**Categoria: Inovação em Gestão Estadual**

**Título da Iniciativa: Implantação de Programa de entrega gratuita de medicamentos em domicílio**

**Instituição: Hospital das Clinicas da Faculdade de Medicina da Universidade do Estado de São Paulo**

**Nome do Responsável: Vanusa Barbosa Pinto**

**Nome dos Membros da Equipe:**

**Vanusa Barbosa Pinto**

**Andréa Cassia Pereira Sforsin**

**Renata Ferreira**

**Marcelo Cristiano de Azevedo Ramos**

**Ana Lucia Rego Fleury de Camargo**

**Mayara Araujo Dias**

**Rosangela Pereira Santos**

**Ana Carolina Galha de Carvalho**

**Caroline Sandoli de Almeida Souza**

**Marco Antonio Bego**

**Lucila Pedroso da Cruz**

**Antonio José Rodrigues Pereira**

**Marcos Fumio koyama**

**PROBLEMA ENFRENTADO OU OPORTUNIDADE PERCEBIDA:**

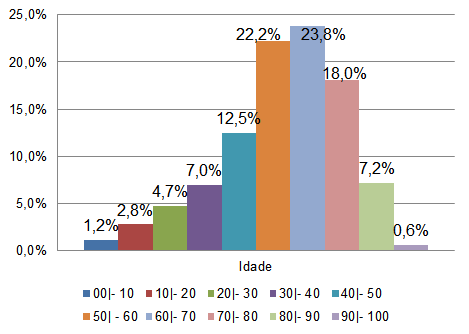
O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo presta serviço de assistência farmacêutica integral para os pacientes ambulatoriais acompanhados na Instituição. Desta forma em dezembro de 2010 foi implantada a Central de Dispensação de Medicamentos – CDM com o objetivo de centralizar a Assistência Farmacêutica e a dispensação de medicamentos para pacientes ambulatoriais em tratamento no Instituto Central, Instituto do Coração e Instituto de Ortopedia e Traumatologia. A Central de Dispensação de Medicamentos abrange uma área física de 1.212 m2, dispondo de 423 assentos, 25 guichês de atendimento, sanitários, bebedouros e televisores. A CDM tem-se mostrado fundamental para a operacionalização de princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde, como descentralização político-administrativa, hierarquização e regionalização.

A CDM torna disponível gratuitamente cerca de 615 itens aos seus pacientes, sendo que esta atividade representa um investimento mensal da ordem de 10,9 milhões de reais em medicamentos. Cada receita inclui cerca de seis medicamentos, ao valor médio de R$ 98,45.

No ano de 2013, a CDM atendeu um volume de 1.281.150 receitas, representando uma média mensal de 106.7625 receitas. Além disso, observou-se, no período de 2011 a 2013, crescimento no número de receitas atendidas pelos institutos que compõem a CDM da ordem de 3%.

Receitas atendidas pelos institutos que compõem a CDM – 2011 a 2013

Outro fator importante é que os pacientes que são atendidos ambulatorialmente são em sua maioria absoluta acima dos 60 anos, conforme gráfico abaixo com dados de 2011.



Com os dados acima, e pelas características próprias do atendimento público de saúde e pela especialização do HCFMUSP que é um hospital terciário, os pacientes tem uma situação clínica diferenciada, de maior gravidade que em um hospital comum, muitos deles dependem de cuidadores para realização de suas atividades cotidianas, e não possuem autonomia de locomoção. Assim, considerando a idade avançada dos usuários do programa e sua condição social, muitas são as dificuldades para retirar os medicamentos nas instalações do HCFMUSP.

Destacamos ainda, que a maior parte dos pacientes atendidos pela CDM resida no município de São Paulo (66,3%), percentual expressivo dos pacientes reside em outros municípios do Estado, incluindo Região Metropolitana de São Paulo (17,5%) e interior (14,2%). Ademais, cerca de 2% dos pacientes são provenientes de outros estados do país.



