





**CEAF**

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



2

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

## **ELABORADO POR:**

**Aline Pierobon Belorio da Costa**  
**Daniele Pinho Biagio**  
**Geovana Balduino Bispo de Souza**

## **RESPONSÁVEL TÉCNICA:**

**Cristianne Eserian Santa**  
**Médica**  
**CRM: 63.641**  
**Diretora Técnica**

**“Orgulho de ser SUS**

**2.024**



**CEAF**

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



3

## 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 esta a primeira Unidade de Farmácia do Programa sob sua gestão.

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

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

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

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código ED66-CA93-921F-D093.

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.

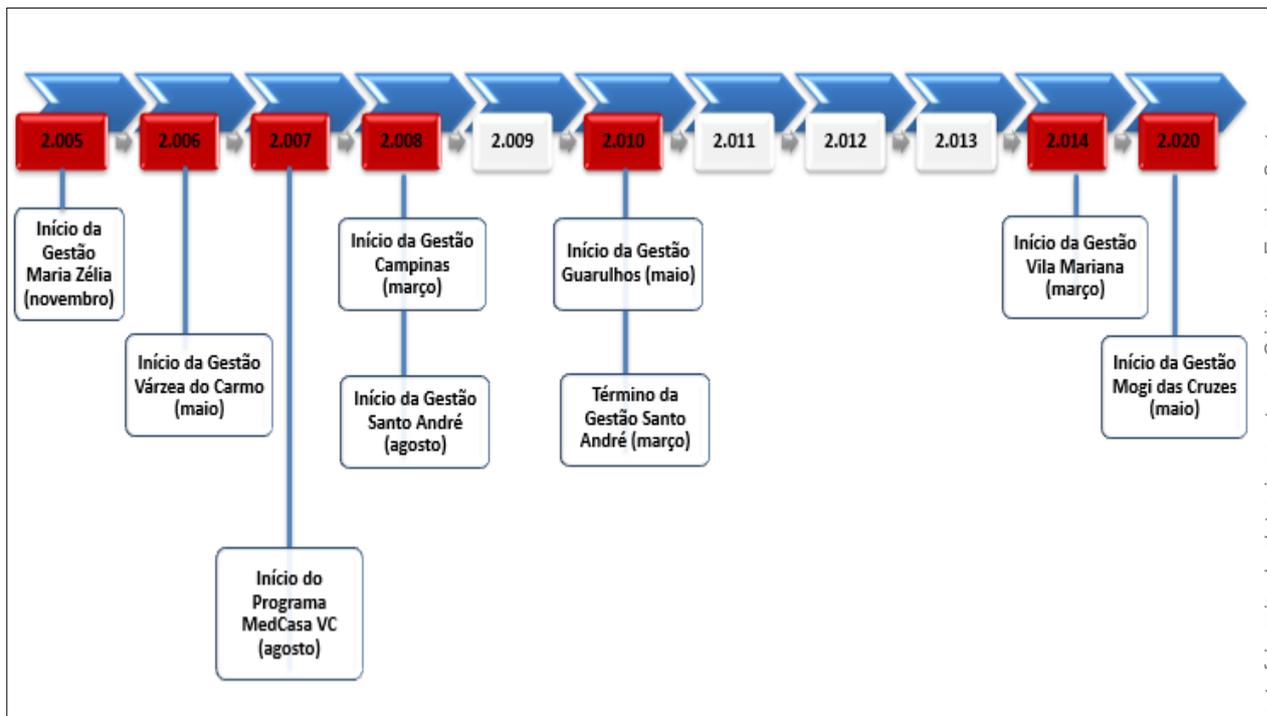
Em 05 de março de 2.014, a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina assumiu a gestão da Unidade de Farmácia de Medicamentos Excepcionais do Município de São Paulo – Vila Mariana, assumindo assim, a dispensação dos medicamentos aos pacientes anteriormente atendidos no CSI – Vila Mariana.

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**

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.



### **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 28 setores, a saber:

- A. Triagem: 06 guichês para atendimento;
- B. Guichês: 25 guichês para atendimento;
- C. Sala de Espera;
- D. Dispensação de Medicamentos;
- E. Sala de Atendimento do Programa Fibrose Cística e Dispensação Simplificada;
- F. Unitarização;
- G. Consultório Farmacêutico;
- H. Sala de APAC (Autorização para Procedimento de Alta Complexidade);
- I. Estoque de Materiais de Escritório;
- J. SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário);
- K. Sala dos Médicos Autorizadores;
- L. Sala da Coordenação Farmacêutica;
- M. *Call Center*;
- N. UGP (Unidade de Gestão de Pessoas);
- O. Estoque de Medicamentos;
- P. Anfiteatro;
- Q. Sala da Manutenção;
- R. Copa;

- S. Sala da Prevenção Trabalhista;
- T. Depósito de Materiais de Limpeza - DML;
- U. Sala da TI (Tecnologia da Informação);
- V. Sala da Coordenação de Segurança Patrimonial;
- W. Sala do RH (Recursos Humanos);
- X. Sala da Gerência Farmacêutica;
- Y. Sala do SESMT (Serviço de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho);
- Z. Sala do DP (Departamento de Pessoal);
- AA. Sala da Coordenação de Gestão de Pessoas.
- BB. Sala do Setor de Benefícios Corporativo.

#### ▪ 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 1.700 pacientes/dia.

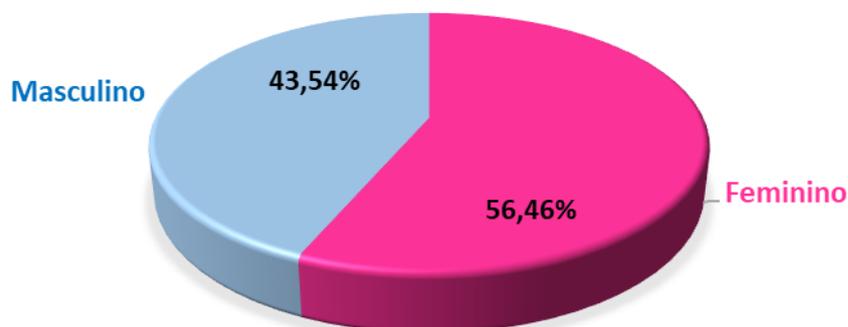
Com relação ao perfil dos pacientes atendidos, aproximadamente 56% são do sexo feminino e 20% estão na faixa etária de 61 a 70 anos de idade.

A Unidade dispensa, em média, 2.260.000 (dois milhões, duzentos e sessenta mil) unidades farmacêuticas por mês, sendo Transplante de Rim, Hipercolesterolemia e Hipopituitarismo as patologias mais frequentes e azatioprina, atorvastatina e micofenolato, os medicamentos mais dispensados.

