

Avaliação de indicadores de qualidade da assistência farmacêutica numa unidade de dispensação de medicamentos do componente especializado

Viviana Freitas do Espírito Santo, Juliete Santos Severino, Herculana Neta Gosmes de Oliveira dos Santos, Mila Palma Pacheco, Cristiane Maria Sousa Correia, Rosimeire Dourado Costa Fernandes, Maria Gleide Cunha Rodrigues

Universidade do Estado da Bahia, Farmácia Integrada do Medicamento da Atenção Especializada

Introdução: A avaliação da assistência farmacêutica através do uso de indicadores é uma importante ferramenta de apoio para a gestão, definindo a qualidade dos serviços prestados por unidades de dispensação de medicamentos, ao tempo em que norteia intervenções para a melhoria contínua dos mesmos. **Objetivo:** Analisar indicadores de qualidade da assistência farmacêutica relacionados com o grau de satisfação dos usuários. **Metodologia:** Trata-se de um estudo observacional quantitativo de caráter prospectivo, descritivo e longitudinal, realizado numa farmácia de dispensação de medicamentos do componente especializado da assistência farmacêutica do município de Salvador, Bahia. Utilizou-se a técnica de amostragem por conveniência, sendo os dados coletados de maio a junho de 2018, tendo como público-alvo os usuários do serviço. Um questionário semi-estruturado foi usado, sendo o mesmo preenchido pelos usuários sob orientação dos pesquisadores. Indicadores de processo e de estrutura foram selecionados para análise. **Resultados e discussão:** No total 84 questionários foram respondidos, sendo que 63 (75%) entrevistados eram o paciente, enquanto 21 (25%) eram representantes, sendo assim obtivemos a visão majoritariamente do próprio paciente com relação aos indicadores de qualidade. As variáveis como: atendimento, cordialidade, empatia, agilidade tiveram classificação como “ótima” ou “boa” por mais da metade dos respondentes. O quesito “atendimento por telefone” foi classificado por 49 entrevistados (58%) como “regular a ruim”, indicando necessidade de investimento no acesso a informações por meio de telefone, sem que haja deslocamento desnecessário pelo usuário. Dos 84 entrevistados que responderam o tempo de espera, 80 (95%) relataram uma variação entre 30 minutos e 1 hora de espera. Observamos também que a maioria dos pacientes estavam agendados para o início do mês, ocasionando uma maior demanda nesse período, portanto, sugerimos organizar a agenda para que sejam distribuídos uniformemente ao longo do mês, gerando maior conforto para o atendimento dos usuários. Quanto ao atendimento por farmacêuticos, 63 pessoas (75%) disseram que já foram atendidos em algum momento, 7 (8%) disseram que não e 14 (17%) não souberam responder. Esses dados refletem a presença do farmacêutico no serviço e o reconhecimento deste profissional. **Conclusão:** A análise de indicadores mostrou-se valiosa para identificar necessidades e priorização das intervenções a ser implementadas com objetivo de qualificar os serviços prestados por uma unidade de dispensação.