

Doi: 10.5281/zenodo.16739972

INDICADORES DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA: UMA REVISÃO DA LITERATURA

Cleiber Marcio Flores¹
Idonilton da Conceição Fernandes²
Daniela Regina Buch Leite³
Luana Flores⁴
Josiane de Fatima Gaspari Dias⁵
Marilis Dallarmi Miguel⁶

Resumo: Na contemporaneidade da prática farmacêutica, a busca incessante pela excelência na Assistência Farmacêutica demanda uma compreensão aprofundada dos indicadores de qualidade. Estes, fundamentais para avaliar a eficiência, eficácia e acessibilidade dos serviços, são transcendentais na promoção da saúde e no alcance de resultados otimizados. Diante desse cenário, esta introdução visa explorar a complexidade, necessidade e a importância dos Indicadores da Qualidade dos Serviços de Assistência Farmacêutica, proporcionando um alicerce sólido para uma prática farmacêutica de alta qualidade. **Objetivo:** Analisar a eficácia dos Indicadores da Qualidade dos Serviços de Assistência Farmacêutica. **Método:** Revisão narrativa da literatura. Os resultados revelaram melhorias significativas na eficácia terapêutica, eficiência operacional e acessibilidade dos serviços farmacêuticos, validando a importância da implementação de indicadores de qualidade para uma Assistência Farmacêutica eficaz e abrangente. A análise percentual destacou nuances específicas em cada estudo, evidenciando a diversidade de abordagens na busca pela excelência na prática farmacêutica. Destaca-se que o desenvolvimento e aplicação de indicadores de qualidade são cruciais para aprimorar a eficiência e eficácia na Assistência Farmacêutica, preenchendo lacunas e promovendo práticas de excelência.

Palavras-chave: Assistência Farmacêutica. Indicadores de Qualidade. Serviços Farmacêuticos.

¹ Doutorando Programa de Pós-Graduação em Ciências Farmacêuticas/UFPR. Email para contato: cleiber@ufpr.br

² Mestre em Ciências Farmacêuticas. E-mail para contato: tonhfernandes@gmail.com

³ Mestre em Biologia Molecular e Celular. Email para contato: buchdaniela84@gmail.com

⁴ Bacharelado em Enfermagem. Residente em Saúde Coletiva/UEPG/FMS-PG. Email para contato: luhflores4@gmail.com

⁵ Docente Curso de Pós-graduação em Ciências Farmacêuticas da Universidade Federal do Paraná. E-mail para contato: jodias@ufpr.br

⁶ Docente Curso de Pós-graduação em Ciências Farmacêuticas. E-mail para contato: dallarmi@ufpr.br

QUALITY INDICATORS OF PHARMACEUTICAL ASSISTANCE SERVICES: A REVIEW OF THE LITERATURE

Abstract: In contemporary pharmaceutical practice, the incessant search for excellence in Pharmaceutical Care demands an in-depth understanding of quality indicators. These, fundamental to evaluating the efficiency, effectiveness and accessibility of services, are crucial in promoting health and achieving optimized results. Given this scenario, this introduction aims to explore the complexity and importance of Pharmaceutical Care Services Quality Indicators, providing a solid foundation for high-quality pharmaceutical practice. **Objective:** Analyze the effectiveness of Quality Indicators of Pharmaceutical Assistance Services. **Method:** Literature Review. The results revealed significant improvements in therapeutic effectiveness, operational efficiency and accessibility of pharmaceutical services, validating the importance of implementing quality indicators for effective and comprehensive Pharmaceutical Assistance. The percentage analysis highlighted specific nuances in each study, highlighting the diversity of approaches in the search for excellence in pharmaceutical practice. It is highlighted that the development and application of quality indicators are crucial to improving efficiency and effectiveness in Pharmaceutical Assistance, filling gaps and promoting excellent practices.

Keywords: Pharmaceutical Assistance. Quality Indicators. Pharmaceutical Services.

INTRODUÇÃO

A Assistência Farmacêutica representa um pilar essencial na promoção da saúde, centrada no uso racional de medicamentos e na oferta de cuidados farmacêuticos de qualidade. Nesse contexto, a avaliação dos serviços prestados ganha relevância através dos Indicadores da Qualidade, métricas objetivas que buscam mensurar facetas fundamentais para assegurar a eficiência, eficácia e acessibilidade desses serviços. Esses indicadores podem ser categorizados em diferentes âmbitos, abrangendo desde particularidades estruturais até resultados tangíveis na saúde dos pacientes. Na esfera estrutural, a avaliação da infraestrutura, gestão, e capacitação da equipe são cruciais. A eficácia dos processos, por sua vez, é medida através de indicadores que analisam desde o tempo de espera até a conformidade com protocolos estabelecidos (De Bernardi et al., 2006).

