

Avaliação do processo de dispensação e de satisfação do usuário do componente especializado no Estado do Amapá

Jéssica Costa Rodrigues, Uriel Davi De Almeida E Silva, Carolina Miranda De Sousa Lima, Cesar Costa Souza, Mayara Amoras Teles Fujishima

Universidade Federal Do Amapá - Unifap

Introdução: Os componentes da Assistência Farmacêutica (AF) foram criados para dividir os custos de aquisição de medicamentos entre as três esferas do governo a fim de garantir o abastecimento nos diferentes níveis de gestão da saúde no Sistema Único de Saúde (SUS). O Componente Estratégico da Assistência Farmacêutica (CEAF) é uma estratégia de acesso a medicamentos de média e alta complexidade no SUS com linhas de cuidado definidas em Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas (PCDT), publicadas pelo Ministério da Saúde. Diante do exposto, o objetivo do trabalho foi avaliar o processo de dispensação dos medicamentos do CEAF no Estado do Amapá, e a satisfação do usuário com os serviços prestados. **Métodos:** O estudo foi realizado na Farmácia de Medicamentos Excepcionais (FARMEX) no Município de Macapá-AP, única farmácia de dispensação dos medicamentos do CEAF do estado. Foram avaliados 112 processos de dispensação e aplicados 179 questionários no período de junho a julho de 2015. **Resultados:** O elenco de medicamentos no CEAF dispensados aos pacientes envolvidos no estudo foi de 36. Os mais frequentes foram Olanzapina (18,93%) e Adalimumabe (11,36%). O farmacêutico foi o responsável por 60,71% dos atendimentos. Todos os pacientes foram informados do agendamento da retirada e da necessidade de renovação dos exames e documentos. A dupla checagem e a verificação da vigência do tratamento foram observadas em 98,21% e 91,7% dos atendimentos, respectivamente. No entanto, não foi observado nos atendimentos o repasse de informações a respeito das condições de armazenamento e possíveis interações medicamentosas. A advertência sobre possíveis reações adversas foi observada em 3,57% dos atendimentos e Informações sobre o esquema de administração do medicamento em apenas 8,03% dos atendimentos. De um modo geral o serviço da FARMEX foi considerado Bom pelos usuários destacando-se o horário de funcionamento e o atendimento oferecido. A maioria dos pacientes classificou o tempo de deferimento do processo (em média 7 dias úteis) como Bom. **Discussão:** Uma das características mais evidenciadas do CEAF é o fato do acesso ao medicamento acontecer mediante cumprimento de exigências definidas nos PCDTs, dependendo, portanto, das ofertas de serviços e de especialistas os quais podem ser fatores limitantes de acesso. Os aspectos burocráticos envolvidos na dispensação são necessários para prestação de contas com o governo, garantia do abastecimento e acesso aos medicamentos. Não devem ser desconsideradas, porém, informações sobre uso correto do medicamento, uma vez que estas irão consolidar as atividades que compõem a AF. A média de tempo levada da entrega da documentação até o recebimento do medicamento representa um ponto positivo em relação a outros estados. **Conclusões:** Durante o processo de dispensação todas as exigências burocráticas do CEAF foram observadas, porém, as informações referentes à farmacoterapia requerem maior atenção. Ainda assim, a satisfação do usuário em relação ao serviço foi, em sua maioria, positiva.