreções espessas e viscosas que afeta diversos órgãos, principalmente pulmões e pâncreas.

No Estado de São Paulo, a cada 6.800 nascidos vivos há 1 nascido vivo com a doença.

A Fibrose Cística é caracterizada pela produção de suor com alta concentração de sal e de secreções mucosas com uma viscosidade anormal (muco espesso), sendo causada por alterações de uma proteína mediadora dos canais do cloro das glândulas do corpo. A causa dessa doença é um defeito genético nos genes mediadores dessa função celular. A doença é hereditária e acontece quando a pessoa herda os genes defeituosos do pai e da mãe. O fato de muitas crianças com Fibrose Cística não apresentarem nenhum sinal ou sintoma da doença, ao nascimento, foi fundamental para a sua inclusão no “Teste do Pezinho”.

Apesar da gravidade do quadro, o tratamento da Fibrose Cística tem evoluído consideravelmente, nos últimos anos. A terapia consiste no tratamento dos problemas pulmonares e digestivos e de outras complicações, manutenção de uma boa nutrição e incentivo à atividade física, reposição de enzimas pancreáticas, suplementação vitamínica (vitaminas A, D, E, K) e fisioterapia respiratória.

Os pacientes com Fibrose Cística devem fazer tratamento e acompanhamento em Centros Especializados de Referência, com profissionais de saúde com expertise nos cuidados de que necessitam.

O Sistema Único de Saúde (SUS) assegura ao paciente o acesso ao médico especialista em Fibrose Cística e a outros especialistas, como pneumologistas, endocrinologistas, gastroenterologistas e pediatras, além de atendimento por equipe multidisciplinar capacitada, composta por enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos e assistentes sociais.

- PROGRAMA ESTADUAL DE FORNECIMENTO DE MEDICAMENTOS ADEQUADOS AO TRATAMENTO DA FIBROSE CÍSTICA





## CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

O tratamento é um direito e proporciona aumento na qualidade de vida dos pacientes portadores de Fibrose Cística.

O Sistema Único de Saúde (SUS) fornece gratuitamente os medicamentos e produtos nutricionais prescritos para o tratamento da Fibrose Cística (Lei Nº 11.250, de 4 de novembro de 2.022).

➤ **MEDICAMENTOS:**

1. Ácido Ursodesoxicólico 150 e 300 mg – Comprimido;
2. Alfadornase 2,5 mg/mL – Ampola;
3. Amoxicilina 250 mg + Clavulanato de Potássio 62,5 mg/5 mL – Suspensão Oral;
4. Azitromicina 40 mg/mL - Suspensão Oral;
5. Azitromicina 500 mg – Comprimido;
6. Bromoprida 4 mg/mL - Solução Oral;
7. Ciprofloxacino 500 mg – Comprimido;
8. Cloreto de Sódio 0,9% – Solução Injetável 10 mL;
9. Colistimetato de Sódio 1.000.000UI – Pó Inalante (por ampola);
10. Fenoterol 5 mg/mL - Solução para Inalação;
11. Ivacaftor 150 mg – Comprimido revestido;
12. Ranitidina 150 mg/10mL – Solução Oral;
13. Salbutamol 100 mcg/dose – Aerossol;
14. Linezolida 600 mg – Comprimido;
15. Polivitamínico A, D, E e K – Cápsula, Comprimido Mastigável, Solução Oral;
16. Pancreatina 10.000 UI e 25.000 UI – Cápsula;
17. Tobracimicina 75 mg/mL - Solução para Inalação;
18. Rifampicina 300 mg - Comprimido; 20 mg/mL; Suspensão Oral;
19. Sulfametoxazol 400 mg + Trimetoprima 80 mg – Comprimido – 200 mg + 40 mg Solução Oral, frasco 100mL.

➤ **PRODUTOS NUTRICIONAIS:**

1. Complemento alimentar lácteo, com vitaminas e minerais;
2. Fórmula polimérica para crianças, normocalórica, normoproteica, composta por proteínas, carboidratos, lipídeos e vitamina E;
3. Fórmula polimérica para adultos, mínimo de 1.5 kcal/mL, com conteúdo proteico igual ou superior a 15% do valor energético total, “mix” de fibras com, no mínimo 15 g/L, normolipídica, com vitaminas e minerais, isenta de lactose, sacarose e glúten;
4. Módulo de triglicérides de cadeia média, sem ácidos graxos essenciais;
5. Suplemento alimentar polimérico para adultos, isento de sacarose, normocalórico, hipoglicídico, enriquecido com vitaminas e mineiras, com fibras, isento de sacarose, lactose e glúten;
6. Suplemento alimentar polimérico para adultos, hipercalórico e hiper proteico, enriquecido com vitaminas e mineiras, isento de lactose e glúten.

A Unidade de Farmácia do CEAF da Vila Mariana faz parte do elenco de Unidades dispensadoras do Programa Estadual de Fibrose Cística.