No campo dos resultados, a atenção volta-se para métricas que refletem o impacto das ações farmacêuticas, como adesão ao tratamento, resolução de problemas relacionados a medicamentos e resultados clínicos. Esse enfoque tridimensional, contemplando estrutura, processos e resultados, proporciona uma visão abarcadora da qualidade da Assistência Farmacêutica. O desenvolvimento histórico desses indicadores acompanha a evolução da prática farmacêutica e das políticas de saúde. Em resposta às demandas da sociedade e aos avanços no campo da saúde, os

indicadores tornaram-se mais específicos e sensíveis, moldando-se para atender às necessidades da população (De Santos e Limberger, 2018).

No entanto, enfrentamos desafios contemporâneos. A integração de sistemas de informação, a adaptação aos avanços tecnológicos, e a promoção da educação continuada são elementares na busca por uma avaliação cada vez mais precisa. Além disso, é imperativo considerar as variáveis socioeconômicas que influenciam diretamente o acesso e a adesão aos tratamentos farmacêuticos (Fujita et al., 2018).

A busca incessante pela excelência na prestação de serviços farmacêuticos se manifesta através da constante evolução dos indicadores, os quais são imprescindíveis na consecução dos objetivos de saúde pública. Nesse cenário, a interseção entre a prática farmacêutica e as necessidades da comunidade torna-se cada vez mais intrincada, demandando uma perspectiva flexível e adaptativa. No entanto, à medida que avançamos na era da informação, a integração de sistemas se apresenta como um desafio imperativo. A implementação eficiente de tecnologias da informação e comunicação é essencial para garantir a coleta, análise e interpretação ágeis dos dados, permitindo uma tomada de decisão informada e orientada por evidências (Santo et al., 2018).

A capacitação contínua dos profissionais da saúde, especialmente dos farmacêuticos, emerge como um fator determinante para aprimorar a qualidade da assistência. A educação continuada não apenas fortalece as competências técnicas, mas também fomenta uma maneira holística, baseada na empatia e na compreensão das necessidades individuais dos pacientes. A equidade no acesso aos serviços farmacêuticos representa um desafio constante, sendo relevante considerar as disparidades socioeconômicas que permeiam o tecido social. A implementação de estratégias específicas para atender populações vulneráveis, aliada a uma análise sensível aos determinantes sociais da saúde, é primordial para garantir que todos os segmentos da sociedade usufruam dos benefícios da assistência farmacêutica (Shawahna et al., 2020).

À medida que avançamos rumo a uma tática mais centrada no paciente, a mensuração da satisfação do paciente emerge como um indicador valioso. A compreensão das percepções e experiências dos pacientes contribui não apenas para

a avaliação da qualidade dos serviços, mas também para a promoção de uma relação colaborativa entre profissionais de saúde e pacientes, favorecendo a adesão ao tratamento (Fujita et al., 2018).

A Assistência Farmacêutica, embora essencial para a promoção da saúde, enfrenta desafios significativos que demandam uma reflexão aprofundada. Observa-se uma lacuna na compreensão extensiva da qualidade desses serviços, especialmente no que tange à implementação de indicadores específicos. A falta de uma avaliação holística pode comprometer a eficácia e segurança do uso de medicamentos, bem como a acessibilidade dos pacientes aos cuidados farmacêuticos. Diante desse cenário, a problematização recai sobre a necessidade de desenvolver um embasamento teórico robusto que oriente a definição e implementação de indicadores de qualidade, proporcionando uma visão integral da Assistência Farmacêutica (Shawahna et al., 2020).

A carência de estudos sobre os Indicadores da Qualidade dos Serviços de Assistência Farmacêutica (IQSAF) se traduz em uma limitação substancial na avaliação e aprimoramento desses serviços. A ausência de critérios claros e específicos compromete a capacidade de mensurar, comparar e aprimorar a eficiência, eficácia e acessibilidade da Assistência Farmacêutica. Diante disso, surge a necessidade premente de identificar e compreender os desafios inerentes à implementação desses indicadores, visando estabelecer um sólido alicerce para a qualidade na prática farmacêutica.

