

# Inovação tecnológica para acesso aos medicamentos no SUS: relato da Farmácia Digital RS

## *Technological innovation for access to medicines in the SUS: report of the Digital Pharmacy RS*

### **Rodrigo Prado da Costa**

Administrador, Mestre em Administração, Departamento de Assistência Farmacêutica, Coordenador da Divisão de Avaliação e Monitoramento no Departamento de Assistência Farmacêutica da Secretaria de Estado da Saúde do RS. Graduado e mestre em Administração pela UFRGS e atuou como coordenador da Divisão de Avaliação e Monitoramento

### **Paula Stoll**

Farmacêutica, Mestre em Ciências Médicas, Departamento de Assistência Farmacêutica, Coordenadora da Seção de Avaliação Técnica da Divisão de Fomento à Qualificação da Assistência Farmacêutica na Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul, Porto Alegre/RS.

### **Ticiano Carla Bessegato**

Farmacêutica, Mestre em Ciências Farmacêuticas, Departamento de Assistência Farmacêutica, Coordenadora da Seção de Gestão da Informação da Divisão de Avaliação e Monitoramento das Ações e Serviços de Assistência Farmacêutica na Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul, Porto Alegre/RS.

### **Roberto Eduardo Schneiders**

Farmacêutico, Mestre em Ciências da Saúde, Diretor do Departamento de Assistência Farmacêutica na Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul, Porto Alegre/RS.

### **Autor principal:**

Rodrigo Prado da Costa  
Tel: (51) 99367-9580  
E-mail: rodrigo-costa@saude.rs.gov.br  
Endereço postal: Avenida Borges de Medeiros, nº 1501 - 6º andar, Porto Alegre/RS.

**Resumo:** O objetivo deste trabalho é relatar a concepção, implantação e implementação da plataforma Farmácia Digital RS na Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul (SES/RS). A Farmácia Digital RS é um serviço digital de consulta, solicitação e renovação de tratamentos com medicamentos e fórmulas nutricionais do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF) e do Programa de Medicamentos Especiais, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). A implantação da plataforma na SES/RS ocorreu em março de 2020 pelo governo estadual e foi integrada às ações estratégicas para o enfrentamento à COVID-19, corroborando com a redução da circulação de pessoas nas Farmácias de Medicamentos Especiais (FME) e nos serviços essenciais de saúde para acesso dos usuários a medicamentos no SUS. A SES/RS foi pioneira entre as secretarias estaduais de saúde no lançamento de uma plataforma digital, no âmbito da Assistência Farmacêutica, no SUS, possibilitando que solicitações administrativas de medicamentos e fórmulas nutricionais sejam realizadas digitalmente, sem necessidade de que o usuário ou seu representante realize a abertura de processo administrativo. Como resultados da implantação desse serviço, constata-se que foi viabilizado aos usuários acesso facilitado para solicitação de tratamentos pela via digital, podendo acompanhar a solicitação diretamente na plataforma, que fica disponível em tempo integral. Concomitantemente, ao profissional farmacêutico é ampliado o escopo de suas atividades voltadas ao cuidado farmacêutico e à orientação sobre o uso racional dos medicamentos, visando acompanhar os usuários que são atendidos pelas farmácias do Estado do Rio Grande do Sul.

**Descritores:** Assistência Farmacêutica; Acesso a medicamentos; Inovação tecnológica; Farmácia Digital RS.

**Abstract:** The objective of this work is to report the design, implantation and implementation of the Digital Pharmacy Platform RS at State Department of Health of Rio Grande do Sul (SES/RS). The Digital Pharmacy RS is a digital service of consultation, request and renewal of treatments with medicines and nutritional formulas of Specialized Component of Pharmaceutical Assistance (CEAF) and the Special Medicines Program, within the framework of the Unified Health System (SUS). The implementation of the platform in SES/RS occurred in March 2020 by the state government and was integrated into strategic actions to combat COVID-19, corroborating the reduction in the movement of people in Special Drug Pharmacies (EMF) and essential health services for users' access to medicines in the SUS. SES/RS was a pioneer among the state health departments in launching a digital platform, within the scope of Pharmaceutical Assistance, in SUS, enabling administrative requests for medicines and nutritional formulas to be made digitally without the need for the user or his/her representative to open the administrative process. As a result of the implementation of this service, it was verified that the user was made easier access to request treatments through the digital route that can track the request directly on the platform, which is available full-time. At the same time, the pharmaceutical professional is expanded the scope of his activities aimed at pharmaceutical care and guidance on the rational use of medicines, in order to monitor users who are assisted by pharmacies in the State of Rio Grande do Sul.