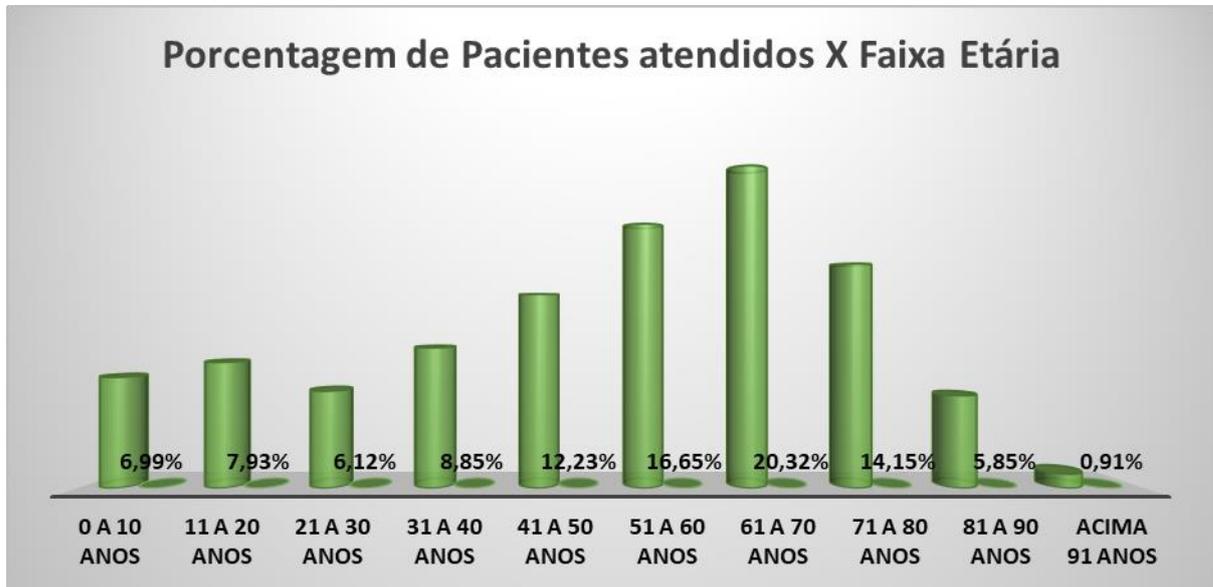
A seguir, apresentamos, de forma gráfica, o perfil de atendimento da Unidade Vila Mariana, com os dados extraídos do Sistema MEDEX, da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), mês de referência: dezembro de 2.024:

**Gráfico 01 – Atendimento por gênero**

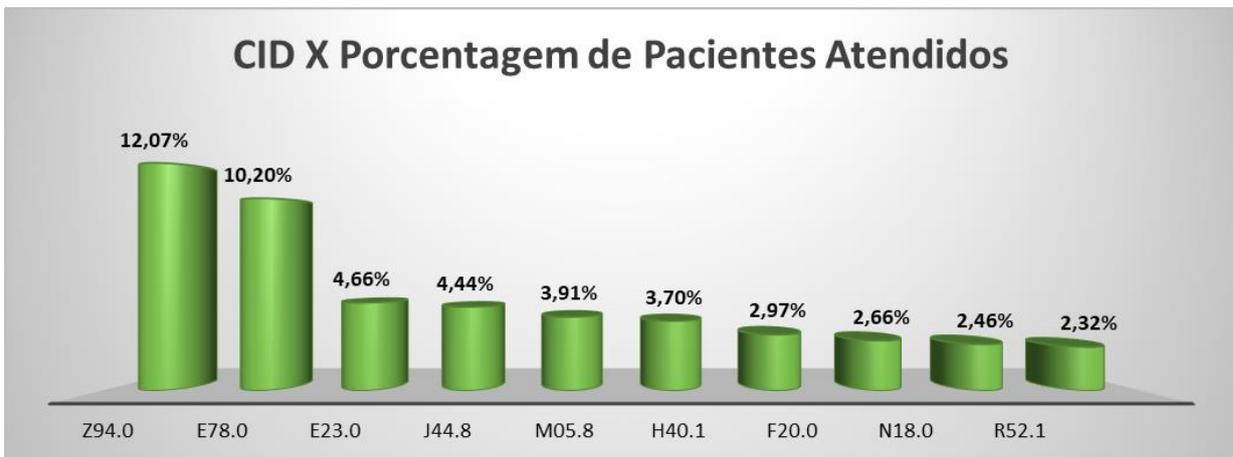
### PACIENTES ATENDIDOS POR GÊNERO



**Gráfico 02 – Atendimento por faixa etária**

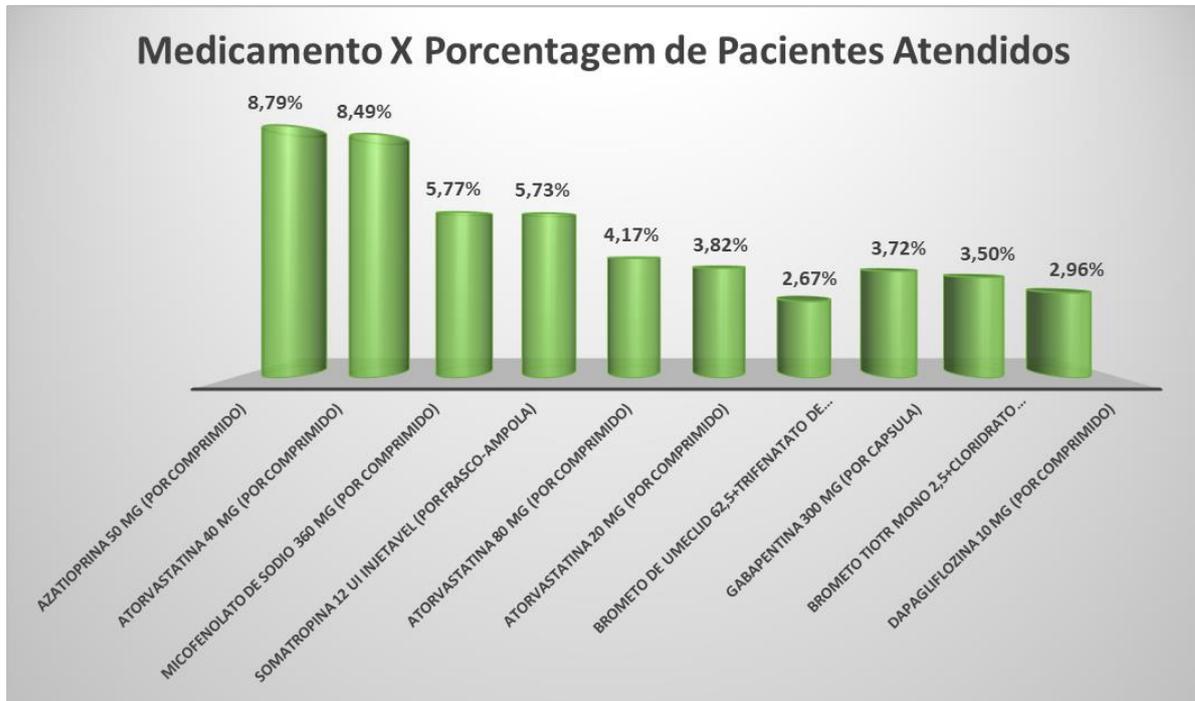


**Gráfico 03 – Patologias mais frequentes**



- Z94.0 – Rim Transplantado;
- E78.0 – Hipercolesterolemia Pura;
- E23.0 – Hipopituitarismo;
- J44.8 – Outras Formas Especificadas de Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica;
- M05.8 – Outras Artrites Reumatóides Soro Positivas;
- H40.1 – Glaucoma Primário de Ângulo Aberto;
- F20.0 – Esquizofrenia Paranoide;
- N18.0 - Doença renal em estágio final;
- R52.1 – Dor Crônica Intratável;

**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 2.019, o Governo do Estado de São Paulo, em parceria com a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, lançou o aplicativo (App) “Remédio Agora”, que permitiu aos pacientes agendarem data e horário para retirar os medicamentos nas Farmácias de Medicamentos Especializados. Com o App, o usuário pode programar a ida à Unidade de Farmácia, selecionar os medicamentos que utiliza e marcar data e horário viáveis para retirá-los. Ao chegar à Unidade de Farmácia, basta clicar no botão digital “Cheguei”, no próprio App, para confirmar a presença. Também é possível fazer a confirmação por meio de totens que estão disponibilizados na Unidade de Farmácia. Pais ou responsáveis pelo 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 fevereiro de 2020.