Este estudo tem como objetivo principal analisar a eficácia dos IQSAF. Pretende-se, assim, proporcionar uma base conceitual sólida que oriente a definição, implementação e avaliação de indicadores específicos, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade na prestação de serviços farmacêuticos.

A relevância desse estudo fundamenta-se na necessidade urgente de aprimorar a qualidade dos serviços de Assistência Farmacêutica. A falta de informações específicas compromete não apenas a eficácia dos cuidados farmacêuticos, mas também a segurança dos pacientes e a eficiência dos recursos disponíveis. Ao desenvolver uma estrutura teórica robusta, este estudo visa preencher uma lacuna significativa na literatura, contribuindo para a construção de bases sólidas que norteiem políticas e práticas voltadas para a qualidade na Assistência Farmacêutica.

Partindo da premissa de que a ausência de um substrato conceitual específico compromete a avaliação da qualidade na Assistência Farmacêutica, nossa hipótese é que a construção e aplicação de indicadores bem definidos, alinhados a esse contexto, resultarão em uma melhoria significativa na eficiência, eficácia e acessibilidade dos serviços farmacêuticos. Acredita-se que a implementação desses indicadores proporcionará uma visão inclusiva, permitindo a identificação precisa de áreas de intervenção e impulsionando a promoção da saúde por meio de uma Assistência Farmacêutica de qualidade.

1 METODOLOGIA

Optamos por conduzir uma revisão bibliográfica, um método que consiste na análise crítica e síntese de estudos e informações já publicadas sobre um tema específico. Essa estratégia permite uma compreensão aprofundada do estado atual do conhecimento, identificando lacunas, tendências e contribuições relevantes na literatura.

Iniciaremos a revisão com uma pesquisa nas bases de dados selecionadas, utilizando termos-chave e descritores pertinentes ao tema dos "Indicadores da Qualidade dos Serviços de Assistência Farmacêutica". A busca será conduzida de forma sistemática, considerando critérios específicos para inclusão e exclusão dos estudos. A análise crítica dos artigos selecionados será realizada, destacando as principais descobertas e contribuições, bem como identificando lacunas no conhecimento.

Palavras-chave incluirão termos como "Assistência Farmacêutica", "Indicadores de Qualidade", "Serviços Farmacêuticos", entre outros relevantes. Descritores controlados serão utilizados conforme a disponibilidade nas bases de dados, garantindo um viés amplificado. As bases de dados selecionadas para esta revisão bibliográfica incluem Google Acadêmico, Scielo, PubMed, Scopus e BVS (Biblioteca Virtual em Saúde). Essas bases foram escolhidas devido à sua abrangência e representatividade nas áreas de farmácia, saúde e ciências médicas.

Os critérios de inclusão abrangem estudos publicados entre 2013 a 2023, garantindo a relevância contemporânea das informações. A amostra incluirá artigos originais, revisões sistemáticas e meta-análises relacionados aos indicadores de

qualidade em assistência farmacêutica. Sendo considerados estudos em português, inglês e espanhol.

Também foram excluídos estudos que não abordem especificamente os indicadores da qualidade em serviços de assistência farmacêutica, bem como aqueles que não atendam aos critérios de inclusão estabelecidos, artigos duplicados e estudos com metodologia inadequada.

2 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A tabela 1 apresentada resume os artigos selecionados durante a revisão bibliográfica, conforme o autor, ano de publicação, objetivo e conclusão do estudo.

Tabela 1

Autor/Ano	Objetivo	Conclusão
Abuelsoud (2019)	Avaliar um projeto de melhoria na gestão de medicamentos em pacientes pediátricos.	O projeto demonstrou melhorias significativas na gestão de medicamentos em crianças, destacando a eficácia das intervenções farmacêuticas para otimizar a segurança e eficácia terapêutica.
Canning et al. (2023)	Definir indicadores de qualidade e resultados associados aos serviços de farmácia clínica usando abordagem Delphi.	A abordagem Delphi permitiu a identificação consensual de indicadores relevantes e resultados mensuráveis, fornecendo uma estrutura sólida para a avaliação da qualidade na prestação de serviços farmacêuticos.
Costa e Nascimento (2013)	Analisar a inovação tecnológica na assistência farmacêutica no Sistema Único de Saúde (SUS).	A implementação do HÓRUS no SUS revelou melhorias substanciais na eficiência e acessibilidade da assistência farmacêutica, destacando o potencial da inovação tecnológica para aprimorar a qualidade dos serviços.
Lima et al. (2018)	Avaliar instrumentos de indicadores de qualidade para serviços farmacêuticos.	A revisão sistemática revelou que a seleção adequada de instrumentos de indicadores é restritivo para uma avaliação precisa da qualidade dos serviços farmacêuticos, contribuindo para o desenvolvimento de práticas mais eficazes.
Teichert et al. (2016)	Desenvolver um conjunto abrangente de indicadores de qualidade para serviços farmacêuticos em farmácias comunitárias na Holanda.	O conjunto de indicadores proposto forneceu uma visão holística da qualidade na prestação de serviços farmacêuticos em contextos comunitários na Holanda, contribuindo para a promoção de práticas mais eficientes e seguras.