**Keywords:** Pharmaceutical Assistance; Access to medicines; Technological innovation; Digital Pharmacy RS.

## Introdução

O acesso a medicamentos essenciais no Sistema Único de Saúde (SUS) é orientado pela Relação Nacional de Medicamentos Essenciais<sup>1</sup> (RENAME), um elemento técnico-científico que orienta a oferta, a prescrição e a dispensação de medicamentos nos serviços de saúde através de três Componentes: Básico, Estratégico e Especializado. Por meio desses três Componentes, a RENAME orienta o financiamento e as responsabilidades de cada ente federativo para a aquisição, programação, distribuição e dispensação de medicamentos no SUS.

No Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), as Secretarias Estaduais de Saúde compartilham responsabilidades na aquisição, programação, distribuição e dispensação dos medicamentos. O CEAF é uma estratégia de acesso a medicamentos no SUS caracterizada pela busca da garantia da integralidade do tratamento, em nível ambulatorial, e possui linhas de cuidado definidas em Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas (PCDT) publicadas pelo Ministério da Saúde<sup>2</sup> (MS). No âmbito do Estado do Rio Grande do Sul (RS), além do CEAF, a Secretaria de Estado da Saúde (SES/RS) disponibiliza à população o Programa de Medicamentos Especiais<sup>3</sup>, que integra um grupo de medicamentos e fórmulas nutricionais para o tratamento de doenças de prevalência no estado, não contempladas nos programas de saúde do MS.

O acesso dos usuários aos medicamentos do CEAF e do Programa de Medicamentos Especiais ocorre através de um fluxo administrativo que envolve as etapas de solicitação, avaliação, autorização, dispensação e renovação da continuidade do tratamento. No RS, as etapas de solicitação, dispensação e renovação ocorrem nas Farmácias de Medicamentos Especiais (FME), estabelecimentos descentralizados em todo o estado para as Secretarias Municipais de Saúde (SMS) nos 497 municípios. Nas FME, a solicitação dos medicamentos e fórmulas nutricionais é realizada mediante entrega presencial dos documentos de acordo com as diretrizes definidas nos PCDTs e no Programa de Medicamentos Especiais da SES/RS. Após a entrega dos documentos é realizada a abertura de processo administrativo, no qual todas as informações são cadastradas no Sistema de Admi-

nistração de Medicamentos (AME), utilizado para gerenciamento das informações dos tratamentos dos usuários no âmbito da SES/RS. Nesse sistema, os documentos são digitalizados para que seja dado encaminhamento ao atendimento da solicitação do tratamento pelo usuário. No entanto, em face do aumento da demanda por novas tecnologias incorporadas no SUS, as etapas de conferência, cadastro e digitalização dos documentos nas FME exigem maior disponibilidade de recursos humanos e tecnológicos para atendimento das solicitações por novos tratamentos. Dessa maneira, visando facilitar e agilizar o acesso dos usuários aos medicamentos do CEAF e do Programa de Medicamentos Especiais no RS, o desenvolvimento de uma plataforma digital para consulta, solicitação e renovação de medicamentos disponibilizados pela SES/RS foi incluído como uma das entregas prioritárias à população no Plano Plurianual do governo do Estado do RS e no Plano Estadual de Saúde para o quadriênio 2020-2023.

Nesse sentido, em março de 2020 foi implementada a plataforma *Farmácia Digital RS* com o objetivo de ampliar o acesso dos usuários a medicamentos disponibilizados pelo CEAF e Programa de Medicamentos Especiais pela via digital. O desenvolvimento dessa ferramenta se insere no escopo de ações desenvolvidas pela SES/RS para o aprimoramento da AF no estado como, por exemplo, as relacionadas à implementação do cuidado farmacêutico como prática que orienta a provisão de diferentes serviços farmacêuticos diretamente aos usuários com foco na orientação sobre o uso racional dos medicamentos<sup>4</sup>. Integrado a esses serviços, são desenvolvidas estratégias que buscam acompanhar os usuários que são atendidos pelas farmácias do Estado, abrangendo o atendimento remoto como o telecuidado farmacêutico e o acesso às informações e solicitações de tratamentos em sítios eletrônicos como, por exemplo, a plataforma *Farmácia Digital RS*. Assim, coloca-se em prática, na SES/RS, a oferta de serviços farmacêuticos compreendidos no escopo do Telessaúde, incorporando o uso de tecnologias de informação para fornecer assistência e educação em saúde.

O serviço de Telessaúde possui diversas definições na literatura<sup>5</sup>, que vêm sendo aprimoradas e adequadas de acordo com as necessidades de saúde e o avanço das ferramentas tecnológicas e de teleco-

municações. De maneira geral, o objetivo do Telessaúde consiste na disponibilização e no uso de tecnologias de comunicações remotas que possibilitem o cuidado à saúde em situações em que a distância é um fator crítico. Dessa forma, mais do que um recurso tecnológico para prover a realização de atividades à distância, o Telessaúde deve estar associado a planos estratégicos que incluam em seus objetivos os processos de logística e distribuição adequada de serviços de saúde, levando-se em consideração o contexto em que suas funcionalidades são implementadas<sup>5</sup>. Serviços de Telessaúde permitem que os usuários acessem educação em saúde por meio da *internet*, através do uso de computadores domésticos ou dispositivos sem fio. Há estudos que demonstram que as tecnologias de Telessaúde podem tornar os cuidados de saúde mais eficazes a partir da aproximação dos distintos atores envolvidos nos cuidados em saúde, além de ampliar o acesso, melhorar a qualidade e reduzir os custos do sistema<sup>6,7</sup>.

