

CONSTRUÇÃO DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DAS FARMÁCIAS DOS CENTROS DE SAÚDE DA FAMÍLIA DO MUNICÍPIO DE SOBRAL, CEARÁ

Ingrid Freire Silva ¹

Olíndina Ferreira Melo ²

Francisco Régis Araújo Ferreira Gomes ³

Milian Dias Soares ⁴

Wilcare de Medeiros Cordeiro Nascimento ⁵

INTRODUÇÃO

O Procedimento Operacional Padrão (POP) é o documento que expressa a descrição detalhada de todas as operações necessárias para a realização de um determinado procedimento, ou seja, é um roteiro padronizado para realizar uma atividade (CENTRO BRASILEIRO DE FARMÁCIA, 2006). Tem uma importância capital dentro de qualquer processo funcional, cujo objetivo básico é o de garantir, mediante uma padronização, os resultados esperados por cada tarefa executada, assim como disponibilizar aos seus usuários um serviço ou produto livre de variações indesejáveis na sua qualidade final (BRASIL, 1999). É um instrumento de gestão da qualidade que busca a excelência na prestação do serviço, além de ser uma ferramenta dinâmica, passível de evolução, que busca profundas transformações culturais na instituição, nos aspectos técnicos e político-institucionais (COLENGHI, 1997).

Um POP deve conter a listagem dos materiais e dos equipamentos necessários às condições de operação e os pontos proibidos de cada tarefa, a descrição dos procedimentos por atividade crítica, os pontos e os métodos de controle, o roteiro de inspeções periódicas, o que fazer em casos de não conformidade e os responsáveis por sua elaboração, sua aprovação e sua revisão (BRASIL, 2003). Sua construção fundamenta-se basicamente em fazer o mapeamento de um processo específico, contemplando todos os passos para a realização deste.

No município de Sobral-CE não havia a padronização formal dos fluxos das farmácias dos Centros de Saúde da Família (CSF). Não havia farmacêuticos atuando na atenção básica, o que dificultava a implantação de tais procedimentos. Com a inclusão de farmacêuticos na atenção básica, a elaboração e a implantação desta padronização tornou-se mais fácil e viável.

OBJETIVO

Efetuar a padronização formal dos fluxos nas farmácias dos Centros de Saúde da Família do município de Sobral, Ceará, garantindo qualidade no atendimento e acesso aos medicamentos.

METODOLOGIA

A construção dos POP ocorreu em forma de oficinas realizadas com o envolvimento dos farmacêuticos e atendentes de farmácia, uma vez que a pessoa que executa a tarefa deve participar ativamente na construção do processo, de modo que o funcionário se sinta parte integrante do Sistema de Qualidade do equipamento no qual exerce sua prática e que, portanto, as diretrizes desse sistema não sejam uma imposição hierárquica.

1 - Farmacêutica. Núcleos de Apoio à Saúde da Família do município de Sobral, Ceará.

2 - Farmacêutica. Residente em Saúde da Família pela Escola de Formação em Saúde da Família Visconde de Sabóia, Sobral, Ceará.

3 - Farmacêutico. Coordenador de Assistência Farmacêutica da Secretária da Saúde e Ação Social do município de Sobral, Ceará.

4 - Farmacêutica. Núcleos de Apoio à Saúde da Família do município de Sobral, Ceará.

5 - Farmacêutica. Núcleos de Apoio à Saúde da Família do município de Sobral, Ceará.

Como diretrizes para a elaboração dos POP foram utilizadas a Portaria Ministerial nº 3916 de 30 de outubro de 1998 que aprovou a Política Nacional de Medicamentos e a Portaria Municipal nº 184 de 21 de agosto de 2008 que dispõem sobre o controle da prescrição e da dispensação de medicamentos nas Unidades de Saúde da rede municipal do Sistema Único de Saúde de Sobral, Ceará.

Dessa forma, durante a oficina realizou-se o levantamento das principais atividades realizadas pelos atendentes de farmácia e farmacêuticos. Em seguida, os participantes foram distribuídos em seis grupos, sendo este número referente às atividades críticas definidas pelo grupo, a saber: aquisição de medicamentos e material médico-hospitalar; recebimento e conferência dos medicamentos e do material médico-hospitalar; armazenamento dos medicamentos e do material médico-hospitalar; controle de estoque; entrega de medicamentos e relacionamento interpessoal, sendo designada a construção de um POP para cada grupo.

