

# Reestruturação do processo de dispensação de medicamentos antineoplásicos de uso oral para pacientes oncológicos em tratamento ambulatorial

Rodrigo Marangoni Fernandes<sup>1</sup>, Fernanda dos Santos Fernandes Andrucio<sup>1</sup>, Cynthia Rúbia da Silva<sup>1</sup>, Andrea Queiróz Ungari<sup>2</sup>, Alexandra Cruz Abramovicius<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Farmácia de Quimioterapia - Divisão de Assistência Farmacêutica, <sup>2</sup>Serviço de Dispensação e Distribuição - Divisão de Assistência Farmacêutica, <sup>3</sup>Divisão de Assistência Farmacêutica

---

## RESUMO

Este trabalho teve como objetivo reestruturar todo o processo de dispensação de medicamentos antineoplásicos de uso oral. A quimioterapia antineoplásica oral (comprimidos ou cápsulas), devido ao desenvolvimento científico, apresenta a mesma eficácia que a tradicional no tratamento de número crescente de cânceres, com menor toxicidade. Proporciona melhor qualidade de vida aos pacientes, manutenção da sua rotina profissional e diminuição da quantidade de consultas e idas ao hospital. Para o atendimento de pacientes ambulatoriais que utilizam medicamentos antineoplásicos orais, a Farmácia de Quimioterapia conta com um guichê de dispensação, atendendo em média 1.100 pacientes por mês. O serviço é prestado por técnicos de farmácia supervisionados diretamente pelo farmacêutico. As receitas médicas são avaliadas, sendo fornecida a quantidade de medicamentos para um mês de tratamento. A justificativa para a realização deste trabalho foi a constatação de que a grande maioria dos pacientes procuravam a farmácia sempre no começo do mês, principalmente por receio de ficar sem o medicamento, ocorrendo também uma concentração de pacientes na hora do almoço quando a farmácia permanecia fechada. Para reestruturação deste processo houve alteração do horário de atendimento, implantação do uso de senhas e cartão de agendamento. A aceitação dos pacientes com as mudanças sugeridas foi satisfatória. Recebemos muitos elogios e até novas sugestões para melhorias futuras. O envolvimento da equipe de funcionários da Farmácia de Quimioterapia também foi muito importante para os resultados obtidos.

---

## Introdução

O termo neoplasia é originário do grego e é usado como sinônimo para todo crescimento celular anormal. Esta anomalia da multiplicação celular tem como principal característica o crescimento desordenado de células que invadem os tecidos e órgãos, podendo espalhar-se (metástases) para outras regiões do corpo, determinando a formação de tumores ou neoplasias malignas (SANTOS, 2006). A quimioterapia antineoplásica é uma modalidade de tratamento sistêmico que

consiste na utilização de medicamentos com o objetivo de tratar tumores malignos (ALMEIDA, 2004). A Farmácia de Quimioterapia da Divisão de Assistência Farmacêutica do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto - USP atua no preparo dos medicamentos antineoplásicos injetáveis e na dispensação dos medicamentos de uso oral, atendendo os pacientes internados e ambulatoriais em tratamento nesta instituição. Conta com farmacêuticos e técnicos treinados e capacitados para oferecer um atendimento de qualidade ao paciente, visando sempre a segurança e a eficácia do tratamen-

to. A quimioterapia antineoplásica oral (comprimidos ou cápsulas), devido ao desenvolvimento científico, apresenta a mesma eficácia que a tradicional no tratamento de número crescente de cânceres, com menor toxicidade. Proporciona melhor qualidade de vida aos pacientes, manutenção da sua rotina profissional e diminuição da quantidade de consultas e idas ao hospital (PAUFERRO, 2009). Para o atendimento de pacientes ambulatoriais que utilizam medicamentos antineoplásicos orais, a Farmácia de Quimioterapia conta com um guichê de dispensação (Foto 01), atendendo em média 1.100 pacientes por mês. O serviço é prestado por técnicos de farmácia supervisionados diretamente pelo farmacêutico. As receitas médicas são avaliadas e é fornecida a quantidade de medicamentos para um mês de tratamento.



Foto 1: Guichê de Dispensação da Farmácia de Quimioterapia.

## Justificativa

A dispensação é a forma pela qual o medicamento é entregue ao paciente, cabendo à farmácia analisar as prescrições médicas para que este seja atendido de forma segura e eficiente, minimizando a ocorrência de erros e garantindo a correta utilização do medicamento. O espaço físico, incluindo as condições de espera, a organização e o tempo de atendimento do paciente, são importantes fatores para garantir uma dispensação com qualidade e segurança. A justificativa para a realização deste trabalho foi a constatação de que a grande maioria dos pacientes procuravam a farmácia sempre no começo do mês, principalmente por receio de ficar sem o medicamen-

to. Ocorria também uma concentração de pacientes na hora do almoço quando a farmácia permanecia fechada. Esses fatos causavam acúmulos de pacientes e formação de filas de espera que geravam desgastes físicos e psicológicos aos pacientes e funcionários, podendo interferir diretamente na qualidade do atendimento.