Sempre buscando aprimorar os seus processos e visando garantir o atendimento da demanda atual propiciando o acesso aos medicamentos, com redução do tempo de espera em filas presenciais o HCFMUSP, em setembro de 2012, realizou a contratação de um operador logística para realização da entrega gratuita de medicamentos na casa dos pacientes.

**Diagnóstico inicial**

A Central de Dispensação de Medicamentos foi inaugurada no mês de outubro de 2010, em uma iniciativa contemplando Instituto Central, Instituto de Coração e Instituto de Ortopedia. Entre os meses de janeiro e abril de 2011 foi realizado estudo relativo à situação desta Central de Dispensação e de seus processos. Tal estudo constatou:

***1. Quanto ao perfil dos pacientes usuários:***

* Elevada proporção de pacientes provenientes do Estado de São Paulo, sobretudo Região Metropolitana de São Paulo.
* Aproximadamente metade dos pacientes possuem 60 anos ou mais.

***2. Quanto ao perfil de medicamentos dispensados:***

* Existência de 615 itens diferentes em estoque para dispensação.
* Atendimento mensal da ordem de 100.000 receitas.
* Valor financeiro mensal dispensado da ordem de dez milhões e novecentos mil reais.
* Aproximadamente seis medicamentos prescritos por receita, totalizando 500 mil medicamentos dispensados por mês.
* Elevado percentual de medicamentos pertencentes ao Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), grande proporção de medicamentos controlados segundo a Portaria ANVISA 344/1998 e medicamentos termolábeis.
* Dispensação de medicamentos de programas municipais, estaduais e federais, além de outros medicamentos padronizados no HCFMUSP.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classes de medicamentos** | **Quantidade** | **Valor de utilização** |
| Medicamentos padronizados HCFMUSP | 427.006 | R$ 3.177.289,60 |
| Componente Especializado da  Assistência Farmacêutica | 45.014 | R$ 6.958.059,05 |
| Programa DST/AIDS | 8.047 | R$ 744.319,80 |
| Programa Dose Certa | 32.836 | R$ 50.337,30 |
| Medicamentos estratégicos | 519 | R$ 5.968,63 |
| **Total** | **513.422** | **R$10.935.974,38** |

Diante disso, vale ressaltar que os medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica estavam presentes em cerca de 60% das prescrições e representavam um volume financeiro mensal da ordem de sete milhões de reais.

***3. Quanto à estrutura e aos processos de dispensação de medicamentos:***

* Capacidade de atendimento presencial próxima do limite.
* Fluxo de trabalho envolvendo prescrição médica, transcrição da receita e conferência da transcrição, separação e conferência da separação e dispensação.
* Proporção de receitas com prescrição manual (64%) consideravelmente superior à prescrição eletrônica (36%).
* Elevado tempo de espera para a retirada de medicamentos pelos pacientes, sobretudo em períodos de pico e receitas novas (nova prescrição ou mudança de prescrição).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atendimento** | **Média** | **Desvio-padrão** |
| Nova | 01:53:37 | 00:51:28 |
| Retorno | 00:55:47 | 00:32:04 |
| Preferencial | 00:50:46 | 00:28:26 |
| **Média** | **01:19:18** | **00:33:18** |

* Necessidade de transcrição de receitas da ordem de 22,8%, atividade que consumia em média 2 minutos e 27 segundos.
* Percentual importante de erros de digitação (9,4%) durante a transcrição e que eram corrigidos durante o processo de conferência.
* Elevado percentual de pacientes com telefone de contato incorreto ou que não foram encontrados (50,3%), em amostra de 346 pacientes submetidos a inquérito telefônico.

**SOLUÇÕES ADOTADAS**

Frente aos problemas identificados de estrutura física e elevado tempo de espera para a retirada de medicamentos na Central de Dispensação de Medicamentos foi aventada a possibilidade de proceder à entrega mensal de medicamentos, sem ônus ao paciente, em domicílio.