O conteúdo, assim como sua aplicação, foi construído utilizando uma linguagem simples e objetiva na perspectiva de obter o completo entendimento e familiarização por parte dos funcionários que têm participação direta e/ou indireta na qualidade final daquele procedimento, assim como a sua segurança física e jurídica, seguindo os padrões das normas vigentes.

As reuniões seguintes basearam-se na elaboração e revisão da estrutura, assegurando-se que todos os procedimentos fossem contemplados. A estrutura de cada um dos POP elaborados contém: a tarefa, o local de execução, o executante, material necessário, resultados esperados, descrição da atividade, cuidados especiais, ações em caso de não conformidade, data da emissão, número de revisões e os responsáveis por sua elaboração, aprovação e revisão. Estipulou-se que a revisão se daria a cada doze meses.

RESULTADOS

Foram criados seis POP, a saber: para aquisição de medicamentos e material médico-hospitalar (tabela 1); para recebimento e conferência dos medicamentos e do material médico-hospitalar (tabela 2); para armazenamento dos medicamentos e do material médico-hospitalar (tabela 3); para controle de estoque (tabela 4); para entrega de medicamentos (tabela 5); e para relacionamento interpessoal (tabela 6). É válido enfatizar que a padronização aqui apresentada foi construída e pactuada com as equipes de todos os vinte e oito Centros de Saúde da Família existentes no município de Sobral, Ceará.

Os pontos que dispõem cada um dos POP elaborados estão discriminados nas tabelas que se seguem:

Tabela 1: Procedimento Operacional Padrão (POP) de nº 01 referente à aquisição de medicamentos e material médico-hospitalar.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) - Nº 01					
<ul style="list-style-type: none"> Fazer levantamento histórico (através de mapas e guias arquivadas – ver modelo adiante) do consumo de medicamento representativo no tempo, considerando o período sazonal do último ano e o consumo médio mensal dos últimos três meses; Realizar o inventário do mês vigente e registrar no mapa; Contar as entradas de medicamentos enviados pelo mapa mensal e pelos guias extras; Conferir as entradas, subtraindo as saídas e totalizar o saldo atual do mês; Na solicitação de medicamentos para Tuberculose, Hanseníase e Leishmaniose, verificar se os pacientes foram devidamente notificados na vigilância epidemiológica do município; Na solicitação de medicamentos termolábeis, enviar uma caixa térmica (isopor) junto com o mapa para a CAF; Preencher o mapa com letras legíveis e sem rasuras. No caso dos guias, esta deverá ser preenchida em formulário próprio e será limitada a uma por semana. O farmacêutico do setor e o atendente de farmácia deverão assinar e carimbar o mapa e os guias; Encaminhar o mapa (1ª e 2ª vias) para a Central de Abastecimento Farmacêutico seguindo o cronograma estabelecido para que o funcionário responsável pelo atendimento assine a 2ª via e a devolva para a farmácia solicitante; Arquivar a segunda via do mapa e guias em pastas tipo AZ por ordem cronológica. 					

Abaixo se encontra ilustrado os itens que devem constar no mapa citado na tabela 1, referente ao POP nº 01:

SALDO ANTERIOR	ENTRADA	DEMANDA ATENDIDA	SALDO ATUAL	QUANTIDADE SOLICITADA	QUANTIDADE ENVIADA
Saldo do mês anterior	Soma das quantidades enviadas nos mapas e guias	Quantidade atendida no mês	Quantidade da contagem mensal	Quantidade necessária para o atendimento mensal	Quantidade atendida pela CAF

Os cuidados especiais em relação ao POP nº 01 incluem: atenção na contagem de estoque para não ocorrer falhas; atenção ao passar os valores do estoque para o mapa, evitando rasuras; cada farmácia deverá entregar seu mapa de pedidos à CAF de acordo com o calendário previsto, assim como a análise do consumo médio mensal (CMM). Este POP deve ser executado por farmacêuticos e atendentes de farmácia e o material necessário para sua execução inclui: caneta, calculadora, lápis, perfurador, pasta arquivo, papel carbono, guias extras, mapa atual e anterior. Caso a farmácia não possua farmacêutico, o mapa deverá ser assinado e carimbado pelo(a) gerente do Centro de Saúde da Família (CSF). A partir da execução do POP de nº 001 é esperado que a aquisição de medicamentos e material médico-hospitalar ocorra de forma plena, assegurando a garantia do abastecimento da unidade de saúde.

