VII SINGEP
Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

A IMPLANTAÇÃO DA PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA PARA REDUZIR DISPENSAÇÕES ERRADAS EM DROGARIAS DO VAREJO FARMACÊUTICO

WESLEY NELO DA SILVA
UNINOVE

CHENNYFER DOBBINS ABI RACHED
UNINOVE – Universidade Nove de Julho

ISSN: 2317-8302

A IMPLANTAÇÃO DA PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA PARA REDUZIR DISPENSAÇÕES ERRADAS EM DROGARIAS DO VAREJO FARMACÊUTICO

Resumo

Este relato tem como objetivo apresentar a tecnologia de prescrição eletrônica que visa eliminar os erros na dispensação de medicamentos nas drogarias do varejo farmacêutico, com o intuito de fornecer aos balconistas e farmacêuticos uma ferramenta objetiva e segura que permitirá dispensar prescrições corretas e esclarecer dúvidas a respeito do medicamento, como por exemplo, as interações medicamentosas. A estratégia usada neste relato técnico foi uma pesquisa documental, com técnica de análise documental qualitativa e apresentado os resultados de sucesso a respeito da implantação do sistema de prescrição eletrônica, de forma a demonstrar o quanto é benéfico a utilização desta tecnologia para as drogarias do varejo farmacêutico, que possibilita eliminar os erros de dispensação nas prescrições de medicamentos.

Palavras-chave: Prescrição Eletrônica; Erros de dispensação; Drogaria.

Abstract

This report aims to present the electronic prescription technology that aims to eliminate errors in the dispensing of drugs in drugstores retail pharmacy, with the aim of providing clerks and Pharmacists an objective and safe tool that will dispense correct prescriptions and clarify doubts regarding such as, for example, drug interactions. The strategy used in this technical report was a documentary research, with qualitative documentary analysis technique and presented the successful results regarding the implantation of the electronic prescription system, in order to demonstrate how beneficial the use of this technology for the retail drugstores which eliminates dispensing errors in drug prescriptions.

Keywords: Electronic Prescription; Dispensing errors; Drugstore.

ISSN: 2317-8302

- **Introdução**

Desde 2014 as drogarias e farmácias são consideradas através da Lei 13021/2014 como unidades de prestação de serviços destinadas a prestar assistência farmacêutica, assistência à saúde e orientação sanitária individual e coletiva, na qual se processe a manipulação e/ou dispensação de medicamentos magistrais, oficinais, farmacopeicos ou industrializados, cosméticos e insumos farmacêuticos, produtos farmacêuticos e correlatos. Dentro deste contexto, estão as drogarias que comercializam os medicamentos industrializados no segmento de varejo farmacêutico, e responsáveis por receber as demandas de prescrições médicas oriundas de estabelecimentos de saúde públicos e privados.

Durante o processo de dispensação é comum que a farmácia ou drogaria receba prescrições ilegíveis e pacientes/clientes poli farmácia com muitas dúvidas em relação a qual medicamento está comprando, para que realmente serve, qual a forma de uso (posologia) e quais são as possíveis interações medicamentosas.

Com o intuito de corrigir estes problemas estão disponíveis nos mercados nacionais e internacionais diversos softwares que integram hospitais, pacientes/clientes e farmácias e drogarias. Desde o processo da confecção da receita médica, estes softwares conduzem o médico para realização de prescrições corretas perante as legislações pertinentes a dispensação de medicamentos, permitem também ao paciente ter acesso a prescrição de forma clara e legível, e para finalizar o processo possibilitam à farmácia ou drogaria dispensar estes produtos farmacêuticos de forma rápida, segura e em quantidades adequadas a necessidade do paciente/cliente.

Assim este relato tem como objetivo principal demonstrar como a implantação de um software de prescrição eletrônica pode beneficiar tanto as farmácias e drogarias, como também pacientes e médicos prescritores, identificando na literatura exemplos de sucesso com este procedimento, demonstrando os custos que envolvem esta tecnologia, seja financeiro, como também a capacitação dos colaboradores das farmácias e drogarias para manipular estes programas, evitando assim erros de dispensação de medicamentos que podem causar danos à saúde e até risco de morte a pacientes/clientes.