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

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

Desde então, a Unidade de Farmácia do Município de Campinas envidou, e prossegue atenta a, adequações necessárias, seguindo a todas as orientações e diretrizes previamente repassadas pela **Nota Técnica nº 01/2020** - Recomendações de medidas não farmacológicas





## CEAF

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



para o combate ao Coronavírus, do Ministério da Saúde, **Decretos Municipais nº 20.807**, de 14 de abril de 2.020, **Decreto nº 20.854**, de 29 de abril de 2.020 e **Decreto Nº 20.857**, de 04 de maio de 2.020, que definem as medidas para o enfrentamento da Pandemia decorrente do Novo Coronavírus (COVID-19), a serem adotadas pelos serviços essenciais em funcionamento no Município de Campinas, **Decretos Estaduais nº 64.881**, de 22 de março de 2.020, **nº 64.956**, de 29 de abril de 2.020, e **nº 64.959**, de 04 de maio de 2.020, que dispõem sobre o uso geral e obrigatório de máscaras de proteção facial, no contexto da pandemia da COVID-19, e dá medidas correlatas, nos espaços de acesso aberto ao público, em repartições públicas estaduais, incluídos os bens de uso comum da população, por todos consumidores, fornecedores, clientes, empregados e colaboradores e prestadores de serviços, assim como **Termo de Orientação Pandemia de COVID-19 nº 353027/2020/04271500, do Ministério da Economia/Superintendência Regional do Trabalho no Estado de São Paulo.**

A seguir, elencamos algumas ações mantidas pela Unidade de Farmácia Vila Mariana, no ano de 2.022:

1. Demarcação dos locais de ocupação, como piso e cadeiras, mantendo a distância mínima preconizada entre as pessoas, durante a espera pelo atendimento (interna e externamente);
2. Restrição da entrada de acompanhantes;
3. Retirada de cadeiras que não são ocupadas, facilitando a circulação interna;
4. Disponibilização de dispensadores de álcool em gel, no Salão de Espera;
5. Disponibilização de dispensadores de álcool em gel e papel para papel toalha, em todos os setores da Unidade de Farmácia, para os colaboradores;
6. Disponibilização de máscaras de proteção a colaboradores e usuários;
7. Treinamentos de capacitação, coordenados pelas equipes da Medicina do Trabalho e do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), para toda a equipe de colaboradores, quanto às medidas de prevenção (treinamentos presenciais e por videoconferência);
8. Reuniões realizadas através de videoconferências;
9. Adequação do quadro de colaboradores, com o objetivo de manter número seguro de guichês de atendimento e reduzir o tempo de espera;
10. Dispensação de medicamentos, para 60 ou 90 dias de tratamento, aos usuários, respeitando-se a quantidade disponível em estoque;
11. Ampliação na frequência das higienizações, principalmente de sanitários, maçanetas, corrimãos, mesas de trabalho e balcões de atendimento, priorizando-se, igualmente, a higienização das mesas de trabalho, nas trocas de plantão;
12. Elaboração de escala de descanso e de horário de almoço, restringindo o número de colaboradores na Copa de uso comum;
13. Alteração na disposição da fila, para se acomodar número maior de usuários;
14. Disponibilização de um colaborador para pré-triagem da fila na rua (retirando pacientes com medicamentos zerados e entregando senhas de dispensação), quando necessário;
15. Utilização do setor da dispensação simplificada, em dias de alta demanda, para atendimento de itens específicos, a fim de minimizar o tempo de espera na Unidade;
16. Captação de pacientes para o Programa Medicamento em Casa (Programa “MEDCASA”), visando diminuir a demanda de atendimento presencial;
17. Teleacompanhamento dos colaboradores pela Medicina do Trabalho após apresentação de atestados médicos de COVID-19 e/ou sintomas gripais;
18. Continuidade da flexibilização das exigências de apresentação de documentação de solicitação de medicamentos – Renovação Automática;
19. Intensificação da orientação aos usuários para agendamento através do aplicativo “Remédio Agora”, refletindo na adesão de 90% dos pacientes.

À guisa de informação, foi elaborado o Plano de Contingência para contenção de casos da doença pelo Coronavírus (COVID-19) nas Unidades de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF). Através do Plano de Contingência, foram desenvolvidos





## CEAF

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



diretrizes e ações para o plano de atendimento dos pacientes, plano para suporte dos colaboradores, plano para absenteísmo dos colaboradores, plano para hotelaria e plano de comunicação para pacientes e colaboradores.

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

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

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

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

### ▪ GESTÃO DE SEGURANÇA

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

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

### ▪ 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 2012, com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade da Assistência Farmacêutica prestada no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), em parceria com o Centro de Vigilância Sanitária e a Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo (SES/SP), no aspecto de receber, analisar, planejar e promover informações referentes às reações adversas e desvios de qualidade de medicamentos.

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

No ano de 2022, a Comissão de Farmacovigilância realizou 223 (duzentas e vinte e três) notificações de reações adversas, sendo que 02 (duas) foram feitas pela Unidade Vila Mariana.

Foram detectados e notificados, aos Órgãos competentes, 141 (cento e quarenta e um) desvios de qualidade de medicamentos; destes, 26 (vinte e seis) foram realizados pela Unidade Vila Mariana.

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):