Em 2005, o Telessaúde ganhou destaque na comunidade internacional quando a Organização Mundial da Saúde (OMS)<sup>8</sup> passou a incluir em suas recomendações a utilização desse serviço nos sistemas nacionais de saúde como uma ferramenta tecnológica para aproximar pacientes e profissionais que estão em distintas localidades, principalmente, em contextos de vulnerabilidade social ou de difícil acesso aos cuidados em saúde. O Telessaúde passou, então, a ser compreendido como uma ferramenta de ampliação dos serviços de saúde, incluindo, por exemplo, os de telemedicina, como o diagnóstico e tratamento, superando barreiras geográficas e melhorando o acesso dos usuários aos sistemas de saúde.

A partir dessa concepção, tem avançado o desenvolvimento de sistemas informatizados de telemedicina e de outros serviços correlatos para atendimento das necessidades de saúde no Brasil<sup>5</sup>. Em abril de 2020, o governo federal sancionou a Lei Nº 13.989, que dispõe sobre o uso da telemedicina<sup>9</sup> durante a crise causada pela COVID-19. Na legislação, a Telemedicina é compreendida como o “exercício da medicina mediado por tecnologias para fins de assistência, pesquisa, prevenção de doenças e lesões e promoção de saúde”. Além disso, também estabelece que passam a ser válidas “as receitas médicas

apresentadas em suporte digital, desde que possuam assinatura eletrônica ou digitalizada do profissional que realizou a prescrição, sendo dispensada sua apresentação em meio físico”<sup>9</sup>. Além de regulamentar o uso da Telemedicina, o texto legal traz importantes implicações para a utilização de tecnologias digitais para atendimento da população e ampliação do acesso aos serviços de saúde. Dentre essas possibilidades, destaca-se o acesso aos medicamentos disponibilizados no SUS através dos serviços de Telefarmácia, por exemplo.

A Telefarmácia se insere no contexto do Telessaúde e consiste na prestação de serviços farmacêuticos para atendimentos aos pacientes através de tecnologias digitais e de telecomunicações<sup>10</sup>. A utilização desse serviço tem sido realizada no atendimento aos pacientes através de acompanhamento terapêutico remoto que engloba, por exemplo, aconselhamento por telefone sobre a correta administração dos medicamentos, gerenciamento colaborativo de medicamentos, supervisão de dispensação e automatização de sistemas. Incorpora, também, a ampliação das informações sobre o acesso aos medicamentos e o uso adequado dos mesmos para a população e orienta os profissionais através de sistemas informatizados como *websites* e serviços *online*.

No Estado do RS, a plataforma *Farmácia Digital RS* para solicitação de medicamentos e fórmulas nutricionais do CEAF e do Programa de Medicamentos Especiais da SES/RS é a primeira experiência digital desse tipo de serviço no Brasil, no SUS, com foco na facilitação do pedido de medicamentos e fórmulas nutricionais e no acompanhamento digital dos tratamentos. Essa iniciativa se insere, portanto, em um contexto global de inovação e implementação de tecnologias digitais no setor saúde, disponibilizando acesso ampliado e facilitado aos cidadãos aos serviços públicos.

## Objetivos

Relatar a implantação da ferramenta *Farmácia Digital RS* na Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul (SES/RS), disponibilizada à população para consulta, solicitação e renovação de tratamentos padronizados no Sistema Único de Saúde (SUS).

## Métodos

Trata-se de um relato de caso acerca da concepção, implantação e implementação de um serviço digital de solicitação, renovação e consulta de tratamentos do CEAF e do Programa de medicamentos Especiais no âmbito do SUS no Estado do RS.

## Resultados e Discussão

A *Farmácia Digital RS* foi desenvolvida pelo Departamento de Assistência Farmacêutica da SES/RS e pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A (PROCERGS) e consiste em um serviço digital para consulta, solicitação e renovação de medicamentos e fórmulas nutricionais do CEAF e do Programa de Medicamentos Especiais disponibilizados pela SES/RS.