## Objetivo

Este trabalho teve como objetivo reestruturar todo o processo de dispensação de medicamentos antineoplásicos de uso oral aos pacientes atendidos na Farmácia da Central de Quimioterapia do HCFMRP-USP.

## Metodologia

1) Alteração do horário de funcionamento. O horário de funcionamento da farmácia era das 08:00 as 17:00h, permanecendo fechada das 12:00 as 13:00h. O novo horário atualmente em funcionamento é das 08:00 as 16:00h ininterruptamente, tendo como objetivo a diminuição do tempo de espera dos pacientes no horário de almoço, evitando-se a formação de filas. Esta alteração foi realizada após avaliação e constatação do baixo número de atendimentos após as 16:00h. Todos os pacientes foram orientados quanto à mudança no horário de atendimento, o qual também passou a constar no cartão de agendamento. Foi necessário também realizar um treinamento para capacitar todos os técnicos da farmácia, possibilitando a sua abertura também no horário de almoço. Foi desenvolvida uma escala de rodízio semanal para que a execução desta rotina não sobrecarregasse nenhum funcionário. 2) Senha para o atendimento. Outra medida instituída foi a adoção de um sistema de senha, eliminando a formação de filas e possibilitando que os pacientes aguardassem sentados para serem atendidos. Até a aquisição de um sistema de senha eletrônica, utilizamos senhas numéricas manuais, as quais são disponibilizadas aos pacientes para o atendimento conforme a ordem de chegada. Os números foram impressos em etiquetas adesivas pelo Serviço de Atividades Industriais (SAI) da Divisão de Assistência Farmacêutica. Posteriormente, os funcionários da Farmácia de Quimioterapia, finalizaram o acabamento dos números em papel cartolina com plastificação para au-

mentar sua durabilidade. 3) Cartão de agendamento para retirada de medicamentos. A última e mais importante medida foi a implantação de um cartão de agendamento para a retirada dos medicamentos, (Foto O2) com o objetivo de distribuir o atendimento ao longo do mês e em determinados horários. No referido cartão constam os dados do paciente, informações sobre o horário de funcionamento da farmácia, orientações úteis para a retirada dos medicamentos e a data da próxima retirada (dia, mês e período do dia, manhã ou tarde). Assim, para a retirada dos medicamentos, o paciente precisa apresentar a receita médica em duas vias assinada pelo médico prescritor, juntamente com o cartão de agendamento. O controle do agendamento foi desenvolvido tendo como referência o da Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, utilizando uma planilha na qual é marcada uma determinada quantidade de pacientes por dia, distribuídos nos períodos da manhã e tarde, de forma a equilibrar o número de atendimentos. A quantidade de pacientes por dia é definida pela média de atendimento do mês anterior. A data para o retorno no próximo mês é escolhida juntamente com o paciente, tentando atender suas necessidades, como: data de consultas agendadas ou transporte de sua cidade de origem. Tal flexibilidade no agendamento é importante para aumentar a adesão dos pacientes à medida adotada. Todas as medidas adotadas foram implementadas em 01 de agosto de 2010.

## Resultados

O atendimento no horário de almoço foi muito bem aceito pelos pacientes, diminuindo o grande número destes que aguardavam nesse período. A utilização das senhas proporcionou maior conforto aos pacientes, os quais aguardam sentados seus atendimentos. Houve a eliminação das filas durante todo o horário de funcionamento, diminuindo os desgastes físicos e psicológicos gerados aos funcionários, aumentando a qualidade do atendimento. O agendamento para a retirada de medicamentos proporcionou uma melhor distribuição na quantidade de pacientes atendidos diariamente ao longo do mês. Anteriormente, a média diária de atendimento nos primeiros cinco dias úteis era de 89 pacientes e, atualmente, reduziu-se para 54 pacientes (aproximadamente 40%). Observamos também uma distribuição mais uniforme do atendimento nas semanas subsequentes do mês, o qual era em média de 58 pacientes/dia na segunda semana, 43 na terceira e 37 na última semana (Gráfico O1). A aceitação dos pacientes com as mudanças sugeridas foi satisfatória. Recebemos muitos elogios e até novas sugestões para melhorias futuras. O envolvimento da equipe de funcionários da Farmácia de Quimioterapia também foi muito importante para os resultados obtidos (Foto O3). Para dar continuidade ao processo de melhoria contínua no atendimento aos pacientes, a próxima meta é a aquisição de um sistema de senha

