

## O USO DE INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO PARA EVITAR CUSTOS E DESPÉRDÍCIOS DE MEDICAMENTOS NA FARMÁCIA HOSPITALAR

### THE USE OF QUALITY AND PERFORMANCE INDICATORS TO AVOID COSTS AND WASTE OF MEDICINES IN HOSPITAL PHARMACY

Carlos Augusto Leal Teixeira<sup>1</sup>  
Leonardo Guimarães de Andrade<sup>2</sup>

**RESUMO:** A farmácia hospitalar é um setor diretamente ligado aos pacientes, a sua atuação reflete diretamente na vida administrativa, financeira e de busca pela qualidade da instituição. Assim, conseguir controlar de forma eficaz os medicamentos, materiais e insumos utilizados é essencial para a excelência do atendimento. O farmacêutico responsável deve atuar com foco nas necessidades do dia a dia hospitalar, aberto as mudanças necessárias, evoluindo continuamente e sempre buscando novos processos de melhoria. Seguindo este pensamento, os indicadores de qualidade demonstram ser a ferramenta ideal na busca pela qualidade total. O objetivo deste trabalho foi selecionar indicadores de qualidade e desempenho como instrumentos utilizados para medir uma realidade, como parâmetro norteador, ferramenta de gerenciamento, avaliação e planejamento das ações da farmácia hospitalar, de modo a reduzir gastos e desperdícios com medicamentos e insumos. Para escolha destes indicadores foi realizado uma extensa pesquisa bibliográfica com a revisão de diversos trabalhos científicos, publicações de matérias na internet, livros de referência selecionados com foco em qualidade, custo dos medicamentos e desperdício para as farmácias hospitalares.

1558

**Palavras – chave:** Farmácia Hospitalar. Indicadores. Custo. Desperdício e Medicamentos.

**ABSTRACT:** The hospital pharmacy is a sector directly linked to patients, its performance reflects directly on the administrative, financial and search for quality of the institution. Thus, being able to effectively control the medicines, materials and supplies used is essential for the excellence of care. The responsible pharmacist must act with a focus on the day-to-day needs of the hospital, open to necessary changes, continually evolving and always looking for new improvement processes. Following this thought, quality indicators prove to be the ideal tool in the search for total quality. The objective of this work was to select quality and performance indicators as instruments used to measure a reality, as a guiding parameter, management tool, evaluation and planning of hospital pharmacy actions, in order to reduce expenses and waste with medicines and supplies. To choose these indicators, an extensive bibliographic research was carried out with the review of several scientific works, publications of materials on the internet, selected reference books with a focus on quality, cost of medicines and waste for hospital pharmacies.

**Keywords:** Hospital Pharmacy. Indicators. Cost. Waste and Medicines.

<sup>1</sup> Aluno do curso de Farmácia pela UNIG- Universidade Iguaçu. E-mail: carlosaugustol.teixeira@gmail.com

<sup>2</sup> Professor Orientador do curso de Farmácia da UNIG – Universidade Iguaçu Nova Iguaçu – RJ, Brasil.

## 1. INTRODUÇÃO

A busca pela qualidade a baixo custo parece ser a principal meta de qualquer administração pública ou privada, este entendimento se torna cada vez mais procurado a ser alcançado através da garantia da qualidade do serviço ou produto, os dois só podem ser alcançados quando funcionam em plena harmonia, ou seja, um gerenciamento eficaz que consiga acompanhar e interpretar com clareza quantitativamente e qualitativamente seus indicadores de qualidade e desempenho, tomando decisões com base nos dados e melhorando e fortalecendo ações efetivas (SOARES *et al.*, 2006).

Tendo isso como foco, podemos dizer que para baixar custos e evitar desperdícios temos que dar importância a tais indicadores. Devemos usá-los como ferramentas na melhora contínua dos processos, principalmente em uma farmácia hospitalar onde os medicamentos estão ligados diretamente a segurança dos pacientes (BÁO *et al.*, 2018).