Antes da implantação da plataforma digital, o acesso dos usuários a medicamentos e fórmulas nutricionais no RS era realizado, exclusivamente, por meio da abertura de processo administrativo presencial em uma das FME no estado. Na Figura 1 é apresentado o fluxograma da solicitação de tratamentos presenciais na AF estadual. Na abertura do processo administrativo para solicitação de tratamentos à SES/RS, o usuário ou seu representante deve comparecer à FME no município em que reside para entrega dos documentos obrigatórios, conforme orientações expressas nas diretrizes da RENAME e nos PCDTs para medicamentos do CEAF ou nas orientações do Programa de Medicamentos Especiais da SES/RS. Após a entrega dos documentos no setor administrativo da FME, o profissional farmacêutico verifica se a documentação atende os critérios para solicitação e, estando correta, a digitaliza para cadastramento das informações e abertura do processo administrativo no sistema informatizado AME, que cria automaticamente um número de protocolo para acompanhamento da solicitação pelo usuário. Este acompanhamento pelo usuário é realizado por telefone ou presencialmente no setor administrativo da FME até que tenha retorno da avaliação de sua solicitação.

As informações cadastradas no sistema AME pelo profissional farmacêutico são transmitidas à equipe de avaliação técnica do Departamento de As-

sistência Farmacêutica, que revisa a documentação entregue conforme os PCDT de cada medicamento ou fórmula nutricional. Caso haja inconformidade na documentação entregue é realizada sinalização no sistema AME pela equipe técnica e o profissional farmacêutico na FME deve informar ao usuário o ajuste necessário a ser realizado para atendimento da solicitação do tratamento, devendo, para isso, agendar nova entrega presencial dos documentos na FME, seguida de nova análise técnica. Havendo conformidade, o pedido é deferido para que seja realizada a dispensação do tratamento ao usuário, que deverá comparecer na FME para retirada do medicamento ou fórmula nutricional solicitada.

Entretanto, após análise do fluxo para acesso dos usuários a medicamentos disponibilizados pelo SUS, o Departamento de Assistência Farmacêutica constatou que o conjunto de etapas necessárias para abertura de processos administrativos presenciais sobrecarregam a capacidade de atendimento das FME nos municípios, visto que o aumento da demanda é crescente tanto para novas solicitações, quanto para renovação de tratamentos. No fluxograma (Figura 1), identificou-se que a etapa administrativa na FME, que envolve a entrega física dos documentos pelo usuário ou seu representante, conferência e cadastro das informações no sistema AME pelo profissional farmacêutico, poderia ser adaptada para o meio digital suprimindo a necessidade de abertura de processos administrativos presenciais. Frente ao conjunto de dificuldades diagnosticadas, foi iniciada a readequação do processo de solicitação de medicamentos e fórmulas nutricionais, desenvolvendo um serviço digital para ampliar o acesso aos medicamentos do CEAF e do Programa de Medicamentos Especiais da SES/RS com foco nas necessidades e nas etapas que envolviam os usuários para solicitação do tratamento.

A concepção e o desenvolvimento da plataforma digital teve início em 2019 através da revisão da documentação necessária para solicitação de medicamentos de acordo com as especificidades e doenças contempladas nos PCDT do CEAF e nos regramentos específicos do Programa de Medicamentos Especiais da SES/RS. O fato de no estado do RS todos os processos serem digitalizados para sua tramitação facilitou o desenvolvimento e a implantação da ferramenta *Farmácia Digital RS*. Essa etapa de revisão