O POP nº 02 (tabela 2) se refere ao recebimento e conferência dos medicamentos e do material médico-hospitalar. Deve ser executado por farmacêuticos e atendentes de farmácia e o material necessário para sua execução inclui: caneta, calculadora, tesoura, perfurador, planilhas, livro de atas, pasta arquivo e guias. Por meio da realização deste POP espera-se garantir o recebimento adequado dos medicamentos na unidade de saúde em quantidade suficiente para o consumo mensal da clientela.

Tabela 2: Procedimento Operacional Padrão (POP) de nº 02 referente ao recebimento e conferência dos medicamentos e do material médico-hospitalar.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) - N ° 02
<ul style="list-style-type: none">• Conferir os medicamentos, observando as quantidades solicitadas e recebidas;• Conferir a forma farmacêutica, a concentração requerida durante a confecção do mapa e a validade dos medicamentos;• Observar a validade e os aspectos físicos dos medicamentos, como vazamentos, violação do lacre das embalagens, alteração físico-química (atividade exclusiva para o farmacêutico);• Conferir se o material de geladeira (termolábeis) veio acondicionado em caixa térmica (isopor);• Conferir o material médico-hospitalar de acordo com as especificações e quantidades;• Durante a conferência ticar os itens que estão de acordo;• Arquivar a cópia do mapa e do guia em pastas tipo AZ em ordem cronológica.

O POP nº 03 (tabela 3) se refere ao armazenamento dos medicamentos e do material médico-hospitalar. Deve ser executado por farmacêuticos e atendentes de farmácia e o material necessário para sua execução deve incluir: prateleiras, estrados, caixas, armários, birô e cadeira. Através da realização deste POP espera-se manter o estoque organizado e atualizado. Caso a farmácia não apresente estrutura física adequada para assegurar a execução deste POP, discutir a organização com o farmacêutico responsável ou com a coordenação da assistência farmacêutica.

Tabela 3: Procedimento Operacional Padrão (POP) de nº 03 referente ao armazenamento dos medicamentos e do material médico-hospitalar.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) - N ° 03
<ul style="list-style-type: none">• Organizar nas prateleiras por ordem alfabética (da esquerda para direita) pela Denominação Comum Brasileira (DCB) de acordo com a ordem do mapa;• Ordenar os medicamentos nas prateleiras e estrados, seguindo o sistema PEPS (Primeiro que Expira é o Primeiro que Sai);• Evitar empilhamento dos produtos, mantendo estes distantes das paredes e do teto, a fim de garantir a circulação de ar adequada;• Conservar os medicamentos nas embalagens originais, ao abrigo da luz direta. Quando houver a necessidade de abertura das caixas, estas deverão ser identificadas com data e validade para fácil visualização;• Não colocar medicamentos em contato com o chão ou muito próximo ao teto;• Proteger os medicamentos contra pragas, insetos e dejetos;• Identificar com o nome do medicamento (de acordo com a DCB) o local na prateleira;• Armazenar medicamentos sujeitos a controle especial (Portaria 344/98) em armários com chave, em ordem alfabética (da esquerda para direita) pelo princípio ativo de acordo com a ordem do mapa;• Acondicionar produtos termolábeis (como por exemplo, as insulinas) que exigem condições específicas em geladeira com controle de temperatura (geladeira das vacinas ou exclusivas da própria farmácia);• Armazenar produtos correlatos (material médico-hospitalar) de forma organizada, de modo a preservar a identidade e integridade dos mesmos.

O POP nº 04 (tabela 4) se refere ao controle de estoque que deve ser executado por farmacêuticos e atendentes de farmácia. O material para realização deste POP inclui: formulários, prancheta, lápis, caneta, borracha, perfurador, corretivo e calculadora. Com este POP se espera evitar desabastecimento e manter o controle de entrada e saída dos medicamentos, bem como dos vencimentos.