No início do Projeto tinha-se a ideia de absorver o maior número de pacientes possíveis no aplicativo, para se ter o menor e melhor tempo de espera. No entanto, ao longo dos meses e anos, observou-se que considerando a estrutura da Unidade (número de guichês, tamanho da dispensação e número de colaboradores), não seria positivo a aderência de 100% dos pacientes no aplicativo, pois não seria possível manter o tempo de espera, conforme a proposta inicial do Programa. E, assim, fomos nos estruturando equilibrando o tempo de espera do aplicativo x o tempo de espera da demanda espontânea. A cada mês era realizado uma análise específica para a abertura de vagas (agendas), considerando a realidade da unidade.

Em 2024 foram retomadas ações estratégicas com foco no aumento da adesão dos usuários do aplicativo e incentivo à utilização da ferramenta como forma de agilizar o serviço. Para tal, foram disponibilizados cartazes e folders informativos de capacitação dos usuários para o agendamento no aplicativo “Remédio Agora”, destacando a importância de sua utilização e possível redução das filas e tempo de espera. Além disso, criou-se a sala de agendamento, facilitando o acesso ao serviço.

Para 2025, vislumbra-se continuar aumentando a adesão ao Programa e preconizar o cumprimento do tempo de espera estabelecido para tal, a fim de promover qualidade ao serviço prestado ao usuário.

Com estas ações, objetivamos uma retomada na taxa de adesão que hoje está em 45% para 60% de usuários da Unidade.

#### ▪ **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**

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 N° 11.250, de 4 de novembro de 2.002).

➤ **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, com um fluxo de atendimento exclusivo e específico.

Por ser genética, a fibrose cística não é transmissível, embora um fibrocístico não possa ter contato com outro, já que o acúmulo de muco causado pela doença facilita infecções causadas por bactérias. Os pacientes não devem ficar juntos, mesmo que duas crianças com fibrose cística tenham a mesma bactéria. Assim, diante das especificidades da patologia, para evitar riscos aumentados de propagação de infecções entre eles, foi implantado um fluxo diferenciado de atendimento aos usuários do Programa Fibrose Cística, onde os pacientes são agendados por data e horário e são atendidos em sala específica.

Com este fluxo obteve-se:

- Redução do tempo de espera;

- Otimização do processo de separação dos medicamentos;
- Atendimento e orientações direcionadas;
- Preservação da integridade do paciente, através do afastamento;
- Maior conforto e atenção aos usuários.

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

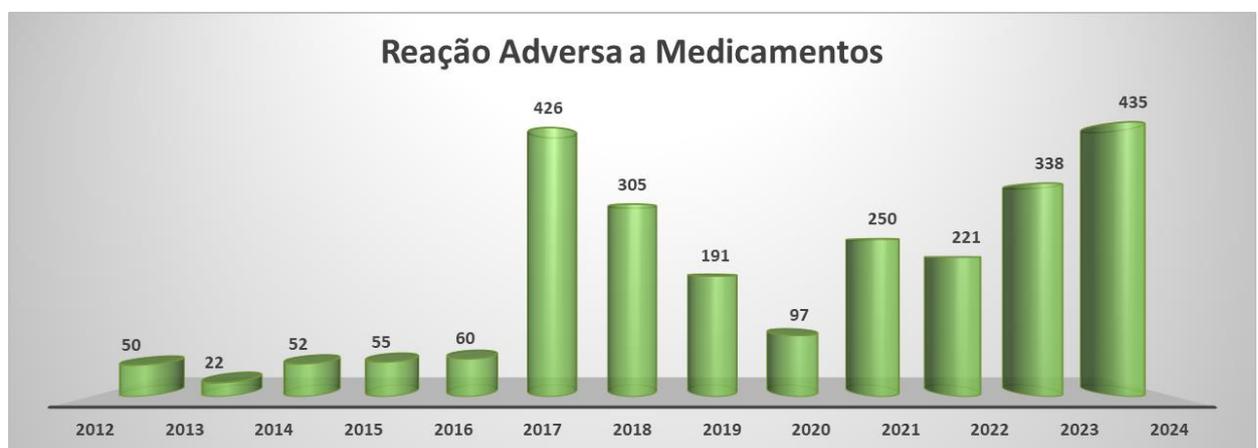
A Comissão é composta por membros da área técnica das Unidades de Farmácia de Campinas, Guarulhos, Várzea do Carmo, AME Maria Zélia e Vila Mariana, em São Paulo, e Mogi das Cruzes.

No ano de 2.024, a Comissão de Farmacovigilância realizou 435 (Quatrocentos e trinta e cinco) notificações de reações adversas, sendo que 02 (duas) foram feitas pela Unidade Vila Mariana.

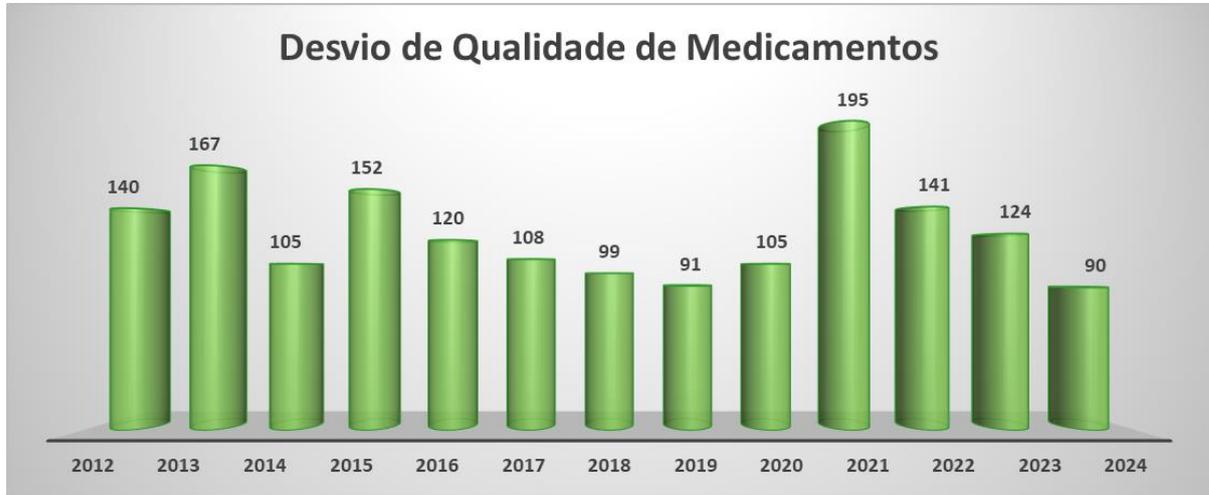
Foram detectados e notificados, aos Órgãos competentes, 90 (noventa) desvios de qualidade de medicamentos; destes, 18 (dezoito) foram realizados pela Unidade Vila Mariana.