Sabendo que a farmácia hospitalar é: unidade clínica, administrativa e econômica, dirigida por farmacêutico, ligada hierarquicamente à direção do hospital ou serviço de saúde e integrada funcionalmente com as demais unidades administrativas e de assistência ao paciente de acordo com o art. 1º da Resolução nº 492 de 26 de novembro de 2008 (Brasil, 2008), é dever do farmacêutico garantir que para baixar custos da instituição, isso não interfira na segurança do paciente, na qualidade do atendimento e treinamento e capacidade técnica de pessoal (ANVISA, Assistência segura: uma reflexão teórica aplicada à prática, 2017).

Este estudo visa demonstrar como a escolha dos indicadores de qualidade e desempenho são ferramentas para a diminuição de custos e desperdícios de medicamentos na farmácia hospitalar, agregando qualidade ao processo, para isso devem ser utilizados juntamente com um sistema de T.I. (tecnologia da informação) que seja eficaz de monitorar, quantificar, corrigir ou ajustar os parâmetros escolhidos a serem acompanhados. Cada instituição deverá optar por seus indicadores de acordo com sua realidade e não ficando engessada a apenas usar aqueles solicitados para conseguir por exemplo uma acreditação ou licença, tal escolha deverá ser realizada através de um estudo abrangente da instituição e de seu dia a dia (PEREIRA *et al.*, 2017).

## 2. OBJETIVO

Demonstrar que através da escolha assertiva de indicadores de qualidade e desempenho podemos baixar custos e evitar desperdícios de medicamentos, ajudando a farmácia hospitalar juntamente com o farmacêutico a monitorar e ajustar decisões a serem tomadas através destas ferramentas, isso consequentemente nos encaminhando a melhoria contínua dos processos de qualidade em assistência farmacêutica hospitalar.

## 3. METODOLOGIA

Este artigo foi elaborado através do método qualitativo, do tipo exploratória, onde foi realizada uma extensa pesquisa bibliográfica (livros, artigos, revistas, documentos monográficos e sites) dentro da cronologia de 2001 a 2022, onde de forma descritiva estruturamos correntemente os indicadores mais importantes e como utiliza-los de acordo com a proposta da pesquisa.

## 4. JUSTIFICATIVA

Dados levantados pela IQG – HEALTH Services Accreditation (22/09/2021) principal autoridade acreditadora de sistemas de gestão da qualidade para instituições de saúde na América Latina, mostram que de 6.800 hospitais brasileiros apenas 447 são acreditados e apenas 72 possuem acreditação QMentum considerada a mais exigente. Isso se dá ainda há uma cultura atrasada e falta de maturidade tanto de quem fornece o serviço quanto também de quem necessita dele. A importância de ter um gerenciamento ligado e sintonizado com um controle de qualidade é uma tendência mundial, onde a visão deste sistema tornou-se essencial para sobrevivência no mercado atual. Juntamente com o controle de custos a qualidade são os dois pilares assertivos do sucesso nesta nova realidade, justificando o assunto abordado.

## 5. RESULTADOS

Após a análise de uma extensa revisão bibliográfica, foram selecionados mais de 70 indicadores relacionados ao seu possível uso na farmácia hospitalar, os 11 (onze) indicadores escolhidos são aqueles que no entendimento de monitorar desperdícios e custos neste setor, são os que se enquadram na proposta.

Na pesquisa realizada, dados de 10 artigos relacionados com o uso de indicadores para melhora ou introdução do processo de qualidade e diminuição de custos e desperdícios, ficou evidenciado que em 90% dos hospitais ou clínicas envolvidas tiveram um ganho substancial e gradativo nos processos da qualidade e diminuição dos custos e desperdícios de uma forma geral. Os outros 10% não conseguiram atingir os níveis esperados de qualidade e ou diminuição nos desperdícios e ou gastos com medicamentos, nestes casos os principais fatores foram: a negativa de mudança de cultura das equipes, pessoal não qualificado no gerenciamento, não houve estudo prévio para a introdução dos indicadores, indicadores mal selecionados, falta ou mal investimento, uso incorreto da ferramenta.

Esses 11 (onze) indicadores estão diretamente ligados a cada etapa do processo da farmácia hospitalar juntamente com o assunto abordado:

#### **1- Número de pacientes atendidos e internados**

Mensurar a quantidade de atendimentos.

Estratégia de organização do setor de compras, evitando compras excedentes e de medicamentos pouco utilizados, este dado será relacionado com outro do inventário geral do estoque da farmácia. Podendo assim, negociar as quantidades exatas de sua demanda junto aos fornecedores podendo baixar os custos na negociação. Utilizando com eficiência seu espaço físico de armazenamento e evitando que medicamentos e insumos vençam por falta de utilização (Revista eletrônica *Siteware*, 2018).

1561

#### **2- Medicamentos fora do prazo de entrega**

Mensurar falhas na entrega dos fornecedores.

Está relacionado diretamente à qualidade de atendimento do paciente, causando impactos financeiros devido a compras emergenciais de outros fornecedores normalmente com preços mais altos e tempo de validade menor dos medicamentos quando recebidos fora do prazo de entrega pela diminuição do prazo de utilização, podendo vencer no estoque (Revista eletrônica *Siteware*, 2018).

#### **3- Padrão dos medicamentos fornecidos**

Mensurar e avaliar produtos e fornecedores.

Medicamentos fora do padrão ou danificados, causam prejuízos e atrasos ao fornecimento, impactando diretamente no custo e atendimento aos pacientes, está ligado diretamente a escolha de fornecedores e logística (PEREIRA *et al.*, 2017).

#### **4- Inventário geral e acuracidade**

Verificar se a conferência do estoque físico está em acordo com o estoque do sistema informatizado.

Muito importante na farmácia hospitalar, a constante verificação evita discordâncias que causam transtornos como o giro do estoque, solicitação de compras, falta de medicamentos e produtos vencendo no estoque. O inventário está diretamente ligado ao número de atendimentos da unidade, também pode demonstrar possíveis erros no rastreamento ou na dispensação (Revista eletrônica Siteware, 2018).

#### **5- Rastreabilidade**

Controle de entrada e saída do estoque, dispensação, profissional que manipulou, paciente que utilizou.

Ferramenta utilizada também para registro do lote, quantidade e validade.

Acompanha via sistema, desde a chegada do medicamento ao estoque até a utilização no paciente. Podemos registrar criteriosamente quais profissionais manipularam o medicamento, dando a vantagem também de impedir problemas medicamentosos de grande escala, pois se em um medicamento é detectado contendo algum problema após o uso, através da rastreabilidade podemos isolar o lote e evitar outros casos (MARTINS *et al.*, 2017).

#### **6- Indicador de temperatura**

Aferir e acompanhar a temperatura ambiente e de aparelhos refrigerados.

Este indicador tem como alvo principalmente o estoque e os medicamentos termolábeis. Alguns sistemas informatizados monitoram 24 horas, alarmando através de sensores e sinais sonoros quando a temperatura está fora da faixa adequada, evita o descarte de medicamentos em caso de defeitos de aparelhos, dando tempo de acionar a manutenção ou troca por um aparelho de back up (FARIAS *et al.*, 2018).

## **7- Erros na dispensação dos medicamentos**

Identificar quais os problemas que levaram ao erro para formular barreiras (treinamentos, dupla checagem, troca do sistema).

Impacta diretamente o paciente e os custos, onde o medicamento pode ser utilizado de forma errada ou se perder no processo (ISMP – Instituto para práticas seguras no uso de medicamentos. Programa Nacional de Segurança do Paciente: indicadores para avaliação da prescrição, do uso e da administração de medicamentos parte II, 06/2016).

## **8- Treinamento de pessoal**

Mensurar os treinamentos de atualização e capacitação da equipe.

Evitar erros por falta de treinamento, fortalecer o conhecimento e a qualidade do pessoal, garantir a qualidade da manipulação do estoque e a dispensação, evitando custos em erros de estocagem (Revista eletrônica Siteware, 2018).

## **9- Medicamentos não utilizados**

Listar e quantificar os medicamentos não utilizados.

A razão da não utilização (quebras, danificados na manipulação, armazenamento incorreto, validade vencida, etc.), também registrar o valor financeiro desta medicação.

Este indicador demonstra diretamente o impacto financeiro, listando as possíveis causas (Revista eletrônica Siteware, 2018).

## **10- Falta de medicamento ao paciente**

Quantos e quais medicamentos em média faltaram aos pacientes.

Evidencia possíveis erros na estratégia de compras ou aumento repentino de demanda. Causam custos devido as compras emergenciais de pequenas quantidades quando não há substitutos no estabelecimento. Impactam diretamente a qualidade de atendimento e os custos da empresa (Revista eletrônica Siteware, 2018).

## **11- Solicitações médicas indeferidas**

Quantificar e avaliar os motivos que levaram a devolução ou indeferimento da solicitação.

O não entendimento da solicitação devido a caligrafia, ou quantidade, ou posologia solicitada de forma equivocada ou até mesmo interações medicamentosas em discordância que poderiam afetar o paciente observadas pelo farmacêutico, estes motivos causam atrasos no tratamento, conseqüentemente custos a unidade. A prescrição eletrônica e a interação entre setores são primordiais para evitar tais situações e não impactar diretamente o paciente (Revista eletrônica Siteware, 2018).

## 6. DISCUSSÃO

Depois de analisarmos os dados acima, podemos dizer que a escolha dos indicadores foi realizada com foco no impacto financeiro e desperdício de medicamentos da farmácia hospitalar para as instituições de saúde, pois como já vimos apesar da farmácia ser uma unidade administrada somente pelo farmacêutico ela está diretamente ligada a todo o processo hospitalar. Todo o planejamento clínico estará englobando o setor farmacêutico como um dos principais, seja para creditações, treinamentos, interações setoriais ou tomadas de decisões. Notamos que o uso destes indicadores elevou a qualidade e diminuíram os custos e desperdícios, contudo só funcionarão com uma equipe bem treinada, uma filosofia enraizada e com farmacêuticos capacitados para atuarem gerenciando de forma eficaz a farmácia hospitalar (BITTAR *et al.*, 2001).

1564

Ao analisarmos mais a fundo a introdução dos indicadores podemos dizer também que independentemente do porte da empresa, os indicadores podem ser selecionados mediante uma avaliação prévia de pessoal, processo e produto, ou seja, avaliar toda a natureza do seu negócio para entender qual tipo de indicador trará o resultado de qualidade desejado. Implementar a política da qualidade e a visão (futuro ou metas a serem alcançadas) é muito importante na escolha dos indicadores, pois o administrador não pode apenas usar o presente como base, ter uma noção do que almeja alcançar é essencial para que o planejamento tenha êxito (BITTAR *et al.*, 2001).

## CONCLUSÃO

Levando em consideração países como Estados Unidos e Canadá e outros da Europa que são os que mais acreditam e certificam o seu sistema de saúde, notamos a importância de sempre qualificar cada vez mais o trabalho feito, gerando ao paciente segurança e

procura por um atendimento de excelência. Então a procura desta evolução se faz pertinente e emergencial nos tempos de hoje.

Através da pesquisa de literaturas e trabalhos científicos analisados, notamos que no acompanhamento dos hospitais que adotaram o uso de indicadores e de um sistema coeso de qualidade, houve melhora significativa dos padrões, isso só ocorreu nos casos onde o administrador conseguiu transmitir para a equipe a importância desta ferramenta e a maneira correta de utilizá-la (mudança da cultura).

Ficou evidenciado a baixa gradativa no desperdício e nos custos dos medicamentos mostrando que os indicadores são ferramentas de longo prazo, elas colaboram com desenvolvimento da instituição se ajustando a cada nova realidade.

Podemos afirmar que o uso destes indicadores é de extrema importância para baixar custos e desperdícios de medicamentos, dando credibilidade a farmácia hospitalar e toda sua equipe.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, C.; MARTINS, M. **Indicadores de desempenho no Sistema Único de Saúde: uma avaliação dos avanços e lacunas.** *Saúde em Debate* vol.41, Rio de Janeiro mar. 2017.

ALBUQUERQUE, V.M.T. *et al.*, **Avaliação de indicadores de medicamentos: importância para a qualidade na prescrição médica.** *R. Bras. Farm. Hosp. Serv. Saúde São Paulo* v.2 n.3 31 -35 set./dez. 2011.

ANVISA Agência Nacional de Vigilância Sanitária: **Assistência Segura: Uma Reflexão Teórica Aplicada à Prática**, 2ª edição. 2017.

AVELLAR, C.A. *et al.*, **Monitoramento da gestão farmacêutica com o uso de indicadores em um hospital público**, Fhemig -Hospital Galba Velloso, Centro Universitário Uma, Centro Universitário Newton Paiva, *Rev. Bras. Farm. Hosp. Serv. Saúde São Paulo* v.4 n.2 14-18 abr./jun. 2013.

BÁO, A.C.P. *et al.*, **Indicadores de qualidade: ferramentas para o gerenciamento de boas práticas em saúde.** REBEn (Revista brasileira de enfermagem), Universidade Federal de Pelotas, SC, Rio Grande do Sul, Brasil, 2018.

BITTAR, O.N.V. **Indicadores de qualidade e quantidade em saúde.** *Revista de administração em saúde*, Vol. 3, Nº 12 – Jul-Set, 2001.

CIPRIANO, S.L. *et al.*, **Gestão estratégica em farmácia hospitalar: aplicação prática de um modelo de gestão para qualidade.** São Paulo: Atheneu, 2009.



FARIAS, J. *et al.*, **Análise de Indicadores de Desempenho do Processo de Assistência Farmacêutica no Município de Porto Alegre e Definição de Quadro Mínimo de Indicadores.** Porto Alegre, 2018.

FERRACINI, F. T.; BORGES F<sup>o</sup>, W. M. **Prática Farmacêutica no Ambiente Hospitalar,** Ed Atheneu, São Paulo, 2<sup>a</sup> ed., 2010.

FINATTO, R.B. **Intervenção farmacêutica como indicador de qualidade na assistência hospitalar.** Porto Alegre, 2011.

GUERRA, A.A.J. **Política de Medicamentos e Assistência Farmacêutica.** In Acurcio FA (org.). 1 ed. Belo Horizonte, MG: Coopmed; 2013.

**Indicadores de desempenho de farmácia hospitalar: confira os 11 principais.** Siteware, 05/09/2018; Disponível em: <<https://www.siteware.com.br/qualidade/indicadores-desempenho-farmacia-hospitalar/>>. Acesso em: 05/03/2022.

ISMP Ministério da Saúde Brasil, Programa Nacional de Segurança do Paciente: **Indicadores para avaliação da prescrição, do uso e da administração de medicamentos – Parte II, Volume 5, Número 2, junho 2016.**

MARQUEZ, P.B. *et al.*, **Proposta de medidas de avaliação de desempenho para o centro de engenharia clínica e bioequipamentos do HCFMRP-USP,** Ribeirão Preto, 2015.

1566

MASTROIANNI, P.C. *et al.*, **Indicadores para avaliação econômica da aquisição hospitalar de medicamentos.** Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp), Araraquara, SP, 2017.

PEREIRA, L.M.V. *et al.*, **Criação de indicadores para a consolidação da gestão da qualidade em farmácia hospitalar.** Revista QualidadeHC USP, Ribeirão Preto, pag. 44 – 47, 2017.

SANTOS, J.A.; LIMBERGER, J.B. **Indicadores de avaliação da assistência farmacêutica na acreditação hospitalar,** Rev. Adm. Saúde – Vol.18, Nº 70, São Paulo, março/2018.

SILVA, R. B.; PINTO, G. L. de A.; AYRES, A. de P. S.; ELIA, B. **Logística em Organizações de Saúde.** Editora FGV, Rio de Janeiro, 2010.

SOARES, A.S. *et al.*, **A criação de indicadores para a consolidação da farmacovigilância e da farmácia clínica na gestão da qualidade em farmácia hospitalar.** Universidade de Santa Catarina, 2006.

TAMAKI, E.M. *et al.*, **Metodologia de construção de um painel de indicadores para o monitoramento e a avaliação da gestão do SUS.** Ciência & Saúde Coletiva, 2012.

ZAGHI, A.E. *et al.*, **Assistência Segura: Uma Reflexão Teórica Aplicada à Prática,** ANVISA, Brasília, g. 60 – 69, 2017.