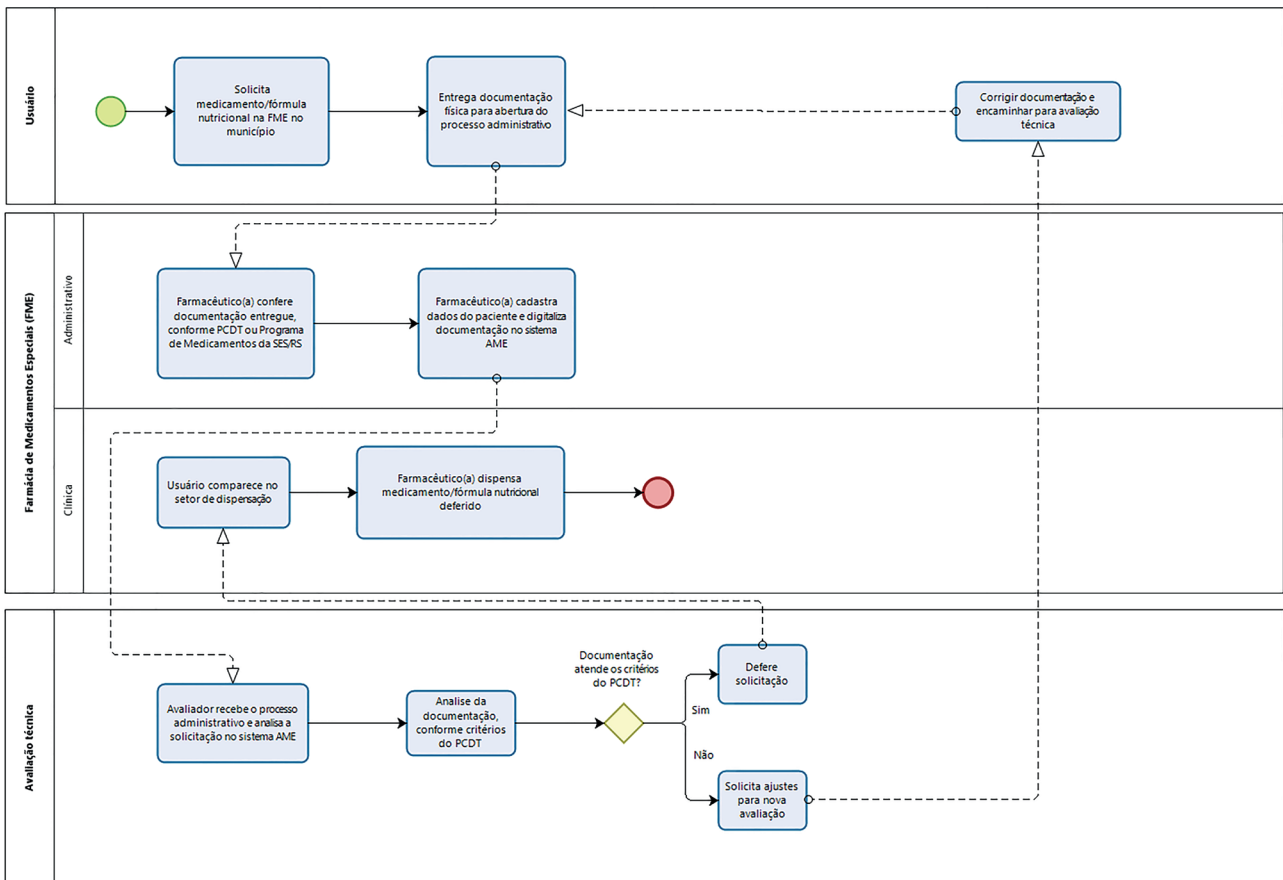
documental foi fundamental para a adequação e o aprimoramento do sistema AME da SES/RS, utilizado para operacionalização e gestão dos tratamentos com medicamentos de responsabilidade estadual. Dessa maneira, foram viabilizados fluxos e processos necessários para operacionalização da plataforma *Farmácia Digital RS*, uma vez que esta plataforma está totalmente integrada ao sistema AME. A partir disso, foi desenvolvido e implementado um sítio eletrônico próprio da plataforma para realização da solicitação digital dos medicamentos e fórmulas nutricionais.

A implantação ocorreu em março de 2020 pelo governo do Estado do RS e foi integrada às ações estratégicas para o enfrentamento à COVID-19, corroborando com a redução da circulação de pessoas nas FME e nos serviços essenciais de saúde para acesso a medicamentos no SUS. A SES/RS foi pioneira entre as secretarias estaduais de saúde no lançamento de uma plataforma digital, no âmbito da AF, no SUS,

possibilitando que solicitações administrativas de medicamentos e fórmulas nutricionais sejam realizadas digitalmente, sem necessidade de abertura de processo administrativo presencial pelo usuário ou seu representante.

A interface desenvolvida visa facilitar a usabilidade da ferramenta pelos usuários e profissionais, possibilitando que a pesquisa dos medicamentos e fórmulas nutricionais seja realizada pelo nome comercial ou pelo princípio ativo, tendo acesso a todas as informações sobre as indicações disponíveis para o item pesquisado. As informações para solicitação digital são realizadas por etapas. Ao acessar a *Farmácia Digital RS*, o usuário deve realizar *login* no portal Gov.br, plataforma disponibilizada pelo Governo Federal e integrada a serviços digitais para identificação dos cidadãos. No primeiro acesso do usuário à *Farmácia Digital RS* é realizada uma validação dos dados para verificar se o usuário já possui cadastrado no sistema AME para algum RP outro tratamento.

**Figura 1.** Fluxograma de solicitação presencial de medicamentos e fórmulas nutricionais do CEAF e do Programa de Medicamentos Especiais da SES/RS, através das FME no RS.



Assim, são realizadas perguntas de segurança para identificar a identidade do usuário e garantir que não haja exposição dos seus dados, atendendo aos critérios da Lei Geral de Proteção de Dados<sup>11</sup>. Após seleção do(s) medicamento(s) e/ou fórmula(s) nutricional(is), o usuário preenche as informações cadastrais e os dados relacionados ao pedido, incluindo os documentos obrigatórios que serão digitalizados como, por exemplo, o Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamento(s) (LME), receita médica, exames e outros. Ao finalizar o pedido, o usuário recebe por e-mail e mensagem no telefone celular cadastrado na plataforma digital o número de protocolo para acompanhamento do andamento da solicitação.

