

8º FÓRUM DE EXTENSÃO E CULTURA DA UEM

INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DE MEDICAMENTOS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DE MARINGÁ (SIM-HUM)

Maíra Isabeli Bavato (DFF-UEM)¹
Camila Sgarioni Bertão (DFF-UEM)¹
Walderez Penteado Gaeti (DFF-UEM)²
Gisleine Elisa Cavalcante Silva (DFF-UEM)²
Simone Tomás Gonçalves (DFF-UEM)²

Os Serviços ou Centros de Informação de Medicamentos (SIM/CIM) desempenham importante papel no processo de atenção a saúde fornecendo informações claras, precisas e aplicáveis sobre medicamentos, de modo a promover o seu uso racional. São utilizadas informações técnico-científicas objetivas, atualizadas e pertinentes, devidamente processadas e avaliadas, e disponibilizadas em tempo hábil para sua utilização. A informação passiva é a principal atividade dos CIM nos Estados Unidos, Europa e América Latina. Este trabalho tem como objetivo descrever os indicadores de qualidade do SIM-HUM nos últimos três anos. Como material e método, primeiramente foi realizado um estudo descritivo retrospectivo no período de janeiro de 2007 a dezembro de 2009, das fichas de solicitação de informação (SI) passiva. Os campos analisados foram: número de SI, número de consultas, via de recepção e resposta, urgência da resposta, origem da SI, tipo de solicitante, tempo da resposta, natureza da consulta e frequência de retorno por solicitante. Também foi verificado o indicador de solicitações atendidas em relação às solicitadas e o índice de informações formalizadas (registro escrito). Durante o período avaliado foram atendidas 390 SI totalizando 693 consultas (perguntas), perfazendo uma média de 1,78 perguntas por solicitação atendida. A média anual de SI foi de 130 e a mensal de 10,83, semelhante a outros CIM brasileiros, cuja média se situa entre 11 e 20 SI/mês. Sessenta e quatro por cento das SI foram recebidas pessoalmente e 43% foram respondidas da mesma forma. Isso se deve a proximidade do serviço aos usuários. Quanto à origem das SI 40% foram realizadas pelo Projeto Hospitais Sentinela e 19% pela farmácia. O profissional com maior frequência na utilização do serviço foi o farmacêutico (27%). Considerando a natureza da consulta, 44% foram de reações adversas a medicamentos, 16% foram de interações medicamentosas e 21% de administração. Quarenta e um por cento dos solicitantes tinham urgência na resposta. O fato do SIM-HUM prestar serviço a um hospital, um dos indicadores da qualidade do atendimento é o tempo de resposta, que não deve ser superior à 24h, pois nossos usuários necessitam dessas informações rapidamente, para estabelecer tratamentos adequados aos pacientes. De acordo com nosso levantamento 48% das SI foram respondidas em no máximo 30 minutos, 7% entre 31 min a 1 hora e 10,5% entre 1 a 24 horas. Isto demonstra a qualidade de nossos serviços, pois 65,5% das SI foram respondidas dentro de 24 horas. Durante esse período 130 solicitantes recorreram ao SIM-HUM, destes 22% retornaram 3 ou mais vezes ao serviço, 14%

¹ Acadêmicos do curso de Farmácia – Universidade Estadual de Maringá

² Docentes (mestres) do curso de Farmácia – Universidade Estadual de Maringá

retornaram 2 vezes e 64% apenas uma vez. Todas as SI que chegaram ao serviço foram respondidas, entretanto não foi possível estabelecer o índice de informações formalizadas, pois as dúvidas que chegam ao serviço de farmácia muitas vezes são respondidas e não registradas. Os resultados apresentados se assemelham aos dados de outros CIM brasileiros, indicam qualidade do serviço e confiança dos usuários, posicionando o SIM-HUM como uma fonte de informações úteis e seguras para os profissionais da área da saúde.

Palavras-chave: Informação sobre medicamentos. Informação passiva. Saúde pública.

Área Temática: Saúde

Coordenadora do projeto: Estela Louro, e-mail: elouro@uem.br , DFF-UEM.