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):

**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 de Farmacovigilância, no ano de 2.024:

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

**o compêndio das atitudes, os comportamentos, os compromissos, as inquietudes, os valores éticos, as funções, os conhecimentos, as responsabilidades e as habilidades dos farmacêuticos na prestação da farmacoterapia com o objetivo de obter resultados terapêuticos definidos na saúde e na qualidade de vida do paciente” (1.993).**

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

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

A Comissão de Atenção Farmacêutica tem como objetivos:

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

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

- **Campanha Saúde em Cores:** conscientização dos usuários da necessidade do controle de doenças, divulgando materiais informativos denominados “Você Sabia”, de acordo com o mês e a cor símbolo. Em solidariedade às lutas das pessoas, a Campanha instituiu também a utilização de camisetas de acordo com a cor da Campanha de Conscientização às sextas-feiras.
- **Elaboração e Divulgação do “Fato ou Fake”:** material elaborado com o intuito de alertar os pacientes sobre informações duvidosas sobre medicamentos, esclarecendo o que é verdade (fato) e o que é falso (fake), incentivando o combate à desinformação.
- **Encontros de Atenção à Saúde:** realização dos “Encontros de Atenção à Saúde” com o objetivo de proporcionar um espaço de orientação aos pacientes, sensibilizando-os e conscientizando-os com relação a determinadas patologias, incentivando o tratamento medicamentoso através da utilização dos medicamentos fornecidos pelas Unidades de Farmácia além de promover troca de experiência entre os participantes que apresentam a mesma patologia ou tratamento.
- **Cartaz sobre a Dengue:** A dengue é uma doença febril aguda, sistêmica, dinâmica, debilitante e autolimitada. Para abordagem do tema tão presente principalmente no início do ano, foi elaborado um cartaz de divulgação e alerta sobre a dengue com o objetivo de orientar como reconhecer os sintomas de dengue e apresentar os medicamentos que podem ou não ser utilizados diante destes sintomas.
- **Fevereiro Laranja:** A leucemia é uma doença maligna que afeta o sangue. É um câncer que tem início nas células-tronco existentes na medula óssea, de onde se originam as células sanguíneas. Foi confeccionado um mural em alerta e prevenção a leucemia e os principais sintomas.
- **Dia Mundial de Luta Contra as Hepatites Virais:** O Dia Mundial de Luta Contra as Hepatites Virais é uma oportunidade para intensificar os esforços nacionais e internacionais contra a hepatite, incentivar ações e engajar indivíduos, parceiros, público e destacar a necessidade de uma resposta global maior para a doença. Foi confeccionado um mural informativo sobre as Hepatites Virais, designando cada tipo, prevenção, diagnóstico, sintomas e tratamentos disponíveis.

- **Dia Nacional de Combate ao Colesterol:** A data foi criada para promover ações de conscientização e prevenção contra o colesterol alto, que é considerado um dos fatores que mais contribuem para o desenvolvimento de diversas doenças cardiovasculares. Foi realizada uma dinâmica com a equipe com o intuito de conscientizar de maneira didática como diminuir a gordura presente na nossa circulação: os colaboradores deverão arremessar alimentos saudáveis nas veias, tirando da circulação as células de gordura depositadas nos vasos sanguíneos.
- **Dia Nacional do Uso Racional de Medicamentos:** A data foi criada para alertar a população quanto os riscos à saúde causados pela automedicação. O objetivo é ressaltar o papel do uso indiscriminado de medicamentos e a automedicação como principais responsáveis pelos altos índices de intoxicação por remédios. A comissão local desenvolveu um vídeo de conscientização, sendo disponibilizado nas TV's da unidade.

- **PROJETO DO CUIDADO FARMACÊUTICO**

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

No ano de 2.024 foram realizados 173 atendimentos, o acompanhamento dos pacientes de AME I e II em tratamento com risdiplam foi bastante importante, garantindo efetividade terapêutica aos atendidos e segurança durante a utilização e administração do fármaco. O farmacêutico foi peça fundamental e garantiu o sucesso no seguimento terapêutico para a patologia. Houve a participação de um novo farmacêutico no Projeto.

É importante dizer que além das consultas agendadas, ao longo do ano de 2.024 foram realizadas consultas extras e esporádicas, objetivando sanar dúvidas de pacientes que utilizam o serviço e garantir o uso correto dos medicamentos.

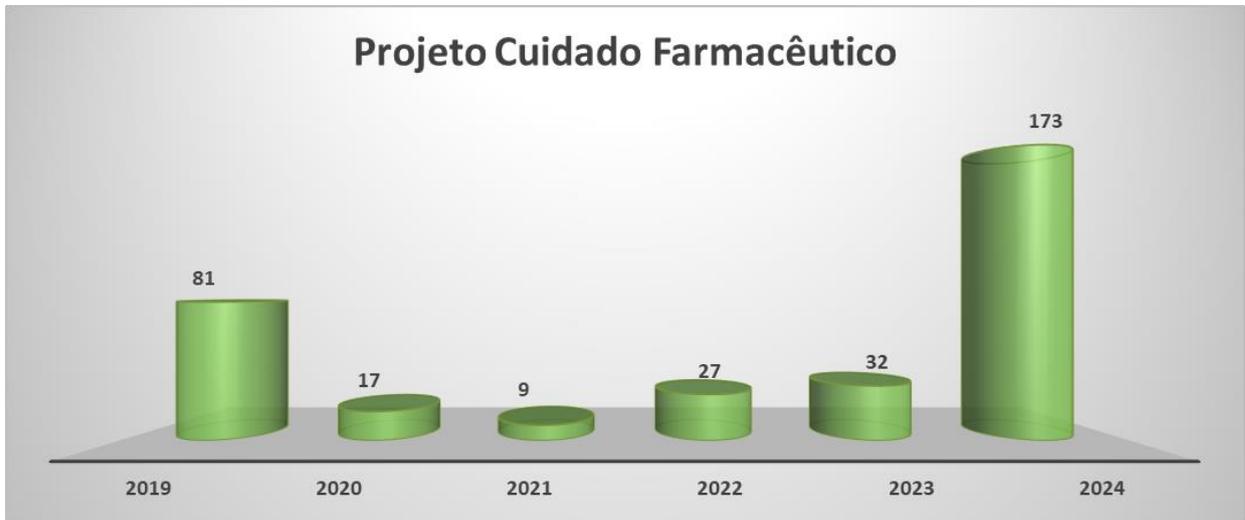
O *feedback* dos usuários atendidos é bastante positivo, sendo possível dimensionar a importância do serviço prestado: as orientações realizadas são bem absorvidas e a melhora na terapêutica é visível.