**CEAF**

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

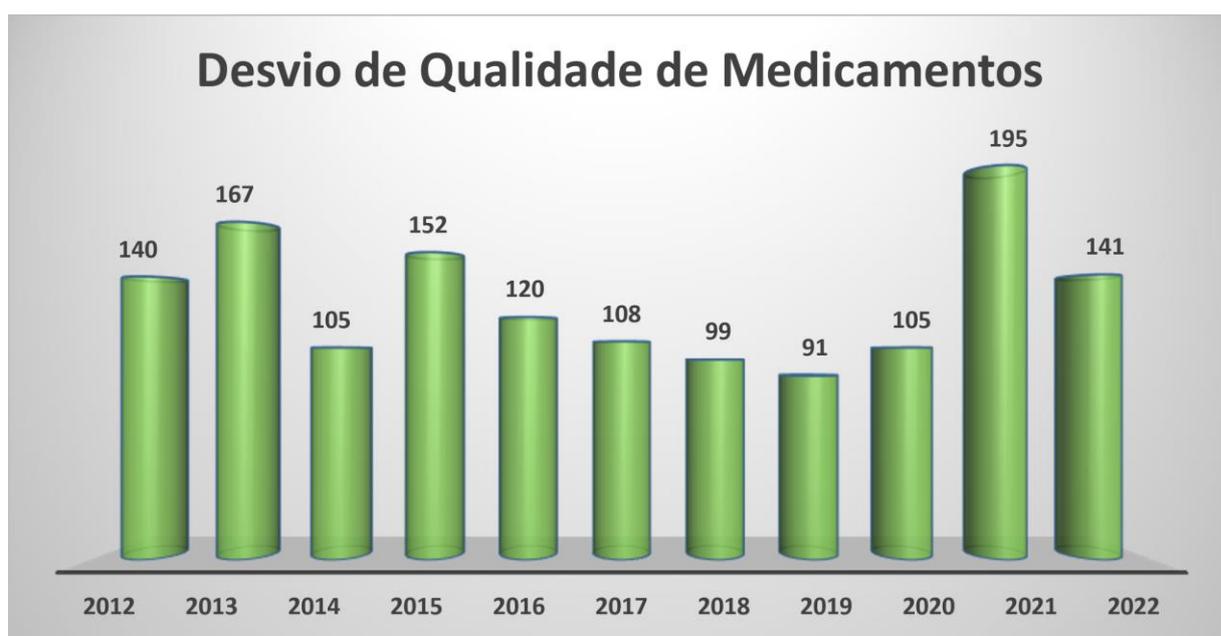


GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

**Gráfico 06 – Reações Adversas a Medicamentos notificadas pelas Unidades de Farmácia**



**Gráfico 07 – Desvios de Qualidade de Medicamentos notificados pelas Unidades de Farmácia**



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

Podemos listar, como ações desenvolvidas pela Comissão, no ano de 2022:



1. **Busca ativa de reações adversas:** as notificações de reações adversas podem ser entendidas como um instrumento de monitoramento de qualidade e segurança dos medicamentos. Dentre os métodos de notificação, a notificação voluntária passiva é a mais comum; no entanto, esse modelo pode resultar em subnotificação. Desse modo, o modelo por busca ativa torna-se indispensável para o aprimoramento da identificação de uma reação adversa ao uso de medicamentos. A busca ativa é realizada através da disponibilização da tabela “Como me Senti” e por contato telefônico.
2. **Ação em celebração ao Dia Mundial da Segurança do Paciente:** o Dia Mundial da Segurança do Paciente, celebrado em 17 de setembro, estabelecido, em 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. A ação comemorativa do Dia Mundial da Segurança do Paciente – 2.022, desenvolvida pela Comissão de Farmacovigilância do CEAF, baseou-se na elaboração e divulgação de *cartazes*, *folders* e *pop-up* com as principais medidas para prevenir e reduzir a ocorrência de incidentes relacionados a segurança do paciente.
3. **Ação para o Uso Racional de Medicamentos:** divulgação de vídeo para alertar a população sobre os riscos à saúde causados pelo uso indiscriminado de medicamentos e pela automedicação, a fim de promover a reflexão sobre o assunto.
4. **Elaboração de treinamentos do Sistema MEDEX:** foram elaborados 11 treinamentos do Sistema MEDEX, com o objetivo aperfeiçoar o conhecimento dos colaboradores na utilização da ferramenta, reduzir os erros de dispensação e cadastro de medicamentos.
5. **Apresentação de Experiências Exitosas – Evento SES/SP:** apresentação da experiência de gestão da farmacovigilância e Encontros de Atenção à Saúde.
6. Acompanhamento das notificações de reações adversas, desvios de qualidade e erros de dispensação.

#### ▪ COMISSÃO DE ATENÇÃO FARMACÊUTICA

Segundo a OMS, Atenção Farmacêutica é: ***“Um conceito de prática profissional na qual o paciente é o principal beneficiário das ações do farmacêutico. A atenção farmacêutica é 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.

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

- **Divulgação do Guia de Patologias do CEAF:** um manual prático e de grande utilidade, para que os colaboradores possam conhecer e entender um pouco mais sobre as



## CEAF

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



patologias atendidas no CEAF, trabalhando, desse modo, a capacitação do colaborador e a segurança do paciente.

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

### ▪ PROJETO DO CUIDADO FARMACÊUTICO

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

No ano de 2.022, foram acompanhados 40 pacientes e realizados 27 atendimentos, com 10 PRMs (Problemas Relacionados ao Uso de Medicamentos) resolvidos.

A patologia abordada foi a Artrite Reumatoide, em razão da maior familiaridade dos farmacêuticos envolvidos no projeto.