Após a finalização da solicitação digital na plataforma, é rodada uma rotina automática que insere todas as informações preenchidas pelo usuário na *Farmácia Digital RS* no sistema AME. A partir disso, um novo cadastro de usuário é gerado no sistema, caso não tenha sido identificado um registro prévio, confirmando os dados informados junto à base de dados do cartão Nacional do SUS. Os dados gerados aparecem em uma lista de trabalho no sistema AME para que a equipe técnica avalie as solicitações digitais. Uma vez deferido o pedido, o usuário entrega a documentação original na FME no município em que reside e retira os tratamentos solicitados e aprovados. Nos casos em que o processo administrativo é indeferido ou incompleto por falta de documentação, o usuário recebe um aviso por e-mail e mensagem celular para que faça a correção dos documentos na plataforma digital e dê sequência à solicitação, que passará por nova avaliação técnica.

O desenvolvimento e implantação da *Farmácia Digital RS* possibilitou, portanto, que fosse suprimida a entrega presencial dos documentos nas FME pelos usuários para abertura de processo administrativo para acesso a medicamentos e fórmulas nutricionais, remodelando os fluxos e processos (Figura 2) na SES/RS. Tendo em vista a obrigatoriedade de apresentação dos documentos físicos pelo Ministério da Saúde<sup>12</sup> permanece a necessidade do usuário apresentar os documentos anexados na Farmácia Digital RS na FME, porém tal atividade ocorrerá apenas no momento da dispensação do medicamento no qual o usuário já deverá comparecer na farmá-

cia para retirada do tratamento. Na medida em que a plataforma digital é implementada e passa a ser utilizada para novas solicitações de tratamentos pelos usuários, os profissionais farmacêuticos nas FME não precisam receber os documentos, conferir e digitalizar para inclusão no sistema AME, já que essas etapas são realizadas diretamente pelo usuário na plataforma digital. Com isso, na FME, amplia-se o escopo de atividades dos profissionais farmacêuticos voltadas ao cuidado farmacêutico como, por exemplo, de orientação aos usuários sobre o uso adequado dos medicamentos que são dispensados. Ao mesmo tempo, viabiliza ao usuário acesso facilitado para solicitação de tratamentos pela *internet*, sem que depende tempo em deslocamento até a FME, podendo acompanhar o andamento da solicitação digital diretamente na plataforma, que fica disponível em tempo integral, sem limitações dos horários e dias de funcionamento da própria FME (Figura 2).

Inicialmente, na plataforma, foi disponibilizado para solicitação digital medicamentos e fórmulas nutricionais para usuários com idade igual ou superior a 18 anos, contemplando 75 medicamentos de 12 linhas de cuidado do CEAF e do Programa de Medicamentos Especiais da SES/RS, que abrangiam cerca de 24% dos usuários que acessaram as FME no RS. Gradativamente, os itens disponibilizados na plataforma foram ampliados e, em março de 2022, um total de 205 medicamentos e fórmulas nutricionais de 55 linhas de cuidado estavam habilitados para solicitação digital, podendo beneficiar 54,1% dos usuários. Em setembro de 2021 foi adicionada à plataforma a renovação de tratamentos de todos os usuários. Assim, o benefício da *Farmácia Digital RS*, que até então era apenas para novas solicitações de tratamentos, foi estendido para a continuação dos tratamentos de usuários que já retiravam medicamentos de uso contínuo e que necessitam de reavaliação a cada 6 meses<sup>2</sup>.