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 2.025 pretende-se dar continuidade aos pacientes citados e captar ao consultório farmacêutico, os pacientes portadores de sobrecarga de ferro, em uso de deferiprona. Também temos como proposta a inserção de outro profissional ao consultório, totalizando 03 farmacêuticos disponíveis ao atendimento dos usuários.

A seguir, mostra-se gráfico com atendimentos de 2.019 a 2.024:

**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 2.024:

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

#### ▪ **COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE (CGRSS)**

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

A Comissão é responsável por elaborar e implantar o Plano de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde (PGRSS), sendo um documento que aponta e descreve o plano das ações relativas ao manejo dos resíduos sólidos, observadas as suas características, no âmbito dos estabelecimentos, contemplando os aspectos referentes a geração, segregação, acondicionamento, coleta interna, armazenamento, transporte, tratamento e destinação final, bem

como os aspectos relativos à proteção à saúde pública e segurança ocupacional do pessoal envolvido nas etapas do gerenciamento de resíduos.

São objetivos da Comissão de GRSS nas Unidades de Farmácia:

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

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

- **Dia Mundial da Higienização das Mãos:** para promover a conscientização dos profissionais de saúde sobre a importância da higienização das mãos. O hábito previne e reduz infecções, levando à segurança de pacientes, profissionais e demais usuários dos serviços de saúde. Foram confeccionados adesivos de conscientização nos dispensers de álcool/sabonete e uma dinâmica chamada “caixa da verdade”, onde os colaboradores conseguiam visualizar se lavaram adequadamente as mãos.
- **Hospitais Saudáveis:** participação em Seminário dos Hospitais Saudáveis, com o tema “Propagar a educação ambiental para reduzir danos ao meio ambiente”.  
**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 as quais possam ser adotadas ações de minimização frente ao cenário de mudanças climáticas atual. O setor Saúde deve ter papel de liderança, nesta questão, que envolve tantos impactos na sociedade, como, por exemplo, o possível aumento na carga global de doenças.
- **Destinação Correta de Resíduos:** os resíduos recicláveis são separados dos resíduos comuns e levados à destinação correta.
- **Elaboração do Projeto “Minha Dica Sustentável”:** dicas de sustentabilidade disponibilizadas de forma dinâmica através de vídeos orientativos bimestralmente.
- **Elaboração de documento “Você Sabia”:** mensalmente foram elaborados “guias” de curiosidades de diversos temas interligados ao Meio Ambiente com dicas de preservação, reciclagem e biodiversidade.

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

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

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

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

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

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

Entre os benefícios desta prática estão:

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

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

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

- **Janeiro Branco:** abordamos o assunto “Saúde Mental”, de forma natural, procurando conscientizar os colaboradores da importância desse tema, através das seguintes estratégias: realização de um mural com o tema e a criação de uma caixa com palavras positivas para que os colaboradores possam colocar uma mensagem ou meta que desejam alcançar no ano de 2024. Foi também desenvolvida a “pílula de motivação”, com mensagens e dizeres que foram distribuídos aos colaboradores.
- **Dia Nacional de Combate às Drogas e ao Alcoolismo:** o consumo de bebidas alcoólicas e outras drogas, quando gera uma relação de dependência química, passando de ser uso recreativo, e quando ligado ao tráfico ilícito de drogas ou à violência, constitui-se em um grande mal não só para os usuários, mas para toda sociedade. Nesta data, foi realizada uma cenografia e uma dinâmica de uma “Blitz” nos setores com um “Bafômetro”, além da utilização de camisetas nas cores verde, amarelo ou vermelho. O objetivo foi reportar o perigo do uso da droga e, ainda em especial, no trânsito.
- **Dia Mundial de Combate à LER e DORT:** esta data foi criada para chamar atenção para as duas doenças que têm relação direta com o trabalho e que atingem milhões de brasileiros. Efetuamos uma palestra com a equipe de Segurança do Trabalho sobre Ergonomia.
- **Carnaval:** com o objetivo de conscientizar sobre os cuidados necessários para se proteger da COVID-19 e contra as ISTs (infecções sexualmente transmissíveis), houve a disponibilização de preservativos, a Unidade foi decorada e foi disponibilizado cartazes informativos. A data foi celebrada junto ao Dia Nacional de Combate às Drogas e ao Alcoolismo.

- **Dia Internacional da Mulher:** com o objetivo de frisar a importância da mulher na sociedade e a história da luta pelos seus direitos, foram confeccionados cartazes, entregue cartão com uma lembrancinha para cada colaboradora e realizado evento de maquiagem e autocuidado pela empresa Mary Kay.
- **Páscoa:** promovemos a entrega de uma lembrancinha aos colaboradores, com o objetivo de motivá-los e melhorar o clima organizacional.
- **Dia Mundial da Saúde:** a data é promovida pela Organização Mundial da Saúde (OMS). A ação teve como objetivo conscientizar os colaboradores sobre questões importantes de saúde, através de uma competição de murais em portas elaborados pelos colaboradores.
- **Abril Verde:** conscientização pela prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, que se pauta, entre outras coisas, pela promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável. Foram desenvolvidas ações ligadas a qualidade de vida através de murais com dicas de saúde mental, financeira e física.
- **Dia Mundial de Hipertensão Arterial:** ação de conscientização e para sanar as dúvidas dos colaboradores referentes à Hipertensão Arterial. Disponibilizado folder orientativo e realizada palestra sobre o tema, tão atual e preocupante nos dias de hoje.
- **Dia das Mães:** ação para homenagear a figura materna, contemplando todas as mães. Foi elaborado um mural com fotos e realizada a entrega de “lembrancinhas”, além de um “dia de beleza com a Mary Kay”.
- **Dia Profissional da Saúde:** ação realizada para homenagear os profissionais de saúde que representam a alma da nossa Unidade. Organizamos um café com todos os colaboradores.
- **Campanha Institucional do Agasalho:** uma iniciativa tradicional no calendário do Viver Bem das Instituições Afiliadas SPDM. A ação que concentra milhares de doações tem início nos meses que antecedem o inverno. O objetivo da Campanha é mobilizar e estimular a interação entre as pessoas na Instituição através da doação de agasalhos novos ou usados em bom estado de conservação, para ser distribuído em instituições filantrópicas de acolhimento a pessoas em estado de vulnerabilidade ou a quem necessite.
- **Campanha Emergencial Rio Grande do Sul:** as chuvas que acometeram o estado deixaram as pessoas em situação de vulnerabilidade e extrema necessidade. Foi então elaborada a Campanha Emergencial Rio Grande do Sul, com o objetivo de arrecadar doações e, de alguma forma, contribuir com a maior dificuldade já vivida pelo estado.
- **Festa Caipira:** para promover um momento de descontração, auxiliando no clima da Unidade e interação da Equipe, tornando a rotina mais agradável e saudável, foi realizada uma “festa caipira” para os colaboradores.
- **Dia do Amor:** abordamos este ano o tema com a elaboração de um painel chamado “Feedback Elegante do Bem”, onde cada colaborador pode enviar uma mensagem de incentivo aos colegas de trabalho.
- **Dia do Amigo:** foi realizado o “Quiz Batalha dos Amigos”, para incentivar o sentimento de amizade e fraternidade entre a equipe, favorecendo a harmonização do ambiente de trabalho.
- **Dia do Homem:** divulgação de cartaz e entrega de cartão e lembrancinha, para conscientizar a população masculina sobre os cuidados que deve tomar com a sua saúde.
- **Dia Nacional de Prevenção de Acidentes de Trabalho:** foram elaborados pela equipe de Segurança do Trabalho diversos documentos com acesso em QR CODE com os possíveis riscos em cada setor.
- **Dia Nacional da Saúde:** ação de conscientização aos pacientes e colaboradores sobre a importância da educação sanitária e a ter um estilo de vida mais saudável. Houve a elaboração de e-book “dicas para melhorar sua saúde” pela Medicina do Trabalho e divulgação através do mural de avisos da Unidade.
- **Dia dos Pais:** foram entregues “lembrancinhas” e cartões em homenagem a todos os pais contemplando os colaboradores que são pais.