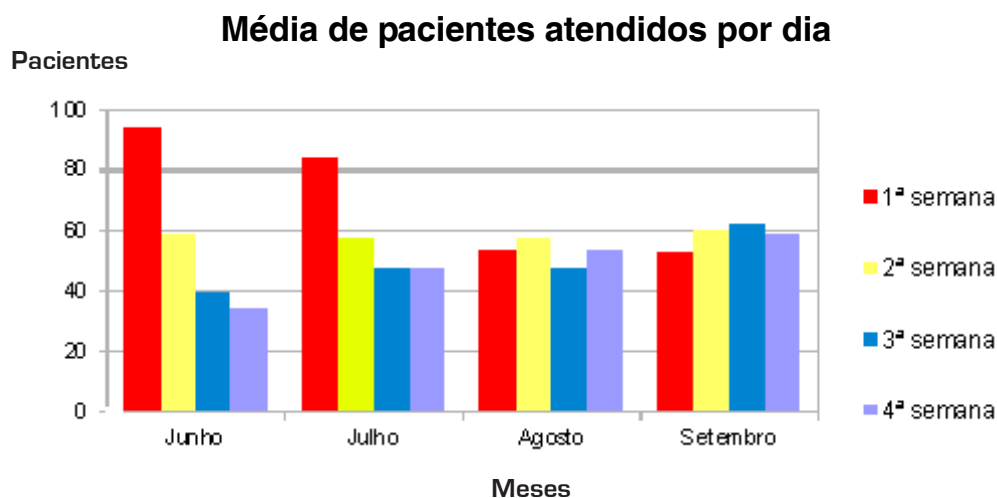
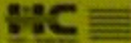


Gráfico 1: Média de pacientes atendidos por dia separados em 1ª, 2ª, 3ª e 4ª semanas do mês.

### ORIENTAÇÕES AO PACIENTE

- É obrigatória a apresentação de receita médica em duas vias contendo:
  - Nome genérico do medicamento;
  - Posologia completa;
  - Identificação e assinatura do médico prescritor.
- Não serão atendidas receitas com data superior a 90 dias.
- Para retirada de medicamentos que necessitem de refrigeração, é obrigatório trazer caixa térmica contendo gelo.
- No ato do recebimento, confira o medicamento e a quantidade com a receita médica. Antes de utilizá-lo, confira novamente o nome, a quantidade e o horário com a receita.
- O uso correto do medicamento é a garantia do sucesso do tratamento. Qualquer dúvida informe-a com o Farmacêutico.
- **ATENÇÃO:** É obrigatório a apresentação do **CARTÃO DE CONSULTA - HC** para entrar nas dependências do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto - USP.



FARMÁCIA DA CENTRAL DE QUÍMICA

### CARTÃO PARA RETIRADA DE MEDICAMENTOS

PACIENTE: \_\_\_\_\_

REGISTRO HC: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

CLÍNICA: \_\_\_\_\_

**ATENÇÃO**

**O SEU ATENDIMENTO DEPENDERÁ DA APRESENTAÇÃO DESTES CARTÃO**

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

SEG - TER - QUA - SEX: das 08:00 às 18:00 horas

QUINTA: das 09:00 às 18:00 horas

FONE: (16) 3602 - 2728

- HC 36.02 E -

#### COMPARECER

Dia	Mês	Ano	Hs	Atendente

#### COMPARECER

Dia	Mês	Ano	Hs	Atendente

Foto 2: Cartão de agendamento para retirada de medicamentos.





Foto 3: Equipe de funcionários da Farmácia de Quimioterapia.

eletrônica contendo painel luminoso e sinal sonoro. Adequações na estrutura física quanto ao guichê de atendimento também são necessárias, com a instalação de um segundo guichê, prevendo um aumento na demanda de pacientes. A avaliação dos resultados foi feita comparando os dois primeiros meses de implementação das novas rotinas com os dois meses anteriores a sua implementação.

## Referências

- SANTOS, G. A. A. Gestão de farmácia hospitalar. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006: capítulo 8.
- PAUFERRO, M. R. V, PEREIRA, L. L. Farmácia Hospitalar sob um olhar histórico. Infarma, Brasília; 2009, 22: 27-30.
- ALMEIDA, J. R. C. Farmacêuticos em oncologia - Uma nova realidade. São Paulo: Atheneu, 2004. p.358.

## Agradecimentos

Agradecemos a todos os funcionários do setor que se envolveram plenamente e que contribuíram para o sucesso das mudanças; a todos os pacientes atendidos por esta farmácia pela compreensão e colaboração; e em especial ao Serviço de Atividades Industriais (SAI), a Farmácia do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica e a diretoria da Divisão de Assistência Farmacêutica pelo total apoio às medidas propostas.