**ÁREA TEMÁTICA:** (marque a área temática correspondente ao trabalho que foi indicado no momento da inscrição)

**( ) COMUNICAÇÃO**

**( ) CULTURA**

**( ) DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA**

**( ) EDUCAÇÃO**

**( ) MEIO AMBIENTE**

**( X ) SAÚDE**

**( ) TECNOLOGIA E PRODUÇÃO**

**( ) TRABALHO**

# ELABORAÇÃO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO PARA DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA NA FARMÁCIA ESCOLA

**Isabelle Vollero Manosso (isa_vollero@hotmail.com)[1]**

**Priscila Konceruk (priscilakonceruk@gmail.com)[2]**

**Ana Paula Veber (anapaulaveber@hotmail.com)[3]**

**Gerusa Clazer Halila Possagno (gerusach@hotmail.com)[4]**

**Resumo:** Ao iniciar em um novo campo de estágio, dúvidas são frequentes aos estagiários em como realizar as atividades, além de que todos os serviços de uma farmácia devem seguir instruções de um procedimento padrão. O objetivo desse trabalho foi o desenvolvimento de Procedimentos Operacionais Padrão para a Farmácia Escola da Universidade Estadual de Ponta Grossa para a melhor orientação estagiários e atender a obrigatoriedade de se manter um POP no estabelecimento pela RDC 44 de 17 de agosto de 2009. Desta forma, os acadêmicos e professores do projeto Educação em Saúde desenvolveram POP adaptados da 3º Regional de Saúde, a fim de facilitar o acesso a informações e indiretamente melhorando a qualidade de atendimento aos pacientes transferidos da Terceira Regional de Saúde.

**Palavras-chave:** padronização. POP. Dispensação.

## NOME DO PROGRAMA OU PROJETO

[1]Acadêmica extensionista; UEPG; Farmácia; isa_vollero@hotmail.com

[2]Acadêmica extensionista; UEPG; Farmácia; priscilakonceruk@gmail.com

[3]Supervisora do projeto de extensão Educação em Saúde; DEFAR; anapaulaveber@hotmail.com

[4]Coordenadora do projeto de extensão Educação em Saúde; DEFAR; gerusach@hotmail.com

Projeto Educação em Saúde.

## PÚBLICO-ALVO

Acadêmicos estagiários da Farmácia Escola (FE) Prof. Horácio Droppa da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Acadêmicos participantes do projeto de extensão Educação em Saúde da UEPG; professores e farmacêuticas da FE.

## MUNICÍPIOS ATINGIDOS

Ponta Grossa, Paraná.

## LOCAL DE EXECUÇÃO

Farmácia Escola Prof. Horácio Droppa da Universidade Estadual de Ponta Grossa.

## JUSTIFICATIVA

Os usuários avaliam a qualidade do atendimento em uma farmácia por meio do preparo da pessoa que está o atendendo, desde o repasse de informações sobre o funcionamento do estabelecimento, habilidades de utilizar o sistema informatizado até a dispensação e orientações sobre sua farmacoterapia (FERREIRA, 2011). Ao iniciar o estágio na Farmácia Escola (FE) os acadêmicos devem aprender a desenvolver todas as atividades que são realizadas no local, ocorrendo dúvidas que são comuns nessa primeira fase. As atividades dos extensionistas do projeto Educação em Saúde, em virtude a pandemia do coronavírus, foram direcionadas para a FE e com isso o desenvolvimento dos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) se tornou mais uma atividade do projeto.

A dispensação dos medicamentos é uma atividade realizada pelo farmacêutico, mas pode ser realizada pelos estagiários, sob supervisão, mas isso deve ocorrer respeitando-se os POP do estabelecimento e o limite de atribuições e competências estabelecidas pela legislação vigente (RDC nº44 de 17 de agosto de 2009).

De acordo com o Artigo 86 da Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) nº44 de 17 de agosto de 2009:

> "O estabelecimento deve manter Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), de acordo com o previsto no Manual de Boas Práticas Farmacêuticas, no mínimo, referentes às atividades relacionadas a: I - manutenção das condições higiênicas e sanitárias adequadas a cada ambiente da farmácia ou drogaria; II - aquisição, recebimento e armazenamento dos produtos de comercialização permitida; III - exposição e organização dos produtos para comercialização; IV - dispensação de medicamentos; V - destino dos produtos com prazos de validade vencidos; VI - destinação dos produtos próximos ao vencimento; VII - prestação de serviços farmacêuticos permitidos, quando houver; VIII - utilização de materiais descartáveis e sua destinação após o uso; e IX - outros já exigidos nesta Resolução."

Segundo Zilli (2015) os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) são desenvolvidos a fim de facilitar o acesso a informações, contendo instruções, visando a organização e padronização das atividades. Além de sanar rapidamente as dúvidas logo quando surgem, servem também como um guia para cada aluno, ao iniciar seu estágio, de como são realizadas as atividades naquele estabelecimento.

Para Ferreira (2011, p. 98), "Expectativa é o que o cliente espera do produto ou do serviço oferecido pela empresa (farmácia). Já percepção é definida como a forma que o cliente avalia o serviço", os POP garantem a uniformidade na realização das atividades, melhorando assim o atendimento, padronizando a maneira como elas devem ser realizadas.

Eles também garantem que todos os pacientes recebam a mesma forma de atendimento, não havendo distinção no tempo de atendimento por diferença ao manusear o sistema de dispensação, tornando assim possível que qualquer tempo que exceda o habitual seja para orientações de melhoria da sua farmacoterapia (GREGÓRIO, 2013, p. 121).

O estágio na Farmácia Escola da UEPG atende os usuários do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), o qual tem como objetivo garantir a integralidade do tratamento medicamentoso em nível ambulatorial pelo Sistema Único de Saúde. Inicialmente essa dispensação em Ponta Grossa era realizada apenas na 3ª Regional de Saúde, mas atualmente foi assinado um termo de cooperação entre a Secretaria de Estado da Saúde do Paraná (SESA-PR) e a UEPG para descentralizar o serviço de dispensação de medicamentos do CEAF. A partir dele é que os usuários cadastrados e residentes no município de Ponta Grossa podem optar pelo atendimento na Farmácia Escola, após serem transferidos.

## OBJETIVOS

O presente trabalho teve como objetivo relatar a elaboração dos POP que teve como objetivo padronizar as atividades realizadas na FE, no que se refere à dispensação de medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), de modo a orientar acadêmicos, farmacêuticos e professores supervisores.

## METODOLOGIA

As acadêmicas do projeto de extensão Educação em Saúde elaboraram POP para a FE baseados nos procedimentos já existentes para o atendimento de usuários do CEAF na 3ª Regional de Saúde, com sede no município de Ponta Grossa, Paraná. Os procedimentos foram adaptados para a realidade da FE, uma vez que ainda possui capacidade menor de atendimento ao público, assim como o espaço físico para o armazenamento dos medicamentos. O arquivo foi desenvolvido utilizando o pacote de aplicativos *Google Docs*, ficando disponível para revisão pelos estagiários da farmácia e aprovação pelas farmacêuticas responsáveis.

Cada um dos POP elaborados contém os seguintes itens:

1. Cabeçalho com os dados da farmácia (nome, endereço); nome da atividade descrita e número do POP; datas de emissão, aprovação, revisão; página; nome dos responsáveis pela elaboração e pela aprovação.

2. Objetivo

3. Alcance

4. Responsável

5. Normas

6. Equipamentos/Documentos envolvidos

7. Descrição dos procedimentos

8. Exceções

9. Referências

## RESULTADOS

Os extensionistas elaboraram 17 Procedimentos Operacionais Padrão, que abordaram os seguintes temas: armazenamento dos medicamentos e insumos; verificação de temperatura e umidade dos medicamentos a seco e refrigerados; limpeza das prateleiras e gavetas; renovação dos processos para avaliação; dispensação (CEAF, portaria 344/98), estorno de dispensação, devolução, fluxo de movimentação de um determinado medicamento e agendamento dos pacientes; arquivamento de processos (renovações antigas e prescrições de medicamentos da portaria 344/98); leitura de glicosímetro, balanço mensal e treinamento dos colaboradores.

A elaboração do POP contribuiu para a padronizar do atendimento de usuários do CEAF na FE, minimizando as dúvidas dos acadêmicos estagiários e facilitando o acesso a informações, além de atender a legislação. Esses documentos servem como um código disciplinar, incorporado como um guia para a execução das ações dos estagiários, seu desenvolvimento visou a melhoria contínua da prestação de serviços da Farmácia Escola e isso resulta em um melhor reconhecimento dela perante a sociedade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento dos POP permitiu que as dúvidas dos professores e alunos estagiários fossem esclarecidas, por meio das instruções de como manusear o sistema, ressaltando a importância da criação dos mesmos. Com isso, os pacientes atendidos também serão beneficiados, pois encontrarão profissionais mais bem preparados. Além de proporcionar aos acadêmicos do projeto a colocação em prática de seus conhecimentos teóricos.

Assim, o estagiário tem uma melhoria na maneira de desenvolver as suas atividades ao iniciar o estágio, promovendo maior confiança no seu trabalho e o procurando informações de maneira facilitada para esclarecer suas dúvidas, evitando assim, um problema maior desencadeado no futuro por realizar de maneira errônea alguma atividade da farmácia.

## APOIO

Fundação Araucária, PROEX/UEPG e Secretaria de Estado da Saúde (SESA-PR)

## REFERÊNCIAS

ANVISA. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. Resolução da diretoria colegiada- RDC nº 44, de 17 de agosto de 2009. Disponível em:<https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2009/rdc0044_17_08_2009.pdf> Acessado em: 30 out. 2021a.

BRASIL. Conselho Regional de Farmácia do estado do Paraná. **Guia da Profissão Farmacêutica - Farmácia Comunitária.** Curitiba-PR. 1ª edição, 2016, 82 p.

FERREIRA, A. P. C. Qualidade na recepção: encantando o paciente no dia a dia. Rio de Janeiro: DOC, 2011, 119p.

GREGÓRIO, Renato. **Marketing médico: criando valor para o paciente**. Rio de Janeiro: DOC, 2013, 204p.

ZILLI, V. A. **Procedimento operacional padrão para a excelência no atendimento em uma clínica de ultrassonografia em Criciúma/SC.** Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Secretariado Executivo) - curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC. Criciúma, p. 42, 2015.