Tabela 4: Procedimento Operacional Padrão (POP) de nº 04 referente ao controle de estoque.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) - N ° 04
<ul style="list-style-type: none">• Fazer a contagem de todos os itens (Material Médico Hospitalar e medicamentos) presentes no estoque da farmácia. O material odontológico deverá ser controlado pelo Auxiliar de Saúde Bucal (ASB);• Quanto aos medicamentos de controle especial (Portaria 344/98), as entradas e as saídas deverão ser registradas na ficha específica de controle;• Calcular a necessidade para o período da programação, fazendo levantamento histórico do consumo de medicamento representativo no tempo, considerando o período sazonal do último ano e o consumo médio mensal dos últimos três meses;• Arquivar os formulários específicos em pastas tipo AZ.

O POP nº 05 (tabela 5) se refere à entrega de medicamentos. A entrega de medicamentos na rede de saúde do município de Sobral, Ceará, é feita somente mediante a apresentação da prescrição oriunda de profissionais autorizados (médicos, enfermeiros – prescrição de medicamentos que estejam dentro dos protocolos definidos pela Portaria Municipal Nº 184, e odontólogos – somente medicamentos que tiverem relação com tratamentos da área odontológica, bem como seus atendimentos emergenciais), e atendidas as normativas legais quando se tratar de medicamentos de controle especial. Este procedimento deve ser executado pelo atendente de farmácia, e por meio do POP nº 005 busca-se garantir segurança ao paciente quanto ao processo de entrega dos medicamentos.

Tabela 5: Procedimento Operacional Padrão (POP) de nº 05 referente à entrega de medicamentos.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) - N ° 05
<ol style="list-style-type: none">1. Verificar se as prescrições foram redigidas em duas vias, com letra legível, sem rasura ou digitadas, contendo:<ul style="list-style-type: none">• Nome completo do paciente, idade e nº do prontuário;• Nome genérico, concentração e forma farmacêutica do medicamento, bem como a quantidade suficiente para o tratamento prescrito;• Via de administração, posologia e duração do tratamento;• Data de emissão, assinatura ou rubrica, nome legível, nº de inscrição no Conselho respectivo e/ou carimbo identificador do prescritor;• As prescrições terão validade de 30 (trinta) dias a partir da data de sua elaboração, exceto as prescrições de antibióticos que passaram a ter validade por 07 (sete) dias;• As prescrições cujos tratamentos (não crônicos) ultrapassam 30 dias serão dispensadas mensalmente até que seja completado o tratamento;• Prescrições de medicamentos dos Programas de Hipertensão, Diabetes, Tuberculose, Hanseníase, serão entregues prioritariamente aos pacientes cadastrados, de acordo com a área de abrangência da unidade de saúde;• No caso dos medicamentos de uso contínuo, as prescrições médicas terão validade de 6 meses e as de enfermagem, 3 meses;• Quanto aos receituários do planejamento familiar, as prescrições da equipe de enfermagem terão validade de 6 meses.2. Verificar se a receita a ser aviada pertence à pessoa que busca retirar o medicamento na Farmácia Básica. Os medicamentos não poderão ser entregues nos seguintes casos:<ul style="list-style-type: none">• Por outro funcionário do posto que não seja o atendente de farmácia;• Medicamentos de controle especial (Portaria 344/98) para menores de 18 anos;• Caso a pessoa que busca o medicamento não seja o titular da prescrição e não possua grau de parentesco próximo;• Entretanto, nos casos em que o usuário está impossibilitado fisicamente de deslocar-se até a CSF e não possua parentes que possam receber os medicamentos em seu lugar, o agente de saúde poderá, voluntariamente, responsabilizar-se pela entrega em domicílio, ficando este processo devidamente registrado em prontuário;