- **Setembro Amarelo:** campanha de prevenção ao suicídio, visando conscientização da população sobre esse grave problema e formas de evitá-lo. Foram disponibilizadas fitinhas amarelas e mural para a conscientização da Prevenção ao Suicídio.
- **Outubro Rosa:** para alertar as mulheres sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer, através de exames. As atividades realizadas consistiram em entrega de lacinhas em representação a data e palestra informativa sobre a prevenção ao câncer de mama.
- **Dia das Crianças:** foram realizadas as seguintes ações: Ação Local: para resgatar as memórias da infância e promover a interação da Equipe, com caracterização dos colaboradores, disponibilização de crachás com fotos da infância e caracterização da Unidade. Ação Institucional: desenvolver um desenho, pinturas ou a confecção de brinquedos recicláveis.
- **Novembro Azul:** conscientizar os colaboradores a respeito da prevenção e diagnóstico do câncer de próstata, além da importância de cuidados integrais com a saúde do homem: entrega de lacinhas e mural informativo com ênfase na prevenção e no diagnóstico precoce do câncer de próstata.
- **Dia Mundial do Diabetes:** ação de conscientização sobre o reflexo do Diabetes Mellitus na saúde e mortalidade da população, através da realização de um jogo de tabuleiro em forma de dinâmica com a equipe.
- **Dezembro Vermelho:** conscientizar os colaboradores para a prevenção, a assistência e a proteção dos direitos das pessoas infectadas com o HIV. Foi disponibilizado um kit elaborado pela Medicina do Trabalho com fitinha vermelha, camisinha masculina, camisinha feminina e um informativo com QRCode falando sobre a data e conscientizando sobre a AIDS no Brasil.
- **Natal:** campanha da fraternidade natalina, onde os colaboradores puderam ofertar kits que incluíam roupas, sapatos, brinquedos e itens de higiene pessoal novos, com destino final a ONG Ação Retorno localizada nas imediações da Cracolândia/SP e Comunidade do Campo Limpo/SP.

#### ▪ **COMISSÃO DE APOIO À DIVERSIDADE**

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

As atribuições de seus membros são:

1. Desenvolver material didático e estratégias que garantam a inclusão e a diversidade;
  2. Propor ações para garantir a inclusão e a diversidade;
  3. Desenvolver ações relacionadas às boas práticas e respeito à diversidade.
- Como ações, no ano de 2024, a Comissão de Apoio à Diversidade desenvolveu os seguintes trabalhos:
- **Dia Nacional do Orgulho LGBTQIA+:** Abordar a diversidade de gênero trazendo as dificuldades e conquistas no decorrer desses anos. Foi realizada uma palestra abordando a origem da SIGLA, o que ela representa e as principais conquistas. Foi também elaborado mural comemorativo onde celebra o direito e o reconhecimento de pertencer à sociedade independentemente do gênero e da orientação sexual.
  - **Projeto Justiceiras:** O Projeto “Justiceiras” visa suprir a necessidade de canais e sistemas alternativos para combater e prevenir à violência contra a mulher. Foi realizada uma palestra apresentando o projeto e abordando o tema que é tão atual.
  - **Dia Nacional de Prevenção da Obesidade:** disponibilizado vídeo orientativo e mural com dicas e pessoas que venceram este problema de saúde, além de um documento “você sabia” com curiosidades sobre o tema.

- **Dia Internacional das pessoas desaparecidas:** Realizada palestra com uma promotora de justiça e a comissão local elaborou um folder falando sobre a problemática e honrando as pessoas desaparecidas e a luta de suas famílias. O folder trazia também orientações de como agir rápido no caso de alguém desaparecer.
- **Dia da Consciência Negra:** realizado mural de conscientização e um “Baile Charme” com um professor convidado ensinando aos colaboradores a dança black, enriquecendo de cultura e descontração.
- **Dia Nacional de Mobilização dos Homens pelo Fim da Violência contra as Mulheres:** elaborado banner pela comissão local abordando o tema, canais de denúncia e orientações.

#### ▪ **PROGRAMA DE INTEGRIDADE/COMPLIANCE E TREINAMENTOS**

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

Eis as principais ações do Programa:

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

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

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

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

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

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

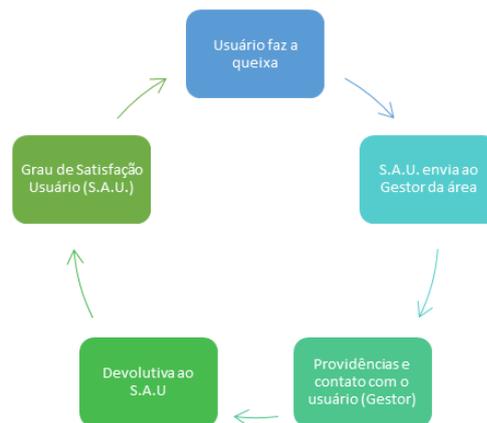
O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é o canal de comunicação entre usuário e gestão da Unidade de Farmácia, com a finalidade de acompanhar as suas expectativas e necessidades, buscando a melhoria contínua dos diversos serviços oferecidos.

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

Dentre as suas principais atribuições, estão:

- Prestar atendimento pessoal, por meio telefônico, pelos meios eletrônicos, como *e-mail* e mídias sociais, e por pesquisas de satisfação;
- Receber e analisar as queixas, solicitações e sugestões dos usuários, encaminhando-as aos gestores dos setores correspondentes;
- Acompanhar as providências adotadas, do início até a finalização do processo;
- Elaborar relatório gerencial com dados quantitativos e qualitativos;
- 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, exhibe-se gráfico com a Aceitabilidade Geral da Unidade, de 2.014 a 2.024

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



Agora, passemos à análise crítica do ano de 2024.

Em 2024, mantivemos a aceitabilidade na zona de aperfeiçoamento.

De uma forma geral, foram obtidas boas avaliações nos tópicos abordados em pesquisa, com exceção do tempo de espera e instalações.

No quesito tempo de espera é importante pontuar que diversos fatores contribuem para menor aceitabilidade, dos quais podemos citar a incorporação de novos fármacos e patologias dentro do rol do CEAF; a crescente demanda de atendimentos de novos usuários, em média 1300 novos atendimentos mensais gerando análise de documentos e orientação sobre processos aos usuários que dispendem maior tempo; o absenteísmo de colaboradores e a alta rotatividade impactando diretamente na execução de fluxos e rotinas e colaborando para insatisfação do usuário.

