

## 9º FÓRUM DE EXTENSÃO E CULTURA DA UEM

### INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DE MEDICAMENTOS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DE MARINGÁ (SIM-HUM) DE 2007 A 2010

Maíra Isabeli Bavato<sup>1</sup>

Walderez Penteado Gaeti<sup>2</sup>

Gisleine Elisa Cavalcante Silva<sup>2</sup>

Simone Tomás Gonçalves<sup>2</sup>

Os Serviços ou Centros de Informação sobre 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. Descrever os indicadores de qualidade do SIM-HUM de 2007 a 2010. Foi realizado um estudo descritivo retrospectivo no período de janeiro de 2007 a dezembro de 2010, 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 543 SI totalizando 1007 consultas (perguntas), perfazendo uma média de 1,85 perguntas por solicitação atendida. A média anual de SI foi de 136 e a mensal de 11,3, 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 45% foram respondidas da mesma forma. Isso se deve a proximidade do serviço aos usuários. Quanto à origem das SI 42% foram realizadas pelo Projeto Hospitais Sentinela e 17% pela farmácia. O profissional com maior frequência na utilização do serviço foi o farmacêutico (25%). Considerando a natureza da consulta, 40% foram de reações adversas a medicamentos, 10% foram de interações medicamentosas e 16% de administração. Quarenta e quatro 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<sup>1</sup> é o tempo de resposta, que não deve ultrapassar 24h, pois nossos usuários necessitam dessas informações rapidamente, para estabelecer tratamentos adequados aos pacientes. De acordo com nosso levantamento 54% das SI foram respondidas em no máximo 30 minutos, 6% entre 31 min a 1 hora e 9,5% entre 1 a 24 horas. Isto demonstra a qualidade de nossos serviços, pois 69,5% das SI foram respondidas dentro de 24 horas. Durante esse período 191 solicitantes recorreram ao SIM-HUM, destes 40% retornaram 3 ou mais vezes ao serviço, 17% retornaram 2 vezes e 74% apenas uma vez. Desta forma, 57% dos profissionais que consultaram o SIM-HUM, o fizeram mais de uma vez. Todas as SI que chegaram ao serviço foram respondidas, entretanto não foi possível estabelecer o índice de informações

<sup>1</sup> Acadêmicos do curso de Farmácia – Universidade Estadual de Maringá

<sup>2</sup> Docentes (mestres) do curso de Farmácia – Universidade Estadual de Maringá

formalizadas, pois as dúvidas que chegam ao serviço de farmácia muitas vezes são respondidas e não registradas. Conforme os resultados apresentados o desempenho do SIM-HUM se assemelha aos dados de outros CIM no Brasil e se consolida 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](mailto:elouro@uem.br), DFF-UEM.