Fonte: os autores (2024).

Os IQSAF são indispensáveis na avaliação e aprimoramento contínuo desses serviços. A análise dos resultados provenientes dos estudos selecionados revelou avanços substanciais na compreensão e implementação de IQSAF.

O projeto de melhoria conduzido por AbuelSoud (2019) registrou uma notável elevação de 20% na eficácia terapêutica em pacientes pediátricos. Em seu estudo, foi focado na avaliação de um projeto de melhoria da qualidade em gestão de medicamentos em pacientes pediátricos. Os resultados evidenciaram melhorias substanciais na segurança e eficácia terapêutica, destacando a relevância das intervenções farmacêuticas na otimização dos processos de assistência farmacêutica. Essa postura alinha-se diretamente ao objetivo central desta revisão, enfatizando a importância da implementação de indicadores que promovam melhorias tangíveis na prática farmacêutica. A utilização do indicador de Taxa de Adesão à Prescrição, representa a porcentagem de pacientes que seguem corretamente a prescrição médica. Essa métrica é calculada dividindo o número de pacientes aderentes pelo total de pacientes avaliados, fornecendo informações sobre a conformidade dos pacientes e a efetividade das orientações farmacêuticas (AbuelSoud, 2019).

Diante do exposto, é inegável que a implementação de indicadores específicos, como a Taxa de Adesão à Prescrição, contribui ativamente na monitorização e aprimoramento contínuo dos processos farmacêuticos. A correlação positiva entre a utilização desse indicador e os resultados positivos alcançados no projeto de melhoria conduzido por AbuelSoud (2019) ressalta a sua relevância como ferramenta estratégica na gestão de medicamentos, especialmente em pacientes pediátricos.

No entanto, vale ressaltar que o sucesso da assistência farmacêutica vai além da simples aplicação de indicadores. É fundamental considerar a enfoque interdisciplinar e a comunicação efetiva entre os profissionais de saúde envolvidos no cuidado ao paciente. Nesse contexto, a integração de tecnologias inovadoras, como sistemas de informação hospitalar e prontuários eletrônicos, pode potencializar a coleta de dados e facilitar a análise crítica das práticas farmacêuticas.

Adicionalmente, a capacitação contínua dos profissionais da saúde, em especial dos farmacêuticos, cumpre um propósito na garantia da qualidade dos serviços

prestados. Programas de educação continuada e treinamentos específicos podem capacitar os profissionais a lidar com desafios emergentes, promovendo a atualização constante em relação às melhores práticas e às inovações no campo da farmácia clínica.

No que tange às orientações farmacêuticas, é imperativo que essas sejam individualizadas, considerando as características específicas de cada paciente. A personalização das orientações leva em conta fatores como idade, peso, histórico médico, e eventuais condições clínicas, maximizando a eficácia terapêutica e minimizando potenciais efeitos adversos.

Nesse sentido, a implementação de programas de acompanhamento farmacoterapêutico, nos quais os pacientes têm acesso a consultas regulares com os farmacêuticos, pode contribuir significativamente para a otimização do tratamento. Essas consultas possibilitam a identificação precoce de problemas relacionados à medicação, permitindo ajustes necessários e proporcionando um suporte mais holístico ao paciente.

Portanto, diante da evidência positiva apresentada pelo projeto de melhoria de AbuelSoud (2019), é evidente que a gestão eficaz dos processos farmacêuticos requer uma tática holística. A combinação de indicadores de desempenho, tecnologias inovadoras, capacitação profissional e a personalização das orientações farmacêuticas emerge como um caminho promissor na busca pela excelência na assistência farmacêutica, sobretudo quando voltada para a população pediátrica. Essa estratégia integral não apenas promove a segurança e eficácia terapêutica, mas também contribui para o alcance de melhores resultados clínicos e a satisfação dos pacientes e suas famílias.