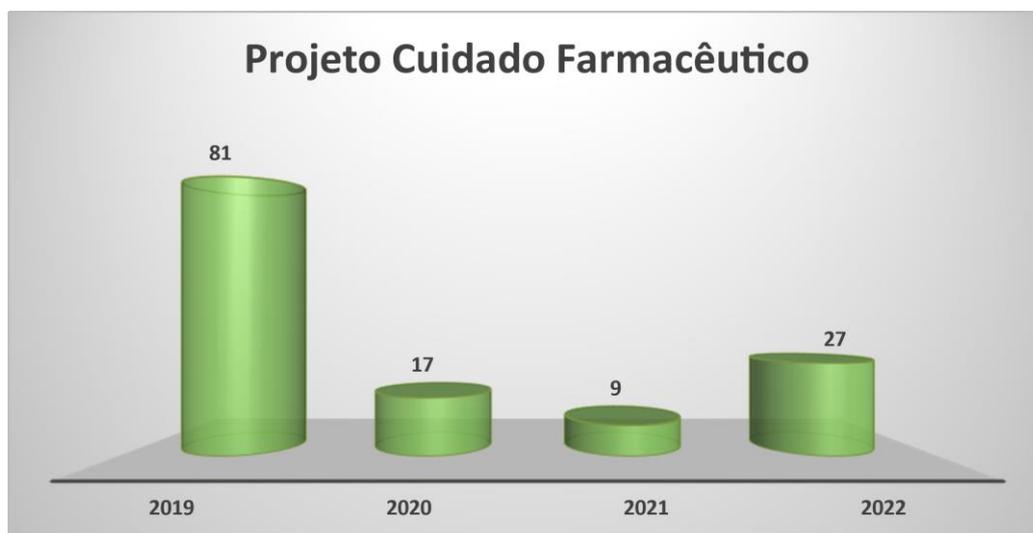
O *feedback* dos usuários atendidos é bastante positivo, sendo possível dimensionar a importância do serviço prestado: as orientações realizadas são bem absorvidas e a melhora na terapêutica é visível.

Os pacientes, que têm a oportunidade da consulta, percebem a diferença que faz a orientação farmacêutica, durante o tratamento. No momento da consulta, os usuários podem esclarecer dúvidas ou expor situações que, em alguns momentos, não conseguem relatar ao médico que o acompanha.

Para o ano de 2.023, a proposta é iniciar os atendimentos a pacientes portadores de Diabetes Mellitus; para tanto, faz-se necessária a revisão de alguns formulários. Um novo farmacêutico participará das ações.

A seguir, mostra-se gráfico com atendimentos de 2.019 a 2.022:

**Gráfico 08 – Consultas realizadas no Projeto do Cuidado Farmacêutico**



#### ▪ **GESTÃO AMBIENTAL**

A Gestão Ambiental propõe ações preventivas como garantia de segurança em relação aos riscos que algumas atividades possam causar à saúde dos usuários e ao ambiente interno e externo das Unidades de Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF).

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

A seguir, listamos as ações voltadas para a Gestão Ambiental, desenvolvidas pelas Unidades do CEAF, no ano de 2.022:

- **Dia Mundial da Água:** promover a reflexão sobre a importância da preservação dos recursos hídricos, atrelando-a a 03 dimensões: ambiental, econômica e social. Houve montagem de cenografia sinalizando o desperdício de água, através de torneira fictícia “aberta”.
- **Dia Nacional da Botânica:** elaborada atividade lúdica, no formato de “caça-palavras”, para conscientizar os colaboradores sobre a importância do cuidado e preservação das plantas.
- **Dia do Meio Ambiente:** estimular mudanças de atitudes e promover a conscientização do respeito ao meio ambiente. Elaboração de “quiz” de perguntas e respostas sobre o tema, simulando o jogo “Show do Milhão”.
- **Dia da Reciclagem:** elaborado mural orientativo e ministrado vídeo aos colaboradores sobre a importância da reciclagem através do consumo consciente e a geração de lixos recicláveis, a fim de conscientizá-los quanto ao consumo consciente, utilizado o slogan: “Não basta apenas reciclar é preciso reduzir”.
- **Dia da Árvore:** Conscientização da Equipe sobre a importância da preservação natureza, com elaboração de cartaz com frase de impacto acerca.
- **Dia de Combate à Poluição:** alertar a Equipe sobre a poluição, em todas as esferas do meio ambiente, e fortalecer a campanha de combate ao desgaste dos recursos naturais disponíveis. Elaborada cenografia disponibilizada na copa de uso comum, representando “sushis” preparados com peixes contaminados, em razão da poluição das águas com plásticos descartados por toda a população.



- **Dia da Natureza e Dia Mundial dos Animais:** elaboração de mural com fotos dos colaboradores e seus “pets”, com o objetivo de conscientização sobre a importância de zelar pela natureza e incentivar sobre a reflexão do impacto das ações humanas sobre o meio ambiente.

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

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

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

São objetivos da Comissão de GRSS nas Unidades de Farmácia:

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

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

- **Dia Mundial da Higienização das Mãos:** para promover a conscientização dos profissionais de saúde sobre a importância da higienização das mãos. O hábito previne e reduz infecções, levando à segurança de pacientes, profissionais e demais usuários dos serviços de saúde. Realizado dinâmica, com o título “Caixa da Verdade”, a fim de reforço de orientação a colaboradores e usuários sobre a importância da higienização das mãos.
- **Hospitais Saudáveis:** participação em Seminário dos Hospitais Saudáveis, com o tema “Criar ON, Desperdiçar OFF”.
- **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.



#### ▪ COMISSÃO NÚCLEO DE QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR (NQVT)

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

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

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

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

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

Entre os benefícios desta prática estão:

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

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

Podemos elencar como ações, em 2.022, da Comissão NQVT:

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



## CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

- **Gincana das Máscaras:** com o objetivo de conscientizar sobre os cuidados necessários para se proteger da COVID-19 e contra as ISTs (infecções sexualmente transmissíveis), houve a disponibilização de preservativos, a Unidade foi decorada e foi realizada uma competição de customização de máscaras, possibilitando também a customização de camisetas.
- **Dia Internacional da Mulher:** com o objetivo de frisar a importância da mulher na sociedade e a história da luta pelos seus direitos, foram confeccionados cartazes e entregue um cartão para cada colaboradora.
- **Abril Verde:** conscientização pela prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, que se pauta, entre outras coisas, pela promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável. Foi organizada uma "Caça aos ovos", onde dicas e pistas foram a respeito de Segurança e Saúde no trabalho. Foi realizado, também, treinamento, ministrado pela Medicina do Trabalho, para farmacêuticos e coordenadores, sobre o preenchimento correto da BIO - Boletim Interno de Ocorrência, e disponibilizado o passo a passo, elaborado pelo SESMT, em caso de acidentes.
- **Páscoa:** promovemos uma ação divertida em comemoração à Páscoa e esclarecemos as dúvidas dos colaboradores em relação a Segurança e Saúde no Trabalho, através da atividade de "Caça aos ovos", com perguntas sobre os tipos de acidente.
- **Dia Mundial de Higienização das Mãos:** objetivando demonstrar aos colaboradores a importância na rotina de higienização das mãos para a diminuição das doenças ocasionadas pela falta ou má lavagem das mesmas, a Medicina do Trabalho e a Hotelaria realizaram a "Blitz das Mãos Limpas", trazendo a "caixa da verdade", uma caixa com luz fluorescente, para demonstrar a sujeira das mãos.
- **Dia Mundial de Hipertensão Arterial:** ação de conscientização e para sanar as dúvidas dos colaboradores referentes à Hipertensão Arterial. Realizada a "Blitz da Saúde", com aferição da pressão arterial dos colaboradores e entrega de *folder* com instruções elaboradas pela Medicina do Trabalho.
- **Dia das Mães:** ação para homenagear a figura materna, contemplando todos os tipos de mães, mães de coração, mães de *pet* e etc. Foi elaborado um mural com fotos e realizada a entrega de "lembrancinhas".
- **Dia Profissional da Saúde:** ação realizada para homenagear os profissionais de saúde que representam a alma da nossa Unidade. Organizamos um café com todos os colaboradores.
- **Celebração das Profissões:** em homenagem aos nossos profissionais de todas as áreas, foram entregues cartões de parabenização e "lembrancinhas".
- **Festa Caipira:** para promover um momento de descontração, auxiliando no clima da Unidade e interação da Equipe, tornando a rotina mais agradável e saudável, foi realizada uma "festa caipira" para os colaboradores.
- **Dia da Imunização:** foi elaborado um "painel da vacina", para conscientização sobre a importância de manter as principais vacinações contra certas doenças em dia, diminuindo a probabilidade de contrair enfermidades como a caxumba, o sarampo, o tétano, a gripe, entre outras. Destacada, também, a importância da dose adicional da vacina contra a COVID-19.
- **Dia do Amor:** foi elaborado o "mural do amor", com o objetivo de dar a oportunidade para os colaboradores demonstrarem tudo que os faz pensar em amor, promovendo um ambiente leve e harmonioso.
- **Dia do Amigo:** o Setor de Recursos Humanos realizou uma dinâmica em grupo entre os colaboradores, para incentivar o sentimento de amizade e fraternidade entre a Equipe.
- **Dia do Homem:** divulgação de cartaz e entrega de cartão com bombom, para conscientizar a população masculina sobre os cuidados que deve tomar com a sua saúde.
- **Dia Nacional de Prevenção de Acidentes de Trabalho:** foi elaborado um painel com dicas para evitar acidentes de trajeto e publicizar os dias sem acidente na Unidade.





## CEAF

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



- **Dia Nacional de Combate ao Colesterol:** realização de palestras abordando a ginástica laboral, práticas saudáveis, exercício físico, alongamento, dicas de alimentação, etc.
- **Dia dos Pais:** foram entregues “lembrancinhas” e elaborado um painel de fotos em homenagem a todos os pais, contemplando os colaboradores que são pais, o colaborador(a) que queira homenagear o seu pai e, até mesmo, “aquela mãe que também é pai”.
- **Dia Nacional da Saúde:** foi realizada ação de conscientização, abordando dicas de saúde e prevenção da COVID-19 e *Monkeypox* (MPX).
- **Setembro Amarelo:** campanha de prevenção ao suicídio, visando conscientização da população sobre esse grave problema e formas de evitá-lo. Foi elaborado mural com todas as emoções base e explicações sobre elas. Divulgação de cartaz sobre o TeleApoio. *Tags* com frases motivacionais.
- **Dia de Combate ao Stress:** data para alertar a população sobre os sintomas e hábitos ruins que causam o estresse. Organizou-se atividades prazerosas que remetem tranquilidade.
- **Outubro Rosa:** para alertar as mulheres sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer, através de exames. As atividades realizadas consistiram em entrega de *botons*, ação local com a Medicina do Trabalho, decoração da Unidade, divulgação de cartilha, *pop-up*, cartaz e *tags* nos computadores.
- **Dia das Crianças:** foram realizadas as seguintes ações: Ação Local: para resgatar as memórias da infância e promover a interação da Equipe, com caracterização dos colaboradores, nos dias 13 e 14 de outubro, e caracterização da Unidade com temas dos desenhos das décadas de 1.980, 1.990 e 2.000. Ação Social: arrecadação de “livrinhos” e materiais de colorir, para doação às instituições de menores carentes, com a finalidade de incentivar os colaboradores à doação, proporcionando assim, um pouco de alegria, diversão e lazer ao público infantil carente.
- **Novembro Azul:** conscientizar os colaboradores a respeito da prevenção e diagnóstico do câncer de próstata, além da importância de cuidados integrais com a saúde do homem: utilização de *botons*; decoração da Unidade; divulgação de cartilha; *pop-up* e cartaz informativo.
- **Dia Mundial do Diabetes:** ação de conscientização sobre o reflexo do Diabetes Mellitus na saúde e mortalidade da população: divulgação de cartazes informativos.
- **Dezembro Vermelho:** conscientizar os colaboradores para a prevenção, a assistência e a proteção dos direitos das pessoas infectadas com o HIV. Foram distribuídos laços, na cor vermelha, e preservativos, feitos cartazes orientativos e de locais de apoio e utilizadas camisetas vermelhas.
- **Natal:** decoração temática da Unidade e confecção do “Mural da Gratidão”, onde foram reunidas fotos, mensagens de Natal e cartas escritas por pacientes, como forma de agradecimento aos profissionais, possibilitando o fortalecimento das conexões entre os colaboradores e o aumento do engajamento da Equipe.