Com esta finalidade, o estudo em questão, está estruturado em quatro blocos, além desta breve introdução. O primeiro bloco nos demonstra a revisão teórica do estudo. No bloco seguinte é demonstrado o método utilizado e no próximo são demonstrados e analisados os resultados obtidos neste relato. Por fim, no quarto bloco, são apresentadas as considerações finais do autor.

ISSN: 2317-8302

- **Referencial Teórico**

As prescrições médicas ilegíveis ou em desacordo com as legislações pertinentes, como por exemplo a Portaria 344/98, representam um grande risco durante a dispensação dos medicamentos, expondo os pacientes/clientes ao uso inadequado diante das posologias, ou até mesmo pelo uso de medicamentos diferentes dos prescritos pelo médico, podendo trazer danos à saúde destes indivíduos e até mesmo risco de morte. Um estudo de Miasso (2006) evidenciou que os tipos de erros mais citados pelos profissionais foram aqueles relacionados à prescrição/transcrição dos medicamentos. A falta de atenção, falhas individuais e problemas na administração dos serviços constituíram importantes atributos das causas dos erros com medicamentos. Segundo Anacleto (2005) "*O erro de dispensação, ainda que em muitos casos possa ser classificado como banal, assume níveis epidemiológicos importantes*".

Sendo assim ao longo dos anos ficou evidente a necessidade de aplicar a tecnologia também as prescrições médicas, para Cassiani (2000) "*A prescrição eletrônica, o papel do farmacêutico, o relatório dos erros e o papel do paciente. Uma cultura não punitiva e que priorize a segurança dos pacientes deve ser estimulada".* Grande parte dos erros com medicamentos estão ligadas ao ato da prescrição, Kawano (2006) afirma que "a *maioria dos erros de medicação ocorre no estágio de prescrição do medicamento, a adoção de sistemas de prescrição eletrônica de medicamentos, com suporte à decisão clínica, pode reduzir significativamente os eventos adversos relacionados aos medicamentos, melhorando a qualidade e a eficiência do tratamento farmacológico, com redução de custos para o sistema de saúde*".

Os profissionais de saúde como Médicos e Farmacêuticos em diversos estudos aprovam a prescrição eletrônica como uma grande ferramenta contra as dispensações erradas, isto é perceptível nos estudos de Cassiani (2003) onde "*Os profissionais indicaram as seguintes vantagens: facilidade de leitura dos dados e rapidez com que a prescrição é feita e liberada"*, e respectivamente também no trabalho de Lima (2014) que relata "*esta abrangente ferramenta tecnológica deve ser considerada como uma robusta estratégia num programa de uso racional de antibióticos".*

- **Metodologia**

A drogaria estudada para este relato técnico está situada na avenida Paulista, dentro do edifício Conjunto Nacional, importante centro comercial e cartão postal da cidade e estado de São Paulo. A cidade de São Paulo é considerada uma das maiores metrópoles mundiais, com uma população estimada em 12.106.920 de habitantes (IBGE, 2017). A drogaria em questão pertence ao grupo Raia Drogasil, grupo do varejo farmacêutico proveniente da Pharmacia Raia que surgiu em 03 de agosto de 1905, na cidade de Araraquara, interior do estado de São Paulo, sendo a realização de um projeto de João Baptista Raia, italiano com formação em Farmácia que tinha como meta criar seu próprio negócio. Anos mais tarde, precisamente em 1931, inaugurava sua segunda loja em Araçatuba, e em 1937 expandiu seu patrimônio por todo vasto interior paulista, surgindo assim uma grande rede de drogarias, e assim então no ano de 1951 estavam presentes na Capital (DE ZAGOTTIS, 2010; Em: <http://www.drogaraia.com.br/nossa-historia>. Acesso em: 15 de Maio de 2018).

Em algumas décadas chegou à um total de 34 lojas por toda São Paulo e na década de 90 se destacava como grande empresa do ramo de drogarias com um contingente de 750 funcionários. No ano de 2008 a Droga Raia disponibilizou suas ações na Bolsa de Valores, e a partir de então, com a presença de investidores à marca se fortaleceu e iniciou um caminho de sucesso na expansão que continua forte até os dias atuais (DE ZAGOTTIS, 2010; Em: <http://www.drogaraia.com.br/nossa-historia>. Acesso em: 15 de Maio de 2018).

