



## IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS



CONSULTORES

Engenharia e Gestão Industrial

[www.biqconsultores.com](http://www.biqconsultores.com)

Março de 2007





As **vantagens e benefícios** resultantes da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade foram partilhados pelos Serviços que integraram este projecto, sendo que no caso particular dos Serviços Farmacêuticos foram identificados, entre outros, os seguintes:

- Organização dos Serviços Farmacêuticos, numa lógica de processos, em detrimento de uma abordagem por funções, com uma clara orientação ao aprovisionamento, preparação e distribuição de produtos farmacêuticos e medicamentos;
- Sistematização de processos e actividades, com uma definição de responsabilidades e níveis de intervenção, o que se traduz numa mais valia num Serviço com a vertente de ensino e formação;
- Avaliação permanente da actividade e dos resultados obtidos, recorrendo a indicadores de desempenho indexados a objectivos da qualidade;
- Gestão da formação contínua dos profissionais, desde a programação e monitorização das actividades formativas anuais, internas e externas, até à avaliação da eficácia das acções empreendidas, a par com o controlo de créditos de desenvolvimento profissional aplicável aos Farmacêuticos;
- Gestão de um plano de manutenção preventiva dos equipamentos incluindo, onde aplicável, a verificação da adequação metrológica dos mesmos aos processos onde são utilizados;
- Verificação periódica do SGQ, e da actividade desenvolvida, quer através da condução de auditorias internas, após qualificação de uma bolsa de auditores internos, e externas, quer através da revisão anual do SGQ.

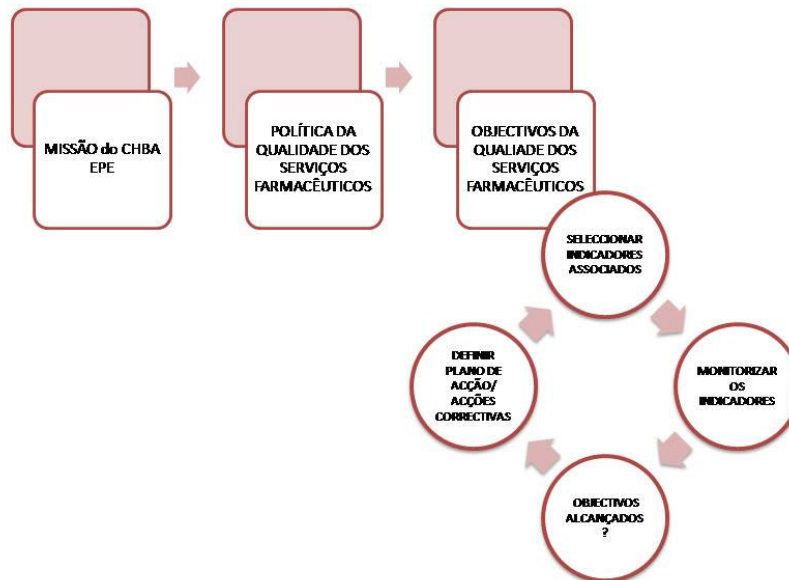
De forma articulada com a missão do Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio (“prestação de **cuidados de saúde integrados, diferenciados, de elevada qualidade e acessíveis em tempo oportuno aos utentes** da sua área de influência”) os Serviços Farmacêuticos procederam à

definição, aprovação e divulgação da Política da Qualidade, a qual inclui, entre outros, o seguinte princípio:

**...“Disponibilizar produtos farmacêuticos certos, para o doente certo, na hora certa”...**

Este princípio foi operacionalizado, entre outros, através do seguinte objectivo: “implementação da prescrição on-line nos Serviços Clínicos do CHBA”, o qual se traduziu num conjunto de indicadores de desempenho.

É sabido que sempre que ocorre a transcrição de uma informação manuscrita para suporte informático há uma probabilidade, ainda que reduzida, de erro. Com a implementação da prescrição on-line este tipo de erro será eliminado, contribuindo para assegurar que o medicamento certo é administrado ao doente certo e, simultaneamente, para a redução dos tempos de preparação de medicação. Por outro lado, a prescrição on-line permite uma uniformização de consumos em todo o hospital, dado que somente é possível prescrever os medicamentos listados em sistema informático, nas quantidades e posologias disponíveis.





Em termos práticos o levantamento e caracterização efectuado aos processos no âmbito da implementação do SGQ, veio permitir a definição de objectivos de melhoria, monitorizados sob a forma de indicadores de desempenho de modo a antecipar eventuais tendências e a desencadear planos de acção preventivamente.

Entendendo que este é um processo dinâmico e continuado, que deverá integrar futuramente quaisquer alterações à actividade, conduzidas de forma planeada, está já perspectivado o alargamento do âmbito do SGQ dos Serviços Farmacêuticos aos ensaios clínicos em meio hospitalar.