Para a concretização deste projeto, no entanto, existia a necessidade de revisão dos processos internos e atualização cadastral dos pacientes. Verificou-se que uma das etapas críticas relacionadas ao tempo de espera e à segurança dos pacientes referia-se à necessidade de transcrição da receita manual para o sistema de dispensação e controle dos estoques.

A transcrição de cada receita levava em torno de 2 minutos e meio e era necessária na maior parte dos casos novos. Apesar da disponibilidade de sistema para a prescrição eletrônica, cerca de um terço das receitas eram emitidas eletronicamente. De fato, percebeu-se que o incremento, a prescrição eletrônica eliminaria duas etapas do processo: a transcrição das receitas e a conferência desta transcrição, agilizando o processo e reduzindo o potencial risco de troca de medicações.

Assim, realizou-se levantamento de infraestrutura para incentivar a prescrição eletrônica, como disponibilidade de computadores e impressoras. Na ocasião, foram adquiridos 15 computadores e 3 impressoras. Também se procedeu treinamento de todos os profissionais e adequações no sistema que contemplassem peculiaridades de algumas especialidades – como posologia e frequência específicas ou a necessidade de acesso a internos mediante garantia de autorização prévia dos médicos assistentes.

Finalizada esta fase, a obrigatoriedade da prescrição eletrônica foi apresentada e aprovada em reunião do Conselho Diretor. A partir desta aprovação, houve maior adesão por parte de diversas especialidades.Isto demandou maior acompanhamento por parte dos setores de Informática e de Farmácia, além da retirada de impressos para prescrição dos ambulatórios. Com isso, a prescrição eletrônica atingiu rapidamente os níveis desejados acima de 70%.

Paralelamente a isso, procedeu-se a campanha de ampla divulgação da necessidade de recadastramento de todos os pacientes de modo a atualizar dados pessoais e de entrega.

Foi elaborado rigoroso memorial descritivo para iniciar contratação de empresa terceirizada especialista em gestão de estoques, separação de medicamentos, embalagem e acondicionamento e entrega em domicílio, conforme escopo detalhado a seguir:

O certame ocorreu em setembro de 2012 e a empresa vencedora realiza as entregas no Estado de São Paulo, sobretudo Região Metropolitana. O custo de cada entrega para o Hospital das Clínicas é de R$ 6,15, na grande São Paulo e R$ 15,10 no intereior totalizando um valor mensal de aproximadamente R$ 350.000,00.

Atualmente, o volume de entregas do Programa Medicamento em Casa representa cerca de 60 mil receitas por mês, montante que corresponde a cerca de 60 a 70% do total de receitas atendidas pela Central de Distribuição de Medicamentos. Desta forma, este se configura como o maior programa nacional de entrega de medicamentos em domicílio, sem ônus ao paciente, em termos de diversidade de elenco e volume de receitas atendidas. Ademais, existe a perspectiva futura de inclusão de novos pacientes e liberação da área para uso em outras atividades hospitalares.

A qualidade dos serviços prestados é realizada mediante avaliação mensal dos seguintes indicadores e níveis de serviço:

* Taxa de ruptura das entregas em domicílio por motivos operacionais de solução logística: nível deve ser inferior a 0,5%.
* Total de entregas conforme programação: nível de serviço deve ser maior ou igual a 99,0%.
* Total de entregas de medicamentos termolábeis conforme programação: nível de serviço deve ser igual ou superior a 99,5%.
* Total de primeiras entregas realizadas em até dois dias após a prescrição: nível de serviço deve ser maior ou igual a 99,0%
* Erros de quantidade e produtos entregues: nível deve ser inferior a 0,5%.

Outra melhoria implantada refere-se à readequação do layout da Central, com área de espera separada por cores, determinando melhoria na circulação interna e externa.