Soma-se a isso, a instabilidade dos sistemas operacionais da farmácia em alguns momentos; a indisponibilidade de medicamentos de grande consumo na Unidade, gerando grande impacto no tempo de espera quando ocorre o recebimento do mesmo e a logística de entrega dos itens, por vezes prejudicada até mesmo pelo fato dos critérios de aquisição de fármacos pelo MS ou SES, corroborando para elevação do tempo de espera e ausência de melhoria na aceitabilidade.

Com o objetivo de conter o tempo de espera e agilizar os atendimentos, algumas medidas foram realizadas:

- Remanejamento de colaboradores entre setores nos períodos de maior demanda de atendimento;
- Processos seletivos e mutirão para reposição das vagas;
- Dispensação de medicamentos para dois ou três meses segundo a autonomia de estoque da Unidade;
- Incentivo ao agendamento do atendimento através do Remédio Agora para melhor organização da demanda;
- Captação de pacientes para o Programa Medicamento em Casa da Farmácia do AME Maria Zélia;
- Recebimento de colaboradores de outras Unidades para auxílio na Unidade em dias de maior demanda e menor quadro de colaboradores.

No que se refere às instalações, é possível verificar que a insatisfação dos usuários se deve a infraestrutura do local. A demanda atual da Unidade, cresceu ao longo dos anos e não há como comportá-la por completo em alguns momentos, durante o horário de atendimento.

As queixas, por vezes relatam a insatisfação com ventilação e acomodação, assim como no ano anterior. Para proporcionar maior conforto e tentar melhorar as acomodações, foram solicitadas e entregues mais cadeiras e longarinas disponibilizadas nos locais de espera dos usuários. Além disso, as rondas da equipe de manutenção são realizadas diariamente e itens que podem ser reparados são apontados e direcionados ao serviço de reparo necessário.

Ainda sobre a questão das instalações, a repintura de ambientes é realizada periodicamente e sempre que o material está disponível, conferindo aspecto agradável ao ambiente.

Para o ano de 2025, espera-se melhora na aceitabilidade da Unidade de Farmácia, no quesito tempo de espera, haja vista que novas medidas para diminuir a rotatividade de colaboradores, para repor as vagas disponíveis e garantir qualidade ao atendimento estão em implantação. No quesito instalações, pretende-se disponibilizar rede de WI-FI aos usuários e seguir em busca de melhorias na infraestrutura conforme apontamentos nas pesquisas.

#### ▪ FATURAMENTO

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi instituído pela Constituição Federal de 1988 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)”.

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:

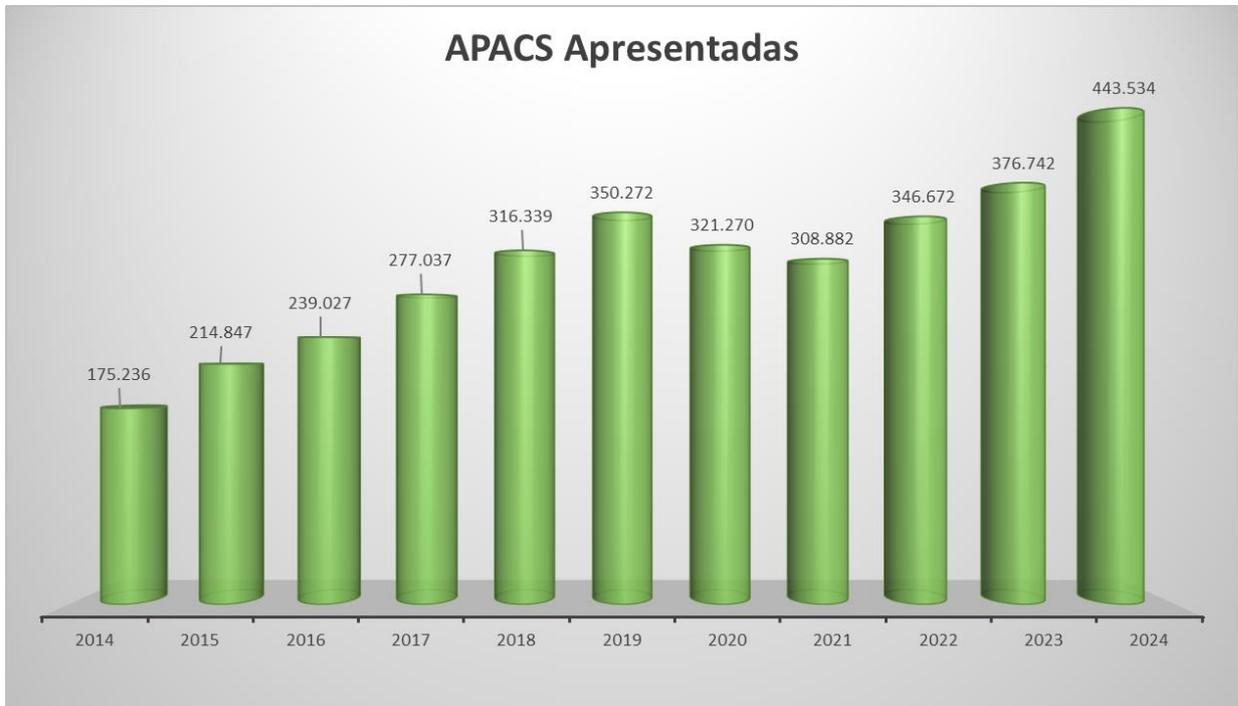
- **Informações gerais do fechamento:** quantidade de atendimento mensal e de APACs repesadas (ou seja, APACs com erros, que foram corrigidas no fechamento da próxima competência), quantidades e valores financeiros totais de APACs faturadas.
- **Processos MEDEX:** esse campo consiste em descrever alguns 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 2.024, período da gestão da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento de Medicina à frente da Unidade de Farmácia Vila Mariana, foram apresentadas 3.369.858 (Três milhões, trezentos e sessenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e oito) 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 Vila Mariana**



▪ **OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS PÚBLICOS COM UNITARIZAÇÃO**

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

De 2.006 a 2.024, foram economizados R\$ 704.864.464,49 (Setecentos e quatro milhões, oitocentos e sessenta e quatro mil, quatrocentos e sessenta e quatro reais e quarenta e nove centavos), consoante evidenciado, ano a ano, no gráfico exibido, a seguir:

**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\$ 4.770.006,04 (Quatro milhões, setecentos e setenta mil e seis reais e quatro 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**



## ▪ CONVÊNIO

### • OBJETO DO CONVÊNIO

O presente Convênio tem por objetivo promover o fortalecimento do desenvolvimento das ações e serviços de assistência à saúde prestados aos usuários do SUS na região, mediante a transferência de recursos financeiros para ocorrer despesas com custeio para a prestação de serviços, aquisição de materiais de consumo e despesas com recursos humanos, conforme Plano de Trabalho.

