PE - 049

Mapeamento de processos em uma farmácia pública: ferramenta para gestão e melhoria da qualidade

Autor(es): Fabian Teixeira Primo; Luciene Smiths Primo

Instituição: Prefeitura Municipal de Pelotas

Introdução: O ciclo da assistência farmacêutica apresenta operações complexas no contexto de uma cadeia de suprimentos de medicamentos. Diante dos avanços tecnológicos, de cenários adversos advindos com a pandemia do COVID-19 e da escassez de recursos financeiros, as administrações públicas precisam adotar práticas mais eficientes . No seu âmbito, modelar e melhorar processos são caminhos associados para melhorar a alocação, integração e otimização de recursos no mercado em que estão inseridos. **Objetivo:** Descrever as etapas e atividades envolvidas no mapeamento de processos de trabalho realizado em uma farmácia municipal, à luz das normativas nacionais, como estratégia de aplicar a gestão orientada por processos e a melhoria da qualidade da assistência farmacêutica. **Métodos:** Trata-se de um estudo descritivo, qualitativo, com componentes de pesquisa-ação (definição do problema, planejamento e desenvolvimento da ação). O estudo utilizou a técnica Joint Application Design, o modelo de Gestão de Processos de Trabalho (Business Process Manegement) e as ferramentas da plataforma google para análise e mapeamento dos processos desempenhados na gestão da assistência farmacêutica de um município do sul do Brasil. A pesquisa foi desenvolvida entre março de 2021 e abril de 2022. **Resultados:** Foi realizada, inicialmente, a capacitação teórica da equipe, para então identificar-se os processos (com respectivos sub-processos e atividades) envolvidos na gestão dos medicamentos. O mapeamento foi então apresentado para a equipe de colaboradores, com a explicação sobre a proposta, discussão, redesenho e validação dos processos e atividades. A análise dos dados permitiu identificar quais eram os pontos críticos de cada uma das atividades e traçar estratégias para a minimização de erros e aumento do controle. A partir disso, foram adotadas ações relacionadas à programação, gestão de estoques, distribuição e dispensação que propiciaram otimizar o tempo, a informação, a logística e a tomada de decisão no trabalho. As ações desenvolvidas já permitiram alcançar resultados positivos, em especial para o planejamento mais efetivo do fluxo do medicamento e otimização de recursos humanos, uma vez que o trabalho permitiu avaliar o desenvolvimento de cada processo de trabalho e foi classificada a sua prioridade. **Conclusões:** Devido a complexidade das atividades envolvidas na gestão dos medicamentos, a gestão de processos de trabalho precisa ter um enfoque inovador, propondo mudanças de forma participativa e agregando valor às atividades da instituição. A interface construída pela coordenação de assistência farmacêutica com as demais unidades da farmácia e central de abastecimento farmacêutico, aliado à participação de todos os colaboradores no mapeamento de processos desenvolvido garantiu a exequibilidade do trabalho. A melhoria da qualidade no desenvolvimento das funções do serviço farmacêutico pode contribuir com a efetividade de sua atuação na Rede de Atenção à Saúde munici

J Assist Farmacêutica Farmaeconomia 2022;1(Suppl.1); 10.22563/2525-7323.2022.v1.s1.p.62