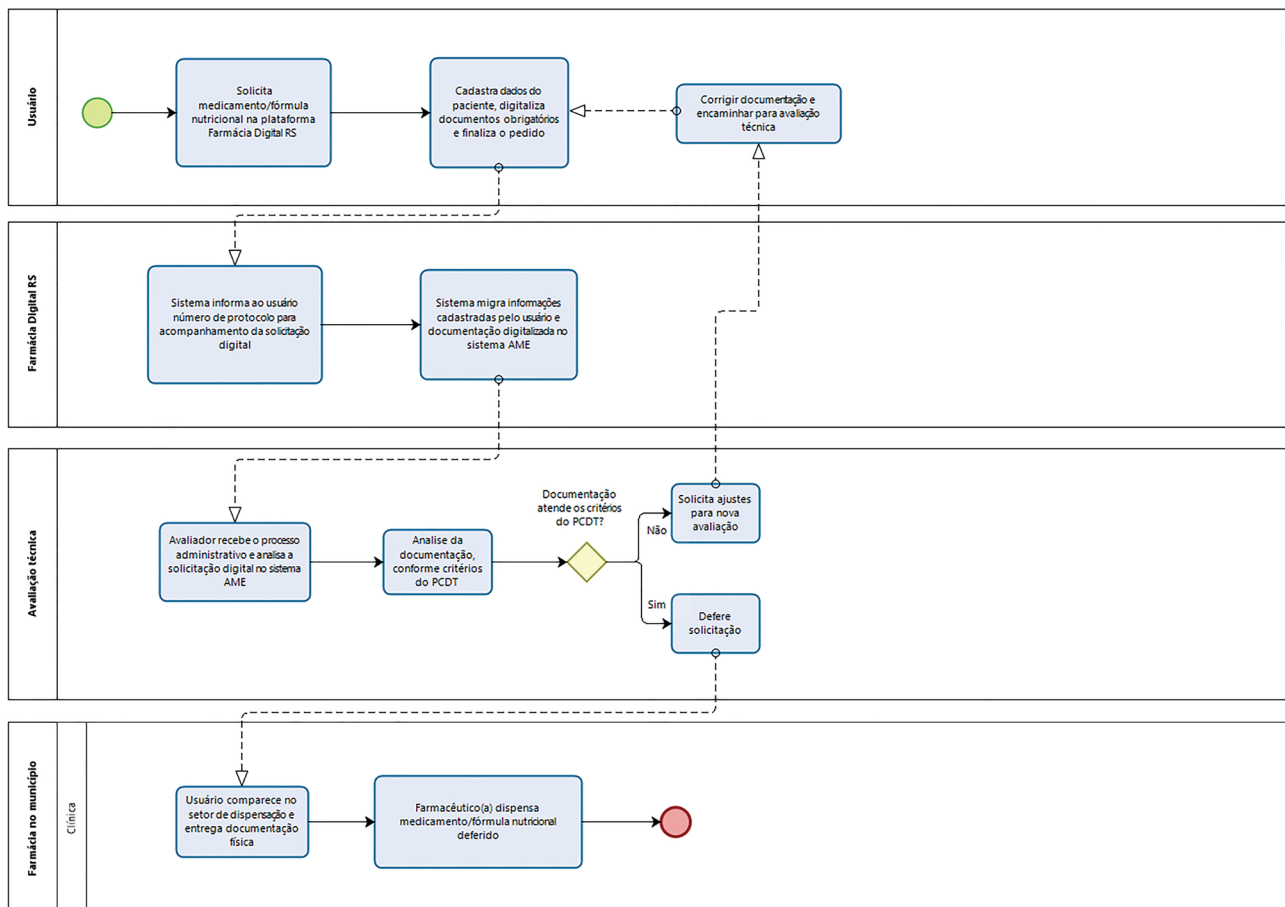
Destaca-se também que está previsto para ser entregue, em 2022, a ampliação da solicitação digital de tratamentos para menores de 18 anos, contemplando todos os usuários com tratamentos administrativos no RS para medicamentos e fórmulas nutricionais do CEAF e do Programa de Medicamentos Especiais da SES/RS. Desde o lançamento da *Farmácia Digital RS* foram realizadas campanhas de divulga-

ção e adesão em todo o estado direcionadas aos profissionais de saúde e cidadãos. Nas FME e serviços de saúde como, por exemplo, hospitais e Unidades Básicas de Saúde (UBS) foram enviados pela SES/RS materiais informativos e educativos sobre a solicitação digital. Também foram realizadas divulgações pelos meios de comunicação institucional da SES/RS e em mídias digitais e impressas de grande circulação, além de informativos através de rádios e redes sociais. Soma-se a isso o apoio das 18 Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) na divulgação e no auxílio aos 497 municípios do estado para ampliação da adesão dos usuários e profissionais no uso da plataforma digital.

Em Porto Alegre, capital, a FME atende mensalmente cerca de 20 mil usuários e concentra o maior número de abertura de processos administrativos e de dispensação de medicamentos e terapias nutricional

no RS. A fim de ampliar o acesso aos medicamentos nesse serviço e agilizar o atendimento dos usuários que realizam a primeira solicitação de tratamento, foram instalados totens de auto-atendimento com *tablets* para acesso à *Farmácia Digital RS*, com auxílio de profissionais no local. Essa iniciativa faz parte de um projeto piloto para ampliação do acesso aos serviços digitais nas Farmácias do Estado do RS e será acompanhado por meio de pesquisa conduzida pelo Departamento de Assistência Farmacêutica com os usuários e profissionais para avaliação da adesão e qualificação do serviço. Com essa iniciativa, busca-se reduzir a fila de usuários na FME para abertura de novos processos administrativos e de reavaliação de tratamentos, aumentando, por conseguinte, a adesão à plataforma digital e a ampliação do acesso a medicamentos e terapias nutricionais disponibilizados pela SES/RS.

**Figura 2.** Fluxograma de solicitação digital de medicamentos e fórmulas nutricionais do CEAF e do Programa de Medicamentos Especiais da SES/RS, através da plataforma *Farmácia Digital RS*.



