AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS ATORES ENVOLVIDOS NO PROCESSO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

AUTORES: Ananda Pulini Matarazzo (Autor), Regiane Cristina dos Santos Moreira Borges (Autor), Luciene Alves Moreira Marques (Orientador), Larissa Rocha Arruda de Souza (Autor), André Aparecido Borges (Autor), Rosângela de Almeida Lisboa (Autor)

PALAVRAS-CHAVE: Assistência farmacêutica. Avaliação de desempenho. Farmácia comunitária.

RESUMO:
O objetivo desta ação, promovida pela municipalidade, foi capacitar, incentivar e buscar melhorias na parte estrutural e funcional, além de avaliar o desempenho das farmácias das unidades da Estratégia de Saúde da Família (ESF) em Extrema-MG. Foram avaliadas 12, das 14 farmácias do município. Todos os atores envolvidos foram capacitados através de reuniões semanais. A forma de avaliação foi comunicada aos envolvidos no processo e a avaliação teve duração de 2 meses. Foram utilizados na avaliação, treze indicadores entre os quais estavam o acolhimento, atendimento e a orientação fornecida aos usuários, número de itens com estoque zerado e a satisfação dos usuários. Em relação ao atendimento/acolhimento do usuário, a menor nota foi 2,8 e a maior nota foi 7,0. A avaliação realizada pelos usuários, através de questionário, apresentou os seguintes resultados: a menor nota foi 8,03 e a maior: 9,19. Em relação à disponibilidade dos medicamentos-chave nas unidades, 5 delas receberam nota zero (o estoque estava zerado no momento da pesquisa) e duas unidades receberam nota dez. Os resultados demonstraram que em geral, os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados. Esta avaliação fornece subsídios para o direcionamento das ações dos farmacêuticos e do gestor da saúde, na busca de melhorias dos pontos que necessitam ser aprimorados.

Instituição de Ensino: Universidade Federal de Alfenas

ISBN: 978-85-93416-00-2