

Implantação da gestão de processos para a redução de erros de dispensação em uma farmácia pública de um município do Sul do País

Autor(es): Fabian Teixeira Primo; Ândria Krolow Costa; Stéfani Gonçalves Dóro; Luciene Smiths Primo

Instituição: Prefeitura Municipal de Pelotas

Introdução: Um serviço farmacêutico de excelência contribui para o uso racional de medicamentos, sendo que a qualidade baseia-se na tríade estrutura, processo e resultados. Com a pandemia do covid-19 houveram, para além das implicações epidemiológicas, diversas dificuldades de ordem administrativas e econômico-financeiras para todas as instituições. Dentre os diversos obstáculos deste período, muitos foram os esforços dos serviços públicos para manterem os estoques de medicamentos, em função da falta de insumos e do aumento expressivo do número de pacientes. Aliado a isso, a segurança do paciente tem sido considerada um atributo prioritário da qualidade dos sistemas de saúde. Dada a relevância e o impacto do ato de dispensação na segurança e qualidade necessária nos processos de assistência farmacêutica e considerando-se a necessidade de modernizar a administração pública, para que a mesma consiga prestar serviços de alto nível de qualidade e com custos reduzidos, é necessário fazer uso de ferramentas de gestão para alcançar os objetivos propostos. **Objetivo:** O objetivo deste trabalho foi demonstrar o impacto gerado pela implantação da gestão de processos na administração do departamento de assistência farmacêutica de um município do sul do Brasil. **Métodos:** Trata-se de uma pesquisa exploratória descritiva na modalidade de estudo de caso, realizada no período de janeiro de 2020 a junho de 2022. Os erros de dispensação foram coletados, tabulados e por meio das ferramentas de gestão procedeu-se a avaliação da frequência dos tipos de erros e potenciais causas como forma de medir o desempenho do processo. **Resultados:** Os resultados encontrados a partir da implantação deste modelo de gestão baseado em processos, contribuíram para o melhor gerenciamento do setor, com consequente redução de erros de dispensação e de custos para a instituição pública. Historicamente na farmácia municipal de Pelotas, em média ocorriam aproximadamente 100 erros/mês na dispensação de medicamentos. Os erros mais prevalentes foram: a dispensação na concentração e quantidade diferente do prescrito, troca de lote e de medicamento. Com a adoção de medidas corretivas e a gestão dos processos, atualmente há em torno de 12 erros, representando uma diminuição de mais de 90%, acarretando com isso grande redução de custos, permitindo assim realocar os recursos em outros serviços farmacêuticos. **Conclusão:** As diversas rupturas identificadas com a reorganização dos processos e por meio da implantação de dupla checagem na dispensação dos medicamentos, geraram celeridade no atendimento, diminuição no retrabalho, melhora na satisfação e motivação dos colaboradores, com consequente maior qualidade da prestação dos serviços aos usuários do departamento de assistência farmacêutica, uma vez que os farmacêuticos podem dedicar maior parte do seu tempo na efetiva implantação dos serviços farmacêuticos que promovem o uso racional de medicamentos e melhoria na qualidade de vida dos pacientes.