Além disso, foi iniciado, em dezembro de 2021, melhorias na interface do sítio eletrônico da *Farmácia Digital RS* com foco no aprimoramento da usabilidade dos serviços disponibilizados na plataforma. A remodelagem busca facilitar o entendimento dos cidadãos e profissionais sobre o acesso aos medicamentos no SUS e como se dá o processo de consulta, solicitação e renovação de tratamentos do CEAF e do Programa de Medicamentos Especiais no estado do RS. O aprimoramento do sítio eletrônico foi apontado como uma das prioridades pelos usuários em pesquisa realizada no ano de 2021 através de questionário eletrônico, a fim de compreender quais eram as principais dificuldades na adesão à plataforma digital. Além da disponibilização de informações sobre os medicamentos, que foi readequada pelo Departamento de Assistência Farmacêutica, foi elençada a melhor visualização e navegação na plataforma. Com isso, espera-se não apenas ampliar a adesão dos usuários à *Farmácia Digital RS*, mas contribuir para o fortalecimento da Assistência Farmacêutica no SUS, disponibilizando informações adequadas aos cidadãos.

## Conclusão

A implantação da plataforma *Farmácia Digital RS* no estado do RS é uma ação pioneira no País, no âmbito da AF, no SUS. A iniciativa representa um avanço nos serviços de saúde disponibilizados à população para acesso a medicamentos do CEAF e do Programa de Medicamentos Especiais da SES/RS. A ferramenta disponibilizada pelo governo do estado do RS utiliza inovações tecnológicas em prol da melhoria de processos administrativos na FME com foco na ampliação das ações dos profissionais farmacêuticos voltadas ao cuidado farmacêutico e na promoção do uso racional de medicamentos. A inclusão de uma ferramenta que possibilita aos usuários a consulta de medicamentos e fórmulas nutricionais, solicitação e renovação dos tratamentos de forma digital implica em uma significativa redução no número de fluxos e processos necessários para execução das atividades administrativas na FME. Dessa maneira, amplia-se o escopo de ações a serem desempenhadas pelo Departamento de Assistência Farmacêutica na SES/RS com foco no aprimoramen-

to da gestão e qualificação do acesso a medicamentos disponibilizados no SUS. Busca-se, sobretudo, melhorar o atendimento na administração pública à população a partir da implementação de serviços digitais e integrados às inovações tecnológicas no escopo dos serviços de Telessaúde.

## Referências

- 1 Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia, Inovação e Insumos Estratégicos em Saúde. Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos. Relação Nacional de Medicamentos Essenciais Renome 2022 [recurso eletrônico] / Ministério da Saúde, Secretaria de Ciência, Tecnologia, Inovação e Insumos Estratégicos em Saúde, Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos. – Brasília: Ministério da Saúde, 2022.
- 2 BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº1.554, de 30 de julho de 2013. Dispõe sobre as regras de financiamento e execução do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).2013.
- 3 RIO GRANDE DO SUL. Secretaria Estadual da Saúde. Portaria Nº 670, de 31 de dezembro de 2010. Define os medicamentos relacionados em anexo e suas indicações, como aqueles que serão dispensados em caráter especial pelo Estado do Rio Grande do Sul. Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul. 2010.
- 4 Gossenheimer, Agnes Nogueira, Rigo, Ana Paula, Schneiders, Roberto Eduardo. Organização do serviço de telecuidado farmacêutico como estratégia de combate à COVID-19 no Rio Grande do Sul. REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre), 26(3), 524-535. Epub January 15, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-2311.293.109474>. Acesso em 28 abr. 2022.
- 5 WEN, Chao Lung. Telemedicina e Telessaúde: um panorama no Brasil. Informática Pública. 2008;10(2):07-15.
- 6 TRAYNOR, Kate. Navy takes telepharmacy worldwide. 2010.
- 7 NIZNIK, Joshua D.; HE, Harvey; KANE-GILL, Sandra L. Impact of clinical pharmacist

services delivered via telemedicine in the outpatient or ambulatory care setting: A systematic review. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 2018; 14(8):707-717.

- 8 WORLD HEALTH ORGANIZATION. Resolution. Fifty-eighth World Health Assembly, Geneva. 2005:16-25. Disponível em: <[http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA-58-REC1/english/A58\\_2005\\_REC1-en.pdf](http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA58-REC1/english/A58_2005_REC1-en.pdf)>. Acesso em 28 abr. 2022.
- 9 BRASIL. Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020. Dispõe sobre o uso da telemedicina durante a crise causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2). *Diário Oficial da União*. 2020.
- 10 LE, Tin; TOSCANI, Michael; COLAIZZI, John. Telepharmacy: A New Paradigm for Our Profession. *Journal of Pharmacy Practice*. 2020;33(2):176-182.
- 11 BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). 2018.
- 12 BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 13, de 6 de janeiro de 2020. Altera o Título IV do Anexo XXVIII da Portaria de Consolidação nº 2/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, que dispõe sobre as regras de financiamento e execução do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). 2020.