O varejo farmacêutico cresce através do volume de vendas, a drogaria analisada neste relato técnico realiza uma média de 1.500 atendimentos diários, sendo 50% destes atendimentos com prescrições médicas. Em virtude de estar localizada em um grande polo comercial e com grande volume de clientela, todo trabalho realizado de atendimento, precisa ser um misto de agilidade e precisão para dar conta da demanda de atendimentos e aproveitar para aumentar as vendas e consequentemente a margem de lucro que movimenta o crescimento de uma loja deste porte.

Quando se recebe prescrições ilegíveis ou em desacordo com as legislações de dispensação de medicamentos é necessário ao atendente (balconista ou farmacêutico) ligar para o prescritor e confirmar os dados da prescrição, para evitar dispensações erradas que comprometam a saúde do cliente/paciente e em muitos casos é necessário a troca da prescrição por outra que atenda as leis vigentes, este procedimento demanda tempo e predispõe a uma diminuição do número de atendimentos dentro da drogaria, isto para o varejo farmacêutico é um grande prejuízo, uma vez que o aumento no número de atendimentos representa crescimento e lucro no varejo.

Desta forma foi necessário se pensar em uma ferramenta que minimizasse ou até mesmo extinguisse este tipo de situação, pois o varejo não pode se permitir diminuir seus números de atendimentos por dificuldades técnicas. A prescrição eletrônica já existente em uma considerável parcela de hospitais, surgiu então como uma possibilidade de ferramenta para ser a solução em relação a estes problemas de prescrições existente nas drogarias.

A empresa de soluções integradas a saúde Sollis foi a empresa escolhida que possuía esta tecnologia de prescrição eletrônica adaptada a realidade das drogarias, ou seja, o varejo farmacêutico. A estratégia do software proveniente da Sollis é integrar em um ambiente de nuvem todos os envolvidos na prescrição médica, ou seja, médicos prescritores, hospitais, clínicas médicas, drogarias e pacientes.

A estratégia para esta inovação foi realizar um projeto piloto para evidenciar a eficácia da prescrição eletrônica na prática, considerando a realidade de mercado do varejo farmacêutico brasileiro. O projeto contou com a participação de um hospital referência no

Brasil localizado na região do bairro do Morumbi em São Paulo. Os funcionários deste hospital utilizam como convênio de saúde, os serviços médicos oferecidos na própria unidade, então para cada consulta médica realizada a um colaborador deste hospital é feita a prescrição tradicional e também a prescrição eletrônica. O paciente então poderia acessar através de um aplicativo de celular sua prescrição expedida no formato eletrônico pelo médico, em um segundo momento poderia se dirigir a uma das drogarias da rede, a qual se inclui a filial estudada e através de um código SMS, n° da prescrição ou CPF solicitar ao atendente da drogaria a visualização e dispensação de seus medicamentos de forma legível, dentro das quantidades necessárias para seu tratamento e em conformidade com as legislações vigentes, ou seja, uma dispensação de medicamentos rápida e segura que beneficia tanto o cliente/ paciente como o varejo farmacêutico.

Foram determinadas algumas filiais aptas para receber este software de prescrição eletrônica em seus sistemas e funcionários foram treinados para atender este novo formato das prescrições, a loja analisada neste relato estava neste grupo e os resultados e experiências com esta nova ferramenta foram analisados durante 6 meses para pontuar possíveis correções do sistema e principalmente para mensurar a eficácia desta ferramenta.

- **Resultados Obtidos e Análise**

A equipe de farmacêuticos e posteriormente os balconistas foram treinados para entenderem a dinâmica e bens facilitadores do programa de dispensação e poderem atender a demanda de prescrições de forma correta de acordo com objetivo esperado.