#### ▪ COMISSÃO DE APOIO À DIVERSIDADE

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

As atribuições de seus membros são:

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





**CEAF**

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

Como ações, no ano de 2022, a Comissão de Apoio à Diversidade desenvolveu os seguintes trabalhos:

- **Dia Nacional de Combate ao Uso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes:** com o objetivo de mobilizar a Equipe e engajá-la na conscientização contra a violação dos direitos sexuais das crianças e adolescentes, foi realizada uma peça teatral abordando o tema.
- **Dia Internacional Nelson Mandela ONU (ODS 10 16):** realizou-se exposição aberta aos colaboradores, no anfiteatro da Unidade, contando, através de imagens e textos, a trajetória do líder sul-africano que lutou contra o regime racista.
- **Dia da Consciência Negra:** realizou-se desfile, no anfiteatro da Unidade, com apresentação temática dos colaboradores.

#### ▪ **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.

#### ▪ **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)**

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

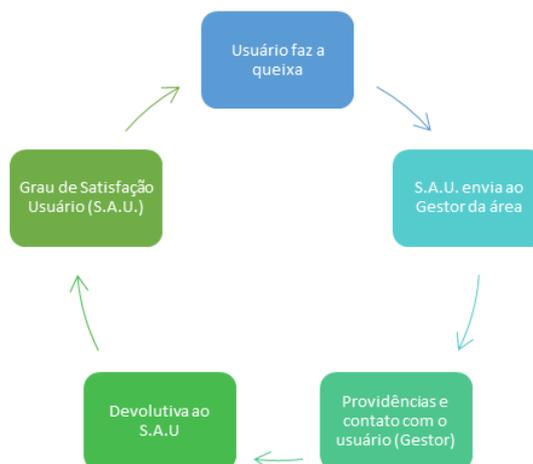
Busca atender, de forma efetiva, as manifestações dos usuários, acompanhando e mensurando o nível de satisfação, por intermédio de indicadores, gerando informações para a melhoria dos serviços prestados.

Dentre as suas principais atribuições, estão:

- A. Prestar atendimento pessoal, por meio telefônico, pelos meios eletrônicos, como *e-mail* e mídias sociais, e por pesquisas de satisfação;
- B. Receber e analisar as queixas, solicitações e sugestões dos usuários, encaminhando-as aos gestores dos setores correspondentes;
- C. Acompanhar as providências adotadas, do início até a finalização do processo;
- D. Elaborar relatório gerencial com dados quantitativos e qualitativos;
- E. Elaborar Relatório de Medidas e Ações (RMA), a fim de buscar a melhoria contínua dos serviços prestados.



### Fluxo estabelecido para o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)



Na Unidade de Farmácia Vila Mariana, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) foi implantado em 2.014.

A seguir, exibe-se gráfico com a Aceitabilidade Geral da Unidade, de 2.014 a 2.022:

**Gráfico 09 – Aceitabilidade Geral da Unidade de Farmácia**



Agora, passemos à análise crítica do ano de 2.022:

A Unidade de Farmácia, apesar de apresentar um padrão de curva relativamente linear, registrou discreta queda no indicador.

Dentre os fatores determinantes, destacamos o elevado tempo de espera para os atendimentos presenciais e telefônicos, o número insuficiente de acomodações para todos os usuários, em razão das medidas de enfrentamento da Pandemia da COVID-19, e a impossibilidade de vagas para atendimento do aplicativo “Remédio Agora”.

O absenteísmo dos colaboradores, a grande rotatividade e o fluxo de liberação das vagas de reposição também se constituíram em motivos para a queda dos indicadores de avaliação da satisfação dos usuários, em relação ao tempo de espera pelos atendimentos presenciais e telefônicos. Como medida de contenção e relativo ajuste da situação, procedeu-se à realocação dos profissionais entre os setores, até que houvesse a reposição das vagas.



## CEAF

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



Também com relação à insatisfação dos usuários pelo tempo de espera, pode-se verificar que a falta de alguns medicamentos, de grande consumo na Unidade de Farmácia, gerou a necessidade de comparecimento do usuário por mais vezes, redundando, conseqüentemente, em maior número de atendimentos presenciais. Também foi possível notar que o elevado tempo de espera correlacionou-se com a demanda espontânea de pacientes. Além disso, a alteração do sistema de gerenciamento de senhas foi motivo de insatisfação dos usuários, em determinados momentos.

O aplicativo “Remédio Agora” apresentou boa aceitabilidade para os usuários que conseguiram o agendamento, pois garantiu agilidade no atendimento na data solicitada pelo usuário. Entretanto, por haver número limitado de vagas, em razão de a Unidade de Farmácia não apresentar estrutura compatível para a abertura de mais agendas, não abrangendo, conseqüentemente, todo o público usuário da Unidade de Farmácia, foram verificados picos de insatisfação, em determinados períodos do ano.