○ **RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONVÊNIO**

| RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONVÊNIO - 2024           |               |                     |               |                     |               |                     |
|----------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------|
| Linha de Contratação                               | 1º Semestre   |                     | 2º Semestre   |                     | Total         |                     |
|                                                    | Meta Proposta | Resultado Alcançado | Meta Proposta | Resultado Alcançado | Meta Proposta | Resultado Alcançado |
| MEDICAMENTOS DISTRIBUIDOS - TOTAL                  | -             | 12.899.535          | -             | 14.313.270          | -             | 27.212.805          |
| ATENDIMENTOS PRESENCIAL - TOTAL                    |               | 211.870             |               | 232.386             |               | 444.256             |
| Pacientes Atendimento Guichê/Presencial Alto Custo |               | 103.547             |               | 106.646             |               | 210.193             |
| Pacientes Atendimento Triagem                      |               | 38.934              |               | 42.805              |               | 81.739              |
| Pacientes Atendidos Aplicativo "Remédio Agora" *   |               | 69.389              |               | 82.935              |               | 152.324             |

○ **RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

| RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - 2024                    |     |                    |                     |
|--------------------------------------------------------------|-----|--------------------|---------------------|
| RECEITAS                                                     |     | CUSTEIO            | INVESTIMENTO        |
| REPASSES CONTRATO DE GESTÃO / CONVÊNIO                       | R\$ | 7.667.254,00       | -                   |
| RECEITAS FINANCEIRAS                                         | R\$ | 14.961,92          | -                   |
| OUTRAS RECEITAS                                              | R\$ | 505,74             | -                   |
| <b>TOTAL DE RECEITAS</b>                                     | R\$ | 7.682.721,66       | -                   |
| DESPESAS                                                     |     | CUSTEIO            | INVESTIMENTO        |
| DESPESAS COM PESSOAL                                         | R\$ | 4.212.338,32       | -                   |
| SERVIÇOS DE TERCEIROS                                        | R\$ | 3.574.883,33       | -                   |
| MATERIAIS E MEDICAMENTOS                                     | R\$ | 202.765,37         | -                   |
| OUTRAS DESPESAS                                              | R\$ | 74.990,29          | -                   |
| <b>TOTAL DE DESPESAS</b>                                     | R\$ | 8.064.977,31       | -                   |
| <b>VALORES REPASSADOS PARA UNIDADE NO EXERCÍCIO DE 2.024</b> |     |                    |                     |
|                                                              |     |                    |                     |
| Unidade                                                      |     | Convênios          | R\$                 |
| CEAF Vila Mariana                                            |     | 056/2021 (Custeio) | 7.667.254,00        |
| <b>TOTAL REPASSE</b>                                         |     |                    | <b>7.667.254,00</b> |

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Preliminarmente, antes de nos ater as questões financeiras, julgamos importante mencionar que a Unidade de Farmácia da Vila Mariana, no ano de 2024 foi a mais desafiadora das Unidades de Farmácia gerenciadas pela SPDM, fato dado pelo aumento de aproximadamente 49.000 pacientes quando comparado ao ano de 2023. Mesmo diante desse aumento considerável não foi possível o acréscimo com recursos humanos para suprir a demanda, fato agravado pela rotatividade da equipe de auxiliares de farmácia e administrativo, mediante as oportunidades no mercado de trabalho e a própria “pressão” do atendimento.

Como plano de ação e na tentativa de minimizarmos os impactos aos pacientes e colaboradores nos reunimos com equipe técnica do DRS I para alinhamento de estratégias para melhorar ou até reduzir o fluxo de atendimentos aos pacientes, adotando as seguintes estratégias:

- Malote para o Hospital SP e Hospital do Rim;
- Redirecionar a demanda de novas incorporações;
- Limitar dias e horários para o atendimento de primeira vez;
- Outras Unidades de Farmácia, no caso a Farmácia do Bourroul absorver a demanda de pacientes da Santa Casa;
- Transferência da demanda de APLV para outras unidades;

Essas ações ainda não foram concluídas, mas estão sendo acompanhadas para resolução com o máximo de brevidade possível.

Assim exposto, diante desses fatos apresentados, o motivo pelo qual não é possível aumento de recursos humanos, adequação de infraestrutura, dá-se em razão da deficiência orçamentária, com déficit de aproximadamente R\$ 382.000,00 no ano de 2024, diante dos seguintes motivos:

- Ausência de repasse no mês de outubro de 2023, parcela equivalente a R\$ 634.780,00 que acabou refletindo no ano posterior, pois a dívida com os fornecedores foi sendo carregada;
  - Ausência de reajuste desde o ano de 2014. Sendo aprovado o reajuste na nova formalização contratual que ocorreu no mês de novembro, no valor de R\$ 659.727,00, reajuste equivalente a 3,78%, valor menor que a inflação aplicada no ano de 2024.
  - Reajuste dos contratos e prestadores de serviços.  
Destaca-se que mesmo que tenha ocorrido a negociação dos reajustes, nem todos os contratos foi possível a isenção;
    - O aumento exponencial de pacientes impacta no aumento de consumo de impressões, consumo de água, consumo de itens de suprimentos como por exemplo: papel sulfite, papel toalha, papel higiênico.
    - Reajuste do contrato de locação do imóvel;
- A SPDM com o intuito de reequilíbrio financeiro procurou diversas alternativas, dentre elas:
- Envio de ofício a SES solicitando reequilíbrio orçamentário, informando a ausência de convênio e repasses e solicitando reajuste proporcional ao valor de aluguel do prédio da Vila Mariana;
  - Estruturação do quadro de colaboradores, trabalhando aproximadamente com 50% a 60% dos guichês ativos;
  - Solicitação de abertura de processo indenizatório da parcela pendente do ano de 2023.

Esclarecemos que mesmo diante de todos esses desafios e dificuldades, também tivemos diversos fatores positivos que contribuíram para trazer à população um atendimento mais humanizado, dentre eles: uma evolução muito significativa no atendimento do consultório farmacêutico, passando de 32 pacientes atendidos no ano de 2023 para 173 pacientes atendidos no ano de 2024. Quando olhamos os números dos atendimentos farmacêuticos subentendemos ser pequenos comparado ao número total de atendimento da Unidade, entretanto, são números muito significativos, considerando que tratam de pacientes que recebem um atendimento e acompanhamento diferenciado. E, para chegarmos nessa evolução, valemos de estratégias da Unidade em aumentar o número de patologias contempladas, promoção de encontros à saúde, bem como, fidelizar e mostrar ao paciente a importância desse trabalho.

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

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

## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal Vertsign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/ED66-CA93-921F-D093> ou vá até o site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: ED66-CA93-921F-D093



### Hash do Documento

031B296682CBE62BFF86AA38C1BB1F8AFC01A80C6C66B13E6983DA4DA75CFBC0

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 27/02/2025 é(são) :

Cristianne Eserian Santa - \*\*\*.226.848-\*\* em 27/02/2025 18:49 UTC-03:00

**Tipo:** Assinatura Eletrônica

### Evidências

**Client Timestamp** Thu Feb 27 2025 18:49:35 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

**Geolocation** Latitude: -23.5699 Longitude: -46.642 Accuracy: 50188

**IP** 200.219.243.150

**Identificação:** Por email: cristianne.eserian@amemz.spdm.org.br

**Assinatura:**



**Hash Evidências:**

EE560B17599FB0C2A9677DDC27E9E260F83B09F2E6584B94B855BB9AE9E81842

