

Débora Silva Gonçalves<sup>(1)</sup>; Priscila Helena Marietto Figueira<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup>Farmacêutica - Empreendimentos Pague Menos, Fortaleza/CE (debora.silva.goncalves@gmail.com)

<sup>2</sup>Farmacêutica - Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva, Rio de Janeiro/ RJ. (pfigueira@inca.gov.br)

## INTRODUÇÃO

O processo de monitoramento através de indicadores é uma ferramenta de gestão que permite verificar constantemente a situação de um processo, sendo assim utilizada para o desencadeamento de ações para a melhoria da qualidade e desempenho do serviço. No cenário de um hospital oncológico, se faz ainda mais crucial a implementação de indicadores de desempenho e de qualidade, dada sua complexidade e gastos.

## OBJETIVO

Promover, por meio do uso de ferramentas da qualidade, uma análise crítica dos indicadores do serviço de farmácia de uma unidade hospitalar especializada em oncologia, visando à identificação de propostas de melhorias com base na contribuição dos atores envolvidos diretamente na assistência.

## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo exploratório de caráter descritivo, do tipo pesquisa-ação prática, desenvolvido de fevereiro de 2015 a fevereiro de 2016. Criou-se um grupo representativo da farmácia hospitalar, composto por 3 técnicos de farmácia e 3 farmacêuticos para a realização de cinco oficinas de discussão, desenvolvidas através de ferramentas da qualidade, como *brainstorming*, diagrama de afinidades e matriz de decisão (MD). O critério de aprovação adotado para a MD, foi média ponderada sete.

## RESULTADOS

Dos treze indicadores avaliados, onze foram aprovados e dois reprovados (Indicador de devolução de medicamentos (nota:4,4) / Indicador de controle de faltas (nota:6,6)). Foi elaborado um plano de ação, no modelo 5W3H, com sugestões de melhorias para o indicador de devolução de medicamentos, incluindo uma reformulação do instrumento de coleta do mesmo.

## CONCLUSÃO

Foi possibilitado ao serviço em questão, a realização de uma análise crítica dos seus indicadores de desempenho, fundamentando-se na opinião dos colaboradores da unidade. É esperado que a possível implementação do plano de ação desenvolvido contribua para melhorias significativas nas rotinas relacionadas ao indicador de devolução de medicamentos.

**Descritores:** Indicadores; Gestão da qualidade; Segurança do paciente