Em 2.022, algumas tratativas foram realizadas junto à Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), para a modificação de fluxos e de adoção de medidas para melhorar a aceitabilidade da Unidade de Farmácia. Dentre estas medidas, elencamos as seguintes:

- Captação de pacientes para o Programa Medicamento em Casa (MEDCASA);
  - Dispensação de itens com estoque disponível para 60 ou 90 dias.
- Outras medidas adotadas pela gestão da Unidade de Farmácia foram:
- Atendimento de algumas patologias, na categoria dispensação, no setor da dispensação simplificada, a fim de agilizar e diminuir o tempo de espera;
  - Remanejamento de colaboradores entre setores;
  - Horários alternativos de colaboradores, para suprir a demanda em horários de pico de atendimento.

Para o ano de 2.023, além da reposição de vagas de colaboradores, aguarda-se melhora na aceitabilidade da Unidade de Farmácia, no quesito tempo de espera, haja vista que serão abertas mais vagas para o agendamento, via aplicativo “Remédio Agora”.

Quanto ao atendimento farmacêutico, a aceitabilidade esteve em patamar satisfatório.

Quanto ao quesito instalações, também se aguarda melhora na aceitabilidade, em razão de os equipamentos de ar condicionado estarem em funcionamento adequado nos setores, a par da presença constante de profissional de manutenção, quando acionado para consertos, em geral. Alguns locais da Unidade de Farmácia receberam tratamento de pintura, conferindo aspecto agradável ao ambiente.

Quanto à higiene, intensificou-se a limpeza dos banheiros de usuários e colaboradores.

### ▪ FATURAMENTO

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi instituído pela Constituição Federal de 1.988 e regulamentado pela Lei nº 8142/90.

Com o advento do SUS, surgiu também a necessidade de um sistema único de informações assistenciais para subsidiar os gestores no planejamento, controle, avaliação, regulamentação e auditoria.

O Faturamento é responsável por:

- A. Monitorar e contabilizar as informações ambulatoriais de todos os pacientes atendidos, laboratórios, serviços complementares de Serviço de Auxílio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) e medicamentos, e informá-las aos órgãos responsáveis do Estado;
- B. Assegurar que todos os procedimentos sejam informados nos sistemas preconizados, conforme os Contratos/Convênios firmados, observando os prazos acordados e as portarias vigentes, pautando suas ações com elevados padrões de qualidade, ética e lisura.

De acordo com a Portaria SAS Nº 1.119, de 23 de julho de 2.018, “Art. 1º: Fica obrigatória a inserção da informação de formalização de contratos entre os estabelecimentos de saúde e o gestor de saúde para prestação de serviços no âmbito do SUS no Cadastro Nacional de Saúde (CNES)”.



## CEAF

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



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 da Unidade de Farmácia do CEAF são realizados da seguinte forma:

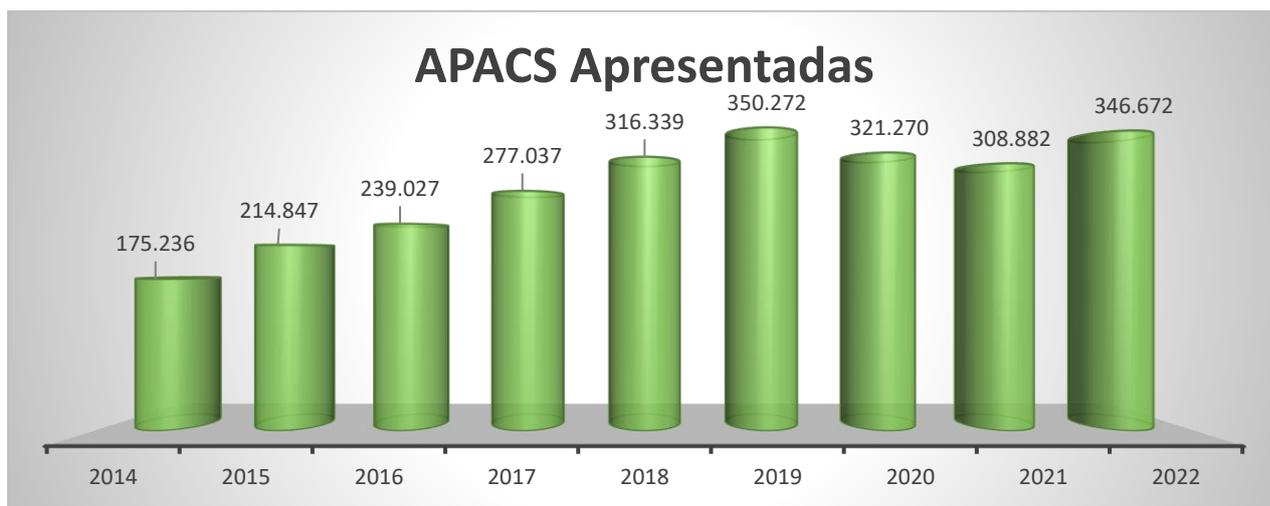
- **Informações gerais do fechamento:** quantidade de atendimento mensal e de APACs represadas (ou seja, APACs com erros, que foram corrigidas no fechamento da próxima competência), quantidades e valores financeiros totais de APACs faturadas.
- **Processos MEDEX:** esse campo consiste em descrever alguns 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 2.014 a 2.022, período da gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento de Medicina à frente da Unidade de Farmácia Vila Mariana, foram apresentadas 2.549.582 (dois milhões, quinhentos e quarenta e nove mil, quinhentas e oitenta e duas) APACs.

À frente, mostra-se gráfico com o número total de APACs apresentadas pela Unidade de Farmácia Vila Mariana, durante a gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina:

**Gráfico 10 – Total de APACs apresentadas pela Unidade de Farmácia de Campinas**



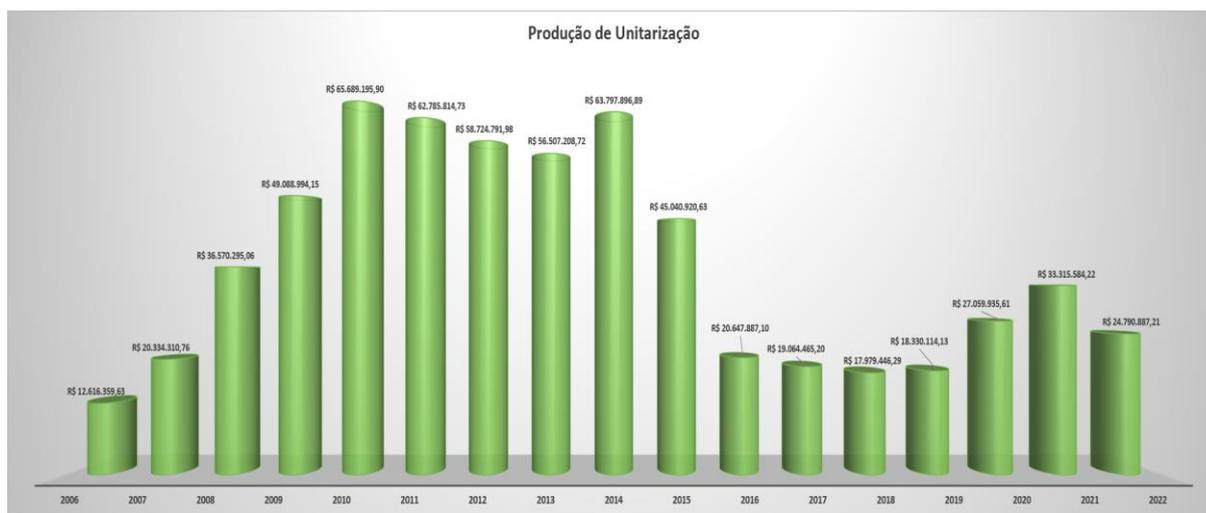
### ▪ OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS PÚBLICOS COM UNITARIZAÇÃO

A unitarização de formas farmacêuticas é um processo importante para a Farmacoeconomia nas Unidades de Farmácia sob a gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina.



De 2.006 a 2.022, foram economizados R\$ 632.344.108,21 (seiscentos e trinta e dois milhões, trezentos e quarenta e quatro mil, cento e oito reais e vinte e um centavos), consoante evidenciado, ano a ano, no gráfico exibido, a seguir:

**Gráfico 11 - 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 2.014, na Unidade de Farmácia Vila Mariana, foram economizados R\$ 3.965.567,86 (três milhões, novecentos e sessenta e cinco mil, quinhentos e sessenta e sete reais e oitenta e seis centavos).

Abaixo, segue gráfico com os dados de unitarização da Unidade de Farmácia:

**Gráfico 12 - Economia com a produção de unitarização de formas farmacêuticas sólidas na Unidade de Farmácia Vila Mariana**



# CEAF

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO



### ▪ 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.

Linha de Contratação	RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONVÊNIO - 2022					
	1º Semestre		2º Semestre		Total	
	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado	Meta Proposta	Resultado Alcançado
MEDICAMENTOS DISTRIBUÍDOS - TOTAL	-	10.303.971	-	10.794.662	-	21.098.633
ATENDIMENTOS PRESENCIAL - TOTAL		162.252		181.498		343.750
Pacientes Atendimento Guichê/Presencial Alto Custo		72.703		89.096		161.799
Pacientes Atendimento Triagem		33.199		39.170		72.369
Pacientes Atendidos Aplicativo "Remédio Agora" *		56.350		53.232		109.582

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina - Farmácia de Medicamentos Especializados – Campinas promove assistência farmacêutica, com eficiência e humanização, parte da realidade e cultura organizacional, cujas ações e resultados estão evidenciados, neste Relatório, atendendo às necessidades pactuadas no Convênio de Gestão.

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

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

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

Quanto à Perspectiva Financeira, foram promovidas ações que visam a sustentabilidade econômica, com acompanhamento mensal dos resultados e plano de ação para se evitar o *déficit* orçamentário. Em virtude das dificuldades relacionadas à inconstância dos repasses dos recursos

**CEAF**

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



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

de custeio ocorrida nos anteriores, não foi possível a manutenção da perspectiva econômica e financeira da Unidade de Farmácia.

Concernente à Perspectiva da Sociedade, a Unidade de Farmácia promove a inclusão, através das cotas para Pessoa com Deficiência (PCD) e para Jovem Aprendiz. Acompanha a satisfação do usuário, conforme demonstrado em pesquisa de satisfação. Ressalta-se o trabalho realizado pela Comissão local de Diversidade, com ações de sensibilização, reflexão, implementação de medidas e mudanças na Unidade, em relação à diversidade e inclusão.

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

Salienta-se o trabalho desenvolvido na promoção das ações de *Compliance*, praticando os princípios da integridade, do treinamento, da comunicação e do monitoramento dos documentos regulatórios aplicáveis.

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

Em relação ao número de atendimento, nota-se que houve aumento, relativamente ao ano de 2.021; no entanto, esse aumento não foi mais expressivo, em razão da estratégia adotada durante a Pandemia, para reduzir a aglomeração de usuários, com a dispensação de medicamentos para 2 ou 3 meses de tratamento, e a transferência de pacientes para o Programa Medicamento em Casa (Programa “MEDCASA”).

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