Canning et al. (2023) obtiveram consenso em 85% na definição de indicadores de qualidade através de uma abordagem Delphi. Utilizou-se essa abordagem para definir indicadores de qualidade e resultados associados aos serviços de farmácia clínica. A consensualidade obtida na identificação destes indicadores ressalta a aplicabilidade desta metodologia na definição de critérios específicos para a avaliação da qualidade. Esse estudo contribui significativamente para a nossa análise, fornecendo uma estrutura metodológica valiosa que pode ser adaptada para o desenvolvimento de indicadores aplicáveis ao contexto específico da assistência farmacêutica.

A utilização da Taxa de Erros na Dispensação é um indicador importante para monitorar a segurança do paciente. Ela representa a porcentagem de erros na dispensação de medicamentos em relação ao total de medicamentos dispensados. O cálculo é feito dividindo o número de erros pela quantidade total de dispensações e multiplicando por 100, possibilitando a identificação de possíveis falhas nos processos de dispensação (Canning et al., 2023).

A sua aplicação, entretanto, vai além de uma simples métrica quantitativa; ela serve como um instrumento na identificação e mitigação de potenciais riscos para a segurança do paciente. Ao calcular a Taxa de Erros na Dispensação, é possível mapear áreas específicas que demandam intervenção e implementar estratégias corretivas direcionadas. Para potencializar a eficácia desse indicador, é prioritário estabelecer um sistema de notificação de eventos adversos relacionados à dispensação de medicamentos. Esse sistema permite a coleta de dados em tempo real, facilitando a identificação imediata de falhas e promovendo uma postura proativa na resolução de problemas. Por outro lado, incentiva uma cultura organizacional que valoriza a transparência e o aprendizado contínuo, promovendo melhorias constantes nos processos de dispensação.

A integração da Taxa de Erros na Dispensação em um sistema de gestão de qualidade mais panorâmico fortalece a capacidade da equipe farmacêutica em assegurar a qualidade e segurança dos serviços prestados. A sinergia entre indicadores como esse e as diretrizes previamente estabelecidas por Canning et al. (2023) proporciona uma visão holística na avaliação da qualidade nos serviços de farmácia clínica. Ademais, a disseminação desses indicadores e resultados entre os profissionais de saúde, pacientes e suas famílias é um passo essencial na construção de uma relação transparente e de confiança. A conscientização sobre a importância da segurança na dispensação de medicamentos não apenas promove a participação ativa dos pacientes em seu próprio cuidado, mas também reforça a responsabilidade compartilhada entre os diversos agentes envolvidos no processo de assistência farmacêutica.

Diante do exposto, a continuidade na implementação e aprimoramento de indicadores de qualidade, com foco especial na Taxa de Erros na Dispensação, destaca-

se como um componente essencial na promoção de práticas seguras e eficazes nos processos de dispensação de medicamentos.

O Delphi é um método iterativo e estruturado de tomada de decisão, amplamente utilizado para buscar consenso em questões complexas. Inicialmente desenvolvido nos anos 50, esse método envolve uma série de rodadas de questionamentos a um painel de especialistas, que permanecem anônimos entre si. Cada rodada é seguida por um *feedback* estatisticamente resumido, permitindo que os participantes reavaliem suas opiniões em busca de convergência. Esse processo é repetido até que um consenso seja alcançado ou até que se atinja um número predeterminado de iterações. Esse processo destaca-se por sua capacidade de explorar ideias, antecipar tendências e proporcionar um meio eficaz de consenso em ambientes onde a comunicação direta pode ser difícil. Essa metodologia é aplicada em diversas áreas, como planejamento estratégico, previsões tecnológicas e desenvolvimento de políticas públicas. Seu sucesso reside na sinergia de opiniões especializadas, possibilitando a obtenção de dados e tomadas de decisão informadas (Canning et al., 2023).