Durante seis meses esperou-se um aumento gradativo da demanda de colaboradores do hospital parceiro neste projeto com as prescrições eletrônicas provenientes de suas consultas, como este hospital é localizado na zona sul de São Paulo, somente as lojas nesta região foram privilegiadas com o recebimento destas prescrições eletrônicas e geraram algum tipo de relatório de *feedback*, a loja usada para este relato não recebeu nenhuma prescrição eletrônica por estar localizada na região central de São Paulo longe do hospital escolhido para o projeto e não teve nenhum tipo de vivência em relação as prescrições eletrônicas.

ISSN: 2317-8302

- **Conclusões/Considerações finais**

A implantação do software de prescrição eletrônica nesta drogaria da avenida Paulista, possibilitou a equipe de farmacêuticos e balconistas entender na teoria como funciona a dispensação através de um programa de dispensação eletrônica e seus benefícios, como segurança e redução do tempo de atendimento.

As lojas que faziam parte deste projeto, próximas ao hospital localizado no bairro do Morumbi que receberam as prescrições eletrônicas não puderam ter seus dados disponibilizados neste trabalho, e a loja base estudada neste projeto não recebeu nenhuma demanda de prescrição eletrônica por estar localizada demograficamente muito distante do hospital que gerava as prescrições eletrônicas.

A proposta aqui apresentada apresenta algumas limitações, vinculadas ao fato de não ter sido gerado demanda de atendimento a prescrições eletrônicas que permitissem uma análise numérica que representasse de fato as vantagens em dados registrados das vantagens obtidas através de um sistema de prescrição e dispensação eletrônica de medicamentos. Como proposta para sequência dos estudo em pauta, sugere-se um novo roteiro de acompanhamento deste projeto em período maior e com um aumento de hospitais de parceria, que possam permitir uma demanda maior de volume de prescrições eletrônicas em um número maior de filiais participantes gerando um volume maior de dados que possam comprovar de forma efetiva a eficácia e benefícios diversos deste programa de prescrição para trazer melhores resultados nas vendas de drogarias do varejo farmacêutico.

- **Referências**

Anacleto, Tânia Azevedo, Perini, Edson, Rosa, Mário Borges, & César, Cibele Comini. (2005). Medication errors and drug-dispensing systems in a hospital pharmacy. *Clinics*, *60*(4), 325-332. https://dx.doi.org/10.1590/S1807-59322005000400011

Cassiani, Silvia Helena De Bortoli. (2000). Erros na medicação: estratégias de prevenção. *Revista Brasileira de Enfermagem*, *53*(3), 424-430. https://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672000000300010

Cassiani, Silvia Helena de Bortoli, Freire, Cláudia Câmara, & Gimenes, Fernanda Raphael Escobar. (2003). A prescrição médica eletrônica em um hospital universitário: falhas de redação e opiniões de usuários. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, *37*(4), 51-60. https://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342003000400006

De Zagottis, Eugênio. (2010). *COMERCIAL, Vice Presidente; RAIA, Droga. O varejo e a distribuição farmacêutica em* 2010.

Gagete, Élida. (2005). *Droga Raia, 100 anos : Uma História de Confiança e Respeito.São Paulo*:Prêmio, 2005.

IBGE(2017). Disponível em: https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/sao-paulo/panorama

Kawano, Daniel Fábio, Pereira, Leonardo Régis Leira, Ueta, Julieta Mieko, & Freitas, Osvaldo de. (2006). Acidentes com os medicamentos: como minimizá-los?. *Revista Brasileira de Ciências Farmacêuticas*, *42*(4), 487-495. https://dx.doi.org/10.1590/S1516-93322006000400003

Lima, Tácio de Mendonça, Elias, Sabrina Calil, Estrela, Rita de Cássia Elias, & Cardoso, Fernando Luiz Lopes. (2014). Implementation of vancomycin dosing nomogram in an electronic prescribing system: an innovative tool in antibiotic stewardship. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, *50*(3), 567-572. https://dx.doi.org/10.1590/S1984-82502014000300016

Miasso, Adriana Inocenti, Grou, Cris Renata, Cassiani, Silvia Helena De Bortoli, Silva, Ana Elisa Bauer de Camargo, & Fakih, Flávio Trevisan. (2006). Erros de medicação: tipos, fatores causais e providências tomadas em quatro hospitais brasileiros. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, *40*(4), 524-532. https://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342006000400011