



# Questão de cidadania

- A FARMÁCIA CIDADÃ, NO ESPÍRITO SANTO, É CONSIDERADA UM DOS MAIS OUSADOS PROGRAMAS DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA PÚBLICA DO BRASIL.
- O GERENTE DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA DO ESPÍRITO SANTO, FARMACÊUTICO SÍLVIO MACHADO, JUSTIFICA ASSIM A CRIAÇÃO DA FARMÁCIA CIDADÃ: “O QUE É PÚBLICO PODE E DEVE SER DE QUALIDADE E DE EXCELÊNCIA”.

PELO JORNALISTA ALOÍSIO BRANDÃO,  
EDITOR DESTA REVISTA.

Uma idéia arrojada; um sonho de assistência farmacêutica de qualidade, universal e com humanismo; farmacêuticos treinados e atuando em seus postos; vontade política, sentido de modernidade e gastos qualificados. Estava criada a **Farmácia Cidadã**. Trata-se de um programa do Governo do Estado do Espírito Santo, considerado um dos mais ousados na área da assistência farmacêutica pública e já tomado como uma referência nacional na área.

A Farmácia Cidadã possui duas vertentes em sua natureza: uma, voltada para as farmácias que dispensam medicamentos excepcionais, sob a gestão estadual; outra, para a dispensação de medicamentos para a atenção básica cujas farmácias estão sob a responsabilidade dos gestores municipais.

Para entender o projeto, entrevistamos o Gerente Estadual de Assistência Farmacêutica do Espírito Santo, farmacêu-

tico e economista Sílvio Machado. Ele é especialista em Planejamento e Gestão de Sistemas de Saúde, mestre em Saúde Pública e Professor da Emescam (Escola Superior de Ciências da Santa Casa de Misericórdia de Vitória) e da Univix Faculdade Brasileira.

O Dr. Sílvio Machado traduz assim

o espírito da Farmácia Cidadã: “Este projeto incorpora a concepção de que, junto à disponibilização de medicamentos eficazes e seguros, devemos, também, disponibilizar serviços farmacêuticos especializados que efetivamente contribuam para a promoção do uso racional desses medicamentos”. VEJA A ENTREVISTA.



Farmacêutico Sílvio Machado, Gerente Estadual de Assistência Farmacêutica do Espírito Santo

PHARMACIA BRASILEIRA - Dr. Sílvio Machado, o projeto Farmácia Cidadã foi implantado pelo Governo do Estado do Espírito Santo à luz de um novo conceito de gestão em assistência farmacêutica no serviço público. O que é o projeto? E de que conceito ele se utiliza?

**Sílvio Machado** - Este projeto pretende promover a mudança do paradigma vigente e predominante em termos de farmácia pública. Estamos implantando um conceito moderno e que busque a humanização e a excelência nos serviços prestados nessa área do sistema de saúde, pois acreditamos plenamente que o que é público pode e deve ser de qualidade e de excelência.

O projeto possui duas vertentes: uma voltada para as farmácias que dispensam medicamentos excepcionais, sob a gestão estadual; outra vertente voltada para a implantação do conceito de Farmácia Cidadã, também, na dispensação de medicamentos para a atenção básica cujas farmácias estão sob a responsabilidade dos gestores municipais.

No primeiro caso, a estruturação e a gestão ficam sob a nossa responsabilidade. No caso das farmácias municipais, criamos um incentivo financeiro de R\$ 20 mil para repasse aos Municípios, para investimento em cada projeto apresentado e aprovado.

De maneira geral, o conceito Farmácia Cidadã incorpora os seguintes diferenciais: farmacêutico, em tempo integral; dispensação de medicamentos realizada exclusivamente por farmacêuticos; ambiente amplo, humanizado e climatizado (a nossa primeira e maior unidade, inaugurada, em outubro de 2008, possui 525m<sup>2</sup> e 13 farmacêuticos); possui, também, elevada disponibilidade de medicamentos (179 itens, com 98% disponível permanentemente em estoque); é uma farmácia totalmente informatizada, permitindo que cada usuário acompanhe todo o seu processo pela Internet, com *login* e senha individuais.

Permite, ainda, a melhoria da nossa comunicação com os usuários, por meio do envio de *torpedos* diretamente para o telefone celular de cada um. Outro aspecto que merece destaque diz respeito à garantia das condições ideais para a guarda e conservação dos medicamentos que armazenamos.

Atualmente, estamos licitando a contratação de um serviço de *call center*, gratuito, por meio do qual os usuários poderão conseguir os esclarecimentos sobre todo tipo de dúvida, como a disponibilidade de medicamentos, o andamento de processos e os documentos necessários para conseguir um medicamento, por exemplo.