**INOVAÇÃO**

A Implantação da iniciativa tem caráter inovador por atender pacientes de atenção terciária da rede pública de forma integrada, garantindo o acesso de medicamentos de de todos os programas da Assistência Farmacêutica, de forma gratuita em domicílio, de acordo com protocolos assistenciais e promovendo humanização no atendimento. A iniciativa também permite um atendimento diferenciado aos pacientes atendidos presencialmente, com diminuição do tempo de espera.

**REPLICABILIDADE**

Para estruturação de um programa de entrega de medicamentos domiciliar para pacientes em seguimento ambulatorial são requisitos fundamentais:

* Estabelecer os critérios para cadastramento dos pacientes, exemplo:

1. Ser paciente matriculado/ cadastrado na instituição
2. Utilizar medicamentos de uso contínuo
3. Ter retorno médico acima de 45 dias
4. Ter endereço com CEP

* Definir o elenco de Medicamentos Disponibilizados:

1. Medicamentos padronizados na Instituição
2. Medicamentos de controle especial (Portaria 344/98)
3. Medicamentos termolábeis
4. Medicamentos do componente especializado e estratégico

* Sistema informatizado de prescrição e controle de dispensação;
* Cadastro atualizado de endereço dos pacientes pertencentes ao programa
* Procedimentos operacionais padrão descritos e com definição clara das responsabilidades
* Estabelecimento dos indicadores de desempenho

**RELEVÂNCIA**

A entrega gratuita de medicamentos em domicílio para os pacientes do HCFMUSP teve reflexo positivo na satisfação dos usuários do sistema de saúde, devido a comodidade do serviço prestado, a redução do tempo de espera para retirada de medicamentos, bem como pelo acesso integral ao tratamento medicamentoso.

Iniciativa dessa magnitude fortalece o sistema de saúde estadual, promove o acesso ao medicamento e a assistência farmacêutica e humaniza o atendimento aos idosos, aos indivíduos com dificuldades para se locomover aos postos de atendimentos de medicamentos.

**RESULTADOS**

Mensalmente são atendidas em média 103.600 receitas na central de Dispensação de Medicamentos do HCFMUSP, sendo que 60% são entregues em domicílio .

No período de setembro de 2.012 a dezembro de 2013 foram atendidas 987.310 receitas em domicílio, isto representa 65.218 pacientes beneficiados pela iniciativa..

Receitas Atendidas por modalidade de atendimento no período de setembro de 2.012 a dezembro de 2.013.

Com a implantação do Programa Medicamento em Casa verificou-se a redução no tempo de espera de atendimento do paciente que continuaram recebendo seus medicamentos presencialmente na Central de Dispensação de Medicamentos

Tempo médio de espera do atendimento presencial

A partir da implantação da entrega domiciliar de medicamentos a Central de Dispensação de Medicamentos não recebeu nenhuma queixa de demora na espera para atendimento, sendo que em 2011 havíamos recebido 0 4 reclamações.

**DESENVOLVIMENTO DE PARCERIAS**

* Centro de Informática do ICHCFMUSP -para capacitação e cadastramento da equipe de prescritores no sistema informatizado de prescrição eletrônica, com a finalidade de ampliação da mesma e otimização do atendimento ao paciente ampliando a segurança no atendimento.
* Intero Brasil – empresa contratada pelo HCFMUSP para realizar as entregas de medicamento mensalmente ao paciente no Estado de São Paulo.

**RESUMO DA INICIATIVA**

A entrega gratuita de medicamentos em domicilio, objetiva garantir o atendimento da demanda atual, acesso integral aos medicamentos e redução do tempo de espera em filas presenciais, por meio de contratação de operador. Os principais resultados foram: 60% das receitas ambulatoriais entregues em domicílio, 65.218 pacientes beneficiados e redução do tempo de espera de 101 minutos (out/2012) para 23 minutos (dez/2013). Iniciativa dessa magnitude fortalece o sistema de saúde estadual, promove o acesso integral ao medicamento e a assistência farmacêutica, além de humanizar o atendimento.