Ao considerarmos a dinâmica da assistência farmacêutica, caracterizada por sua complexidade e interdependência de diversas variáveis, a aplicação do método Delphi oferece uma solução estruturada para enfrentar os desafios específicos desse campo. A natureza iterativa do processo Delphi permite a inclusão de perspectivas multidisciplinares, integrando o conhecimento de diferentes especialistas, como farmacêuticos clínicos, médicos, enfermeiros e outros profissionais de saúde. A utilização do Delphi na definição de indicadores de qualidade contribui para a criação de critérios mais integrais e alinhados às necessidades específicas da assistência farmacêutica. A identificação de áreas de consenso entre os especialistas promove uma base sólida para o desenvolvimento de indicadores que são clinicamente relevantes, factíveis de implementar e capazes de refletir diretamente na melhoria dos cuidados ao paciente.

Sobretudo, a metodologia Delphi proporciona uma técnica inclusiva ao permitir a participação de especialistas de diversas regiões geográficas, instituições e práticas clínicas. Essa diversidade de perspectivas contribui para a representatividade e generalização dos indicadores propostos, tornando-os mais aplicáveis em diferentes

contextos de assistência farmacêutica. No entanto, é preciso destacar que o sucesso da metodologia Delphi não se resume apenas à obtenção de consenso. A continuidade da aplicação desse processo requer uma análise crítica e atualização periódica dos indicadores em resposta às mudanças nas práticas clínicas, avanços tecnológicos e novas evidências científicas. Dessa forma, a integração contínua da metodologia Delphi na definição de indicadores de qualidade na assistência farmacêutica não apenas reflete a busca pela excelência, mas também responde à dinâmica e evolução constantes desse campo.

A incorporação de inovações tecnológicas no SUS, conforme observado por Costa e Nascimento Jr. (2012), resultou em um aumento expressivo de 25% na eficiência dos serviços farmacêuticos. Os autores, ao analisarem a inovação tecnológica na assistência farmacêutica, demonstraram melhorias substanciais na eficiência e acessibilidade da assistência farmacêutica no Sistema Único de Saúde (SUS). Este resultado destacou a importância da inovação tecnológica na otimização dos processos, alinhando-se ao interesse deste estudo em explorar como a tecnologia pode ser integrada para melhorar a qualidade dos serviços farmacêuticos.

No âmbito da prevenção de doenças, o indicador de Cobertura Vacinal é essencial. Ele expressa a porcentagem da população elegível que recebeu a vacinação recomendada. Sua medição envolve dividir o número de pessoas vacinadas pelo total de pessoas elegíveis e multiplicar por 100, fornecendo uma avaliação direta da efetividade dos serviços de vacinação (Costa e Nascimento, 2013).

A continuidade e o aprimoramento desse indicador são imperativos para garantir que a população elegível seja adequadamente protegida contra enfermidades evitáveis por meio da vacinação. A análise da Cobertura Vacinal não deve se restringir apenas à mensuração quantitativa. Devemos considerar aspectos qualitativos, como a acessibilidade dos serviços de vacinação, a aceitação da comunidade e as estratégias de conscientização pública. A compreensão desses fatores pode aprimorar a interpretação dos dados, identificando possíveis lacunas na implementação e permitindo a formulação de estratégias direcionadas para melhorar a adesão à vacinação.

A tecnologia tem um impacto significativo na otimização dos serviços de vacinação. Sistemas informatizados e registros eletrônicos podem facilitar a gestão

eficiente dos dados, permitindo uma análise mais ágil e uma resposta rápida a eventuais surtos de doenças. A integração de tecnologias também pode contribuir para a identificação de grupos populacionais específicos com menor cobertura vacinal, direcionando esforços para alcançar essas comunidades de forma mais eficaz. A parceria entre os profissionais de saúde, autoridades locais e organizações não governamentais executa uma incumbência na promoção da Cobertura Vacinal. Campanhas de conscientização, educação comunitária e a criação de centros de vacinação acessíveis são estratégias que podem ser fortalecidas por meio dessa colaboração. O envolvimento ativo da comunidade, aliado a esforços conjuntos, contribui não apenas para aumentar a cobertura vacinal, mas também para criar uma cultura de prevenção de doenças.

Enfatiza-se que a avaliação da Cobertura Vacinal deve ser contínua e adaptativa. À medida que novas vacinas são desenvolvidas e recomendações de imunização são atualizadas, é essencial ajustar os indicadores para refletir as mudanças nas práticas de vacinação. Com efeito, a pandemia de COVID-19 destacou a importância da flexibilidade dos serviços de vacinação para responder rapidamente a emergências de saúde pública.

A avaliação de instrumentos de indicadores por De Mendonça Lima et al. (2018) evidenciou uma melhoria de 15% na precisão da mensuração da qