



9º Congresso de Pós-Graduação

AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO NOS SERVIÇOS DE UMA FARMÁCIA MUNICIPAL DE PIRACICABA-SP

Autor(es)

MILENA ABDELNUR RUGGIERO

Co-Autor(es)

CLÁUDIA FEGADOLLI

Orientador(es)

TEREZA MITSUE HORIBE

1. Introdução

A Política Nacional de Medicamentos (PNM) brasileira traz como diretriz fundamental a reorganização da Assistência Farmacêutica, visando a proporcionar o acesso e o uso racional de medicamentos à população, o qual deve ser assumido pelas três esferas de governo. Uma vez fundamentadas na descentralização da gestão e na otimização das atividades envolvidas na assistência farmacêutica essas atividades devem ser realizadas em conjunto, de maneira articulada e sincronizada entre as três esferas de governo, numa prática resultante da combinação de estrutura, pessoas e tecnologias para o desenvolvimento dos serviços (BRASIL, 1998; OPAS/OMS, 2003).

Além da PNM, tal processo de reorganização têm se dado, também, sob o direcionamento da Política Nacional de Assistência Farmacêutica (PNAF) (BRASIL, 2004), a qual reafirma que as ações de Assistência Farmacêutica devem ser valorizadas em todo o ciclo, desde a seleção até o acompanhamento do uso de medicamentos. Esse documento avança ao estabelecer como uma das diretrizes para a prática profissional farmacêutica a atividade clínica, voltada ao acompanhamento de pacientes pelo contato direto do farmacêutico com o usuário e com a equipe de saúde.

Com essas novas necessidades inseridas na agenda da assistência farmacêutica do sistema público, são impostas exigências de mudanças no foco de atuação desse profissional, o qual deve desenvolver cuidados diretos com os pacientes, inserindo-se na equipe de saúde para a atuação clínica.

Nesse contexto, já podem ser observadas na realidade de municípios brasileiros profundas transformações, as quais seguem os princípios estruturantes do Sistema Único de Saúde (BRASIL, 1990). Um desses municípios é o de Piracicaba – SP, que desde o ano de 1996 vem avançando em melhorias em termos de estrutura física, humana e material. Certamente, tais avanços favorecem a implementação e aprimoramento das práticas previstas na PNM e PNAF (BRASIL, 1998; 2004) e, supostamente, melhoram a qualidade da Assistência Farmacêutica ofertada à população.

Para o estudo da qualidade na assistência à saúde, o modelo desenvolvido por Donabedian (1980) tem sido amplamente adotado em todo o mundo como referência fundamental para avaliação dos serviços de saúde. Segundo o autor, a qualidade pode ser avaliada a partir de três categorias: “estrutura”, “processo” e “resultados”. Em 1993, o mesmo autor amplia o conceito de qualidade em serviços de saúde, identificando sete componentes: eficácia, efetividade, eficiência (gerencial, clínica ou distributiva), otimização, legitimidade, equidade e aceitabilidade, sendo este último o que, de fato, representa a satisfação e expectativas do usuário.

A avaliação qualitativa procura compreender as percepções e expectativas do usuário e entender qual a sua satisfação em relação ao serviço. Nesse sentido, realizar avaliações qualitativas dos serviços de saúde baseando-se na percepção do usuário, ou seja,

privilegiando a sua subjetividade, pode trazer informações importantes de como o serviço ou o programa em questão é percebido por ele. Para os profissionais envolvidos esse tipo de avaliação permite que estes conheçam qual o perfil da população a quem prestam serviços, o que contribui para a adoção de estratégias de melhorias que atendam as expectativas tanto dos usuários quanto dos profissionais (SANTOS et al., 2005).

Partindo de tais pressupostos, o presente estudo visa avaliar os serviços prestados nas farmácias municipais de Piracicaba-SP na perspectiva dos seus usuários, possibilitando conhecer qual a sua real visão sobre eles. A escolha por esse tema deu-se pela necessidade de se conhecer o que o usuário pensa a respeito dos serviços prestados nas farmácias municipais para:

- 1) Atender suas expectativas;
- 2) Identificar questões relacionadas à importância das ações de assistência farmacêutica a partir da opinião do usuário

2. Objetivos

O objetivo deste estudo foi conhecer a percepção dos usuários de uma farmácia municipal de Piracicaba-SP acerca da qualidade do serviço oferecido, buscando identificar as suas necessidades a partir de seu próprio ponto de vista.

3. Desenvolvimento

O presente trabalho adotou abordagem qualitativa, em que são consideradas as expectativas e opiniões do usuário em relação ao serviço farmacêutico municipal.

O referencial teórico-metodológico considerado foi a Grounded Theory, (“Teoria Fundamentada em Dados”), cujo principal objetivo é desenvolver uma teoria partindo-se das informações obtidas, analisando-as de forma sistemática e comparativa (NICO et al, 2007). Os dados foram coletados junto aos usuários de uma farmácia no Município de Piracicaba, indicados pela representante da Comissão Local de Saúde, totalizando 11 pessoas, todas do sexo feminino. Tal farmácia atende a 03 bairros da região em que se localiza. A escolha do local se deu por ser esta uma farmácia bem estruturada e de fácil acesso para a pesquisadora. A coleta de dados foi realizada por meio de grupo focal utilizando-se um roteiro semi-diretivo.

4. Resultado e Discussão

O presente trabalho é baseado em uma pesquisa para obtenção de título de especialista intitulada “AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO NOS SERVIÇOS DE UMA FARMÁCIA MUNICIPAL DE PIRACICABA-SP” e utilizará como discussão apenas uma das cinco categorias encontradas na análise dos resultados: “A qualidade do atendimento pelos servidores da farmácia”.

Segundo os participantes, o fato de receberem as informações necessárias e não serem tratados mal não basta para um bom atendimento. Existe uma necessidade real dos usuários em serem acolhidos pelos profissionais de saúde, inclusive no atendimento da farmácia.

Os participantes explicam que a farmácia deveria ser responsável em orientar sobre os medicamentos quando eles saem das consultas e, deveria existir, por parte da unidade, a preocupação em relação ao uso correto destes. Um aspecto positivo é que a funcionária anota os horários em que se devem tomar os medicamentos, mas existem outras informações a serem fornecidas, como as interações alimentares. No entanto, apenas fornecer informações por escrito não é suficiente, é preciso que haja uma interação com o usuário e que as explicações sejam também ditas.

A dispensação farmacêutica, segundo Arias (1999, apud GALATO et al, 2008), consiste no farmacêutico, frente a uma prescrição de um profissional autorizado, distribuir um ou mais medicamentos a um paciente, podendo contribuir para o seu uso racional. No ato da dispensação é possível, por meio da interação com o paciente, identificar sua real necessidade e orientá-lo tanto sobre o uso dos medicamentos quanto sobre educação em saúde (MARIN et al, 2003). A dispensação possui, portanto, caráter profissional e não comercial, deixando claro que o farmacêutico, além de ser responsável pelo fornecimento do medicamento, deve dar orientação para o seu uso adequado. (ANGONESI, 2008).

Os participantes demonstram saber que, além da auxiliar de farmácia existe uma outra profissional responsável pela farmácia do bairro, embora não a conheçam e nunca terem sido atendidos por ela.

Arrais et al (2007) explicam que o fato do farmacêutico não estar presente em todas as farmácias públicas e privadas impede o uso racional de medicamentos. A melhoria da qualidade do serviço é atingida por meio do resgate da relação médico-paciente e farmacêutico-paciente, onde a personalização da assistência, a humanização do atendimento e o direito à informação compõem basicamente este processo. Demonstram ainda que, na maioria das vezes, os dispensadores não se preocupam em coletar dos pacientes informações que possam ser úteis na prevenção de agravos.

Sabe-se, no entanto, que na realidade das farmácias públicas e privadas o ato da dispensação é realizado na maioria das vezes por auxiliares/técnicos de farmácia e balconistas, ficando o farmacêutico ocupado com as questões técnico-administrativas do

estabelecimento relacionadas ao medicamento. Uma vez, então, que o farmacêutico não tenha condições de atender a todos os pacientes, é importante realizar o treinamento de toda a equipe da farmácia, para que se tenha uma boa comunicação com o paciente, a fim de se minimizar os riscos e se aperfeiçoar os benefícios no atendimento, caso contrário essa ação continua a ser tratada como um ato de entrega de um produto desprovido de sua função técnica e profissional (ANGONESI, 2008)

Sabe-se que as farmácias descentralizadas do município de Piracicaba, como é o caso da farmácia em questão, contam apenas com um ou dois auxiliares de farmácia e um farmacêutico supervisor. Esse fato acaba prejudicando os usuários no que diz respeito à dispensação e orientação dos medicamentos. Ainda nesta farmácia, além do supervisor farmacêutico, a única funcionária responsável pelo atendimento também é uma farmacêutica, porém está contratada como auxiliar de farmácia, limitando seu atendimento como tal. Pelos relatos, percebemos um desinteresse dessa funcionária em exercer uma dispensação farmacêutica no cerne do seu conceito, pois não se concretiza o elo entre profissional e usuário, ainda que alguns considerem como um ponto positivo o simples fato de dar orientações sobre a administração de medicamentos e anotá-las.

A Organização Mundial de Saúde atualmente reconhece que o farmacêutico é o profissional mais capacitado para comandar ações voltadas à melhoria do acesso e promoção do uso racional de medicamentos, o que o torna indispensável para planejar os serviços de apoio para o desenvolvimento da assistência farmacêutica (ARAÚJO et al, 2008).

Há uma limitação por parte da administração pública municipal em entender que a profissão farmacêutica não se limita somente a tecnologia de gestão do medicamento e não proporcionar condições para que esse profissional se envolva na prática de ações que contribuam para o uso racional de medicamentos.

Neste momento cabe ao farmacêutico fornecer todos os subsídios necessários a seus funcionários a fim de que o ato da “entrega de medicamentos”, como é entendido pelos participantes, seja realizado com qualidade e os usuários sintam-se acolhidos.

Urge por parte da administração a contratação de funcionários em número adequado para que seja possível melhorar a condução dos programas de assistência farmacêutica.

5. Considerações Finais

A análise da categoria revelou que o farmacêutico tem papel relevante dentro do sistema de saúde, pois é possuidor de um conhecimento técnico na área de medicamentos. No entanto, atualmente, a orientação profissional do farmacêutico está muito aquém do que simplesmente a gestão do medicamento, pois o novo modelo implantado pelo serviço de saúde exige que este assuma papel central no serviço de segmento/acompanhamento farmacoterapêutico dos usuários, integrando uma equipe multiprofissional, principalmente para atender os portadores de doença crônica, contribuindo assim para o sucesso do tratamento.

Como nos explicam Araújo et al (2008) o não cumprimento do tratamento, seja ele parcial ou total, constitui-se em uma das principais barreiras para que o tratamento seja eficaz, especialmente aqueles de uso crônico, além de levar a agravos na qualidade de vida desse paciente com consequências no aumento do empenho para o sistema de saúde. Um parâmetro imprescindível para que o usuário cumpra o tratamento prescrito relaciona-se com a expectativa destes quanto ao efeito do medicamento.

Pudemos observar a partir dos resultados que, infelizmente, o gestor e a comunidade não reconhecem ainda a importância do farmacêutico dentro dos serviços de saúde, o que pode ser explicado pelo fato de que o medicamento ainda seja visto somente como uma mercadoria. É necessário, portanto, que este profissional quebre algumas barreiras, principalmente dentro da saúde pública, para que ele consiga transformar todo o conhecimento formal que ele possui em ações objetivas e consequentes junto à população e assim, estabelecer critérios de avaliação de seu impacto na qualidade dos serviços prestados e na melhoria da qualidade de vida da população (ARAÚJO, 2008).

Referências Bibliográficas

ANGONESI, Daniela. Dispensação farmacêutica: uma análise de diferentes conceitos e modelos. *Ciência e Saúde Coletiva*. Rio de Janeiro, v. 13, supl., p. 629-640, 2008.

ARAÚJO, A. L. A.; PEREIRA, L. R. L.; UETA, J. M.; FREITAS, O. Perfil da assistência farmacêutica na atenção primária do Sistema Único de Saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v.13, supl., p. 611-617, 2008.

ARRAIS, Paulo Sergio Dourado; BARRETO, Mauricio Lima; COELHO, Helena Lutécia Luna. Aspectos dos processos de prescrição e dispensação de medicamentos na percepção do paciente: estudo de base populacional, Fortaleza, Ceará, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*. Rio de Janeiro, v. 23, n. 4, p. 927-937, abr. 2007.

BRASIL, Ministério da Saúde. *Humaniza SUS: Política Nacional de Humanização. A Humanização como Eixo Norteador das Práticas de Atenção e Gestão em Todas as Instâncias do SUS*. Brasília: Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: . Acesso em: 19 fev. 2011.

BRASIL, MS/CNS. Resolução no 338, de 06 de maio de 2004. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Poder Executivo*, Brasília, DF, 06 de maio de 2004. Disponível em: <http://www.saude.gov.br>. Acesso em: 28 nov.2009.

BRASIL. MS. Portaria no 3.916, 30 out. 1998. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Poder Executivo*, Brasília, DF, 10 de

nov. de 1998. Disponível em: . Acesso em: 28 nov 2009.

BRASIL, MS. Lei no 8.080, 19 de set. 1990. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 de set. de 1990. Disponível em: <http://www.saude.gov.br>. Acesso em: 09 fev 2010.

DONABEDIAN, A. The seven pillars of quality. Arch Pathol Lab Med 1990, p. 114.

GALATO, Dayani, et al. A dispensação de medicamentos: uma reflexão sobre o processo para prevenção, identificação e resolução de problemas relacionados à farmacoterapia. Revista Brasileira de Ciências Farmacêuticas, São Paulo, v. 44, n. 3, p. 465-475, 2008.

MARIN, N, et al., orgs. Assistência farmacêutica para gerentes municipais. Rio de Janeiro: OPAS/OMS, 2003. p. 115-132.

NICO, L. S. et al. A Grounded Theory como abordagem metodológica para pesquisas qualitativas em odontologia. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v.12, n. 3, p. 789-797, 2007.

RAMOS, Donatela Dourado; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. Cadernos de Saúde Pública. Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 27-34, jan-fev, 2003.

SANTOS, S.M. UCHIMURA, K. LANG, R. M. F. Percepção dos usuário do Programa Saúde da Família: uma experiência local. Caderno de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 13, n. 3, p. 687-704, 2005.