3. Efetuar a contagem dos medicamentos, verificando se o estado físico, a validade e a concentração do medicamento a ser entregue estão de acordo com o tratamento prescrito. Prescrições de medicamentos dos Programas (Hipertensão, Diabetes, Tuberculose, Hanseníase e outros) serão entregues em quantidade suficiente para o tratamento mensal;
4. Entregar o medicamento, efetuando a orientação quanto aos horários de uso deste. Perguntar ao paciente se existe alguma dúvida com relação à prescrição e ao tratamento. No caso de dúvida, encaminhar ao farmacêutico (caso a farmácia não possua farmacêutico, o paciente deverá ser encaminhado ao profissional prescritor responsável pelo atendimento);
5. Carimbar a primeira e segunda via do receituário com "ENTREGUE" ao lado de cada item atendido, ou "FALTA" no caso do medicamento não ter sido entregue;
6. A primeira via deverá ser devolvida ao paciente, e a segunda via ficará retida na farmácia e arquivada por um período de 24 meses;
7. No caso de medicamentos controlados, a primeira via deve conter todos as informações do item 1 e preencher na receita os dados de quem for receber o medicamento (este deve apresentar um documento de identificação oficial com assinatura e foto e ser maior que 18 anos). Preencher a ficha do usuário com todas as informações solicitadas.
8. Quando a prescrição estiver ilegível, ou na falta das informações contidas no item 1, a prescrição deverá ser devolvida ao usuário para que esta seja reformulada pelo prescritor, juntamente com a justificativa do atendente de farmácia sobre a devolução da receita. Não ocorrendo a reformulação da receita, o medicamento não poderá ser entregue.

E por último, mas não menos importante, o POP nº 06 (tabela 6) se refere ao relacionamento interpessoal. Deve ser realizado por farmacêuticos e atendentes de farmácia e o objetivo principal deste POP é assegurar o bom atendimento ao usuário.

Tabela 6: Procedimento Operacional Padrão (POP) de nº 06 referente ao relacionamento interpessoal.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) - N ° 06
<ul style="list-style-type: none"> • Procurar manter um bom relacionamento pessoal e profissional com a equipe do Centro de Saúde da Família e com os usuários; • Respeitar todos os acordos pactuados para o bom funcionamento do setor; • Acolher bem os usuários e os profissionais de saúde; • Ouvir o usuário atentamente, prestando-lhe informações quando solicitadas; • Sensibilizar os usuários e os profissionais de saúde quanto aos protocolos e rotinas do serviço prestado; • Participar dos momentos de discussão de forma assídua e compromissada, respeitando as diferenças de opinião.

Em todos os POP apresentados, caso haja alguma inconformidade com o protocolo sugerido, deve-se registrar o acontecimento no livro de atas, comunicar ao farmacêutico responsável para as providências cabíveis, assim como encaminhar notificação à CAF para remanejamento em tempo apropriado.

CONCLUSÃO

Percebeu-se que a partir da divulgação dos fluxos dos serviços prestados pelas farmácias, os profissionais dos Centros de Saúde da Família (CSF) sentem-se mais seguros no repasse de informações para os usuários. Ainda, foi observado que é fundamental a presença do farmacêutico na farmácia dos CSF, pois este é o responsável pela fiscalização do cumprimento dos POP, pela resolução das não conformidades e observação das necessidades de readequação, visto que estes procedimentos necessitam de constantes revisões.

Neste sentido, almeja-se que com a implantação dos POP torne-se mais fácil e rápido o rastreamento de erros que possam acontecer durante a realização das tarefas na rotina da farmácia básica, assim como facilitar o

reconhecimento do fluxo por parte da equipe, melhorando a qualidade dos serviços prestados aos usuários.

REFERÊNCIAS

COLENGHI, Vitor Mature. **O&M e Qualidade Total:** uma integração perfeita. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

CENTRO BRASILEIRO DE FARMÁCIA – CEBRIM. **Exercício profissional diante dos desafios da enfermagem comunitária.** Brasília: CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Resolução nº 328/99, de 22 de julho de 1999.** Dispõem sobre requisitos exigidos para a dispensação de produtos de interesse à saúde em farmácias e drogarias. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/legis/resol/328_99.htm> Acesso em: 20 Out. 2009.

BRASIL. Ministério de Público. **Normas Relativas à Prescrição de Medicamentos e aos Locais de Prescrição, Farmácias e Administrações Regionais de Saúde.** Brasília, 2003. Disponível em: <http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/AVALIACAO_ECONOMICA_E_COMPARTICIPACAO/MEDICAMENTOS_USO_AMBULATORIO/MEDICAMENTOS_COMPARTICIPADOS/normas_prescricao_9_5_03.pdf> Acesso em: 15 Set. 2009.