PHARMACIA BRASILEIRA - O Farmácia Cidadã possui vários diferenciais, todos voltados para a busca da excelência nos serviços, o que o faz uma referência nacional em farmácia pública. Como o projeto chegou a esse nível de excelência?

**Sílvio Machado** - Primeiramente, realizamos o diagnóstico da assistência farmacêutica, no Estado. A partir desse diagnóstico, foi formulada e implantada uma política farmacêutica estadual, com a elaboração da Relação Estadual de Medicamentos Essenciais e Excepcionais (Rememe).

Em paralelo, trabalhamos na organização e na melhoria da logística de suprimentos. Após essa organização da área meio, foi idealizado o projeto Farmácia Cidadã, que incorporou esse conceito moderno em farmácia pública. Valorizamos muito esse espaço, pois é na farmácia onde os benefícios são efetivamente recebidos e percebidos pelos usuários do SUS na área da assistência farmacêutica.

A implantação da primeira Farmácia Cidadã estadual começou, em agosto de 2007, com a reforma, adequação e ampliação do espaço físico. Em paralelo à viabilização desse espaço amplo, com mais de 500m<sup>2</sup>, houve a aquisição de mobiliário adequado e contratação de 15 novos farmacêuticos, que passaram por um treinamento específico, em que enfocamos principalmente os aspectos humanísticos e farmacoterapêuticos na relação farmacêutico-paciente. Por fim, houve a adequação da

rede elétrica e lógica do local, e a implantação do sistema informatizado.

Esse processo demorou cerca de um ano. Inauguramos, então, a primeira Farmácia Cidadã, na região metropolitana, no dia 22 de outubro de 2008. Em seguida, inauguramos a segunda Farmácia Cidadã, no Município de Linhares, em dezembro do mesmo ano.

A busca pela excelência na qualidade dos serviços ofertados nessas duas farmácias é uma meta e compromisso diário de todos os profissionais, inseridos na lógica de um processo de melhoria contínua. Para isso, adotamos vários

“Estou cada vez mais convencido de que é a boa gestão que pode proporcionar a otimização dos escassos recursos, com a consequente oferta de bens e serviços em quantidade e qualidade cada vez maior por unidade de recurso aplicado” (Farmacêutico Sílvio Machado, Gerente Estadual de Assistência Farmacêutica do Espírito Santo).

indicadores, que nos auxiliam na gestão desse processo, como o índice de cobertura em medicamentos (aferido, semanalmente), tempo de espera, número de atendimentos e o índice de satisfação dos usuários.

Esse padrão de serviço das Farmácias Cidadãs fez com que esse projeto fosse agraciado com o “Prêmio Inovex 2008”, na categoria atendimento ao cidadão.

Essa premiação é ofertada anualmente pelo Governo do Estado do Espírito Santo aos projetos que se destacam pela inovação e melhoria no serviço público.

PHARMACIA BRASILEIRA - Os medicamentos excepcionais são o foco da Farmácia Cidadã estadual. Eles estão disponíveis, nas unidades do projeto, em índices superiores a 98%, enquanto que, em muitas farmácias públicas pelo

País afora, faltam medicamentos. Essa performance do Farmácia Cidadã deve-se à sua boa gestão?

**Sílvio Machado** - A melhoria na gestão das diversas atividades do ciclo da assistência farmacêutica certamente foi determinante para que pudéssemos alcançar esse índice, durante todo o ano de 2008, e continuemos a mantê-lo, neste ano. Eu diria que esta performance deve-se, acima de tudo, ao trabalho de uma boa equipe, tanto do setor da assistência farmacêutica, como também de diversas outras áreas da Secretaria, que possuem interface conosco.

PHARMACIA BRASILEIRA - A qualificação da gestão pode contribuir para a melhoria da assistência farmacêutica pública?

**Sílvio Machado** - As evidências demonstram que a eficiência na gestão é fundamental para que tenhamos bons resultados, tanto no setor privado, como no público. Estou cada vez mais convencido de que é a boa gestão que pode proporcionar a otimização dos escassos recursos, com a consequente oferta de bens e serviços em quantidade e qualidade cada vez maior por unidade de recurso aplicado.

Precisamos ter foco em resultados. Nesse sentido, penso que devemos implementar políticas e ações que estimulem cada vez mais a formação e o aperfeiçoamento em gestão no SUS, voltadas para a qualificação de farmacêuticos-gestores.

PHARMACIA BRASILEIRA - O que mais pesou no treinamento dos farmacêuticos que atuam no projeto? Explique a ênfase que o programa deu à Farmacologia Aplicada e à relação farmacêutico-paciente.

**Sílvio Machado** - Primeiramente, realizamos um processo

seletivo que nos permitisse identificar e selecionar colegas com um perfil adequado ao conceito Farmácia Cidadã. Por perfil adequado, entenda-se principalmente ter afinidade com o SUS, facilidade em lidar com os usuários de medicamentos e bom nível de conhecimento em Farmacologia Aplicada.

Após essa etapa seletiva, ministramos um treinamento mais focado na farmacoterapêutica dos protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas aplicadas aos medicamentos de dispensação em caráter excepcional. Também, demos muita ênfase ao componente humanístico do atendimento e à importância da relação farmacêutico-paciente.

Como na Farmácia Cidadã a dispensação dos medicamentos é realizada exclusivamente por farmacêuticos, sabemos que essa relação, acrescida das devidas orientações, podem contribuir muito para a boa adesão aos tratamentos preconizados e, por consequência, para a melhoria das metas terapêuticas pretendidas.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Quando se fala no projeto Farmácia Cidadã, um dos destaques é a qualidade dos serviços farmacêuticos. Cada unidade emprega quantos profissionais? E que atividades eles desenvolvem?

**Sílvio Machado** - O número de farmacêuticos por unidade depende do número de usuários atendidos. Por exemplo, a Farmácia Cidadã Metropolitana, que atende, em média, 500 usuários, diariamente, e corresponde a 35% de toda a nossa demanda, possui

13 farmacêuticos. Já a Farmácia Cidadã de Linhares, que atende, em média, 100 usuários, diariamente, possui três farmacêuticos.

Cada um desses profissionais possui suas atribuições previamente definidas. De acordo com essa divisão de responsabilidades, as atividades realizadas são gerenciais, de gestão de estoque, auditoria clínica e, principalmente, dispensação dos medicamentos.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Outro aspecto relevante do projeto é a humanização (a necessária humanização) nele contida. O senhor pode falar sobre isso?

**Sílvio Machado** - Felizmente, a humanização, nos diferentes serviços ofertados na área da saúde, vem ganhando cada vez mais importância, tanto no setor público, como no setor privado. Afinal, acima de tudo, somos cuidadores de pessoas.

Por isso, mais do que um bom conhecimento técnico-científico, precisamos incorporar habilidades e atitudes que venham a agregar um componente humanístico em nossa relação com o usuário. Mas, além desse componente, também, é importante que a ambiência e a

“Felizmente, a humanização, nos diferentes serviços ofertados na área da saúde, vem ganhando cada vez mais importância, tanto no setor público, como no setor privado. Afinal, acima de tudo, somos cuidadores de pessoas” (Farmacêutico Sílvio Machado, Gerente Estadual de Assistência Farmacêutica do Espírito Santo).

infra-estrutura sejam adequadas, e facilitem o desenvolvimento de tais habilidades e atitudes no atendimento.

Exemplificando: no caso da Farmácia Cidadã, além do componente humanístico na relação farmacêutico-paciente, também, incorporamos quesitos estruturais, como espaço amplo e climatizado, conforto e comodi-

dade, em todos os ambientes, guichês de atendimento sem barreiras, acesso facilitado a portadores de necessidades especiais, entre outros.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - O projeto que, hoje, conta com duas unidades, será expandido?

**Sílvio Machado** - Sim. Até 2008, tínhamos cinco farmácias de dispensação de medicamentos excepcionais, ainda, no conceito antigo. Reformamos e adequamos uma já existente (Metropolitana) e inauguramos uma nova (Linhares). Atualmente, estamos reformando e adequando as outras quatro unidades já existentes e estamos estruturando quatro novas Farmácias Cidadãs. Dessa forma, pretendemos disponibilizar à população capixaba dez Farmácias Cidadãs, sendo oito, ainda este ano, e outras duas, em 2010.

Em relação às Farmácias Cidadãs municipais, nossa meta é financiar a implantação de uma unidade, em cada um dos 78 Municípios capixabas, até 2011. Atualmente, temos 17 projetos desse porte em andamento.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Com as dez unidades, no total, que impacto o Farmácia Cidadã gerará na saúde pública capixaba?

**Sílvio Machado** - Este projeto incorpora a concepção de que, junto à disponibilização de medicamentos eficazes e seguros, devemos, também, disponibilizar serviços farmacêuticos especializados que efetivamente contribuam para a promoção do uso racional desses medicamentos.

Outro impacto que teremos diz respeito à melhoria do acesso geográfico da população a essa assistência, visto que iremos duplicar o número de farmácias, cobrindo todas as microrregiões de saúde do Estado. Com isso, pretendemos

contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos nossos usuários, da resolutividade do próprio sistema de saúde e, certamente, para a melhoria do grau de satisfação da nossa população com o SUS.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Quanto custa cada unidade do projeto? De onde vêm os recursos?

**Sílvio Machado** - Os gastos com investimento e custeio por Farmácia Cidadã são variáveis, dependendo do porte da mesma. Mas, em termos globais, os gastos estimados para este ano são de R\$ 100 milhões, ou seja, aproximadamente R\$ 30,00 por habitante. Esses recursos são provenientes do Tesouro Estadual (65%) e da União (35%).

**PHARMACIA BRASILEIRA** - O senhor enfatiza que o projeto está qualificando o gasto com a assistência farmacêutica pública. O que significa qualificação do gasto?

**Sílvio Machado** - Significa produzir mais e melhores resultados por unidade de custo. Conseguir fazer isso constitui o maior desafio em gestão. No nosso caso específico, significa selecionar os medicamentos mais custo-efetivos, ampliar o número de pessoas atendidas pelo serviço, assim como ampliar a cobertura em medicamentos, reduzir o custo médio por tratamento e garantir que o uso dos medicamentos aconteça em conformidade com os protocolos clínicos.

Nesse sentido, temos o que comemorar. Por exemplo, em 2002, foram realizados 64 mil atendimentos, com uma oferta de 133 medicamentos e uma cobertura de cerca de 75% dos itens disponíveis em estoque. No ano passado, realizamos 308 mil atendimentos, com uma oferta de 179 itens e uma cobertura sempre superior a 98% de disponibilidade em estoque.

Em paralelo, também, ampliamos e qualificamos a auditoria clínica realizada nos processos de solicitação dos tratamentos.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Como um Município capixaba se credencia para receber uma unidade do projeto?

**Sílvio Machado** - Em relação às Farmácias Cidadãs de medicamentos excepcionais, adotamos o critério da localização geográfica para a escolha dos Municípios-sede, objetivando facilitar o acesso. Em relação às Farmácias Cidadãs de medicamentos da atenção básica, para que o Município receba o incentivo, ele deve elaborar e encaminhar um projeto arquitetônico, com uma metragem mínima de 40m<sup>2</sup>, três setores previstos (dispensação, estoque e sala de atendimento farmacêutico), além da disponibilização de farmacêutico, em tempo integral.



- **Reduz a incidência de episódios gripais nos períodos de outono e inverno.**
- **Auxilia no tratamento dos estados gripais**
  - Aumento da taxa de recuperação
  - Redução de tempo da gripe

**OSCILLOCOCCINUM®** *Anas barbariae hepatitis et cordis extractum 200 K.* **Administração:** Via oral. **Indicações terapêuticas:** OSCILLOCOCCINUM® é indicado como auxiliar na prevenção e no tratamento dos estados gripais, caracterizados pelos sintomas como cefaleia, calafrios, hipotermia e dores do corpo. **Contraindicações:** Este produto não deve ser utilizado por pessoas hipersensíveis aos componentes da fórmula. **Intolerâncias:** Este medicamento contém LACTOSE. **Atenção, diabéticos:** Contém SACAROSE. **Posologia sugerida:** O conteúdo completo de um tubo corresponde a uma dose. **A posologia varia conforme o momento de intervenção:** Tratamento preventivo: tomar uma dose por semana, por via oral, no outono (abril a junho), prevenindo a gripe no inverno. Início dos sintomas da gripe: tomar uma dose por via oral assim que aparecerem os primeiros sintomas da gripe. Repetir eventualmente 2 a 3 vezes, a cada 6 horas de intervalo. Estado declarado da gripe: tomar uma dose pela manhã e uma dose à noite, durante 1 a 3 dias, por via oral. Se os sintomas persistirem após 3 dias de uso, consulte seu médico. **Advertências:** As orientações e recomendações previstas na bula estão relacionadas à via de administração indicada. O uso por outras vias pode envolver risco e deve estar sob a responsabilidade do prescritor. **Gravidez e lactação:** Este medicamento pode ser utilizado durante a gravidez desde que sob prescrição médica ou do cirurgião dentista. M.S. - 1.69716.0001 - **VENDA SOB PRESCRIÇÃO MÉDICA.** Data da impressão da peça publicitária: junho/2009. SE PERSISTIREM OS SINTOMAS, O MÉDICO DEVERÁ SER CONSULTADO.

**BOIRON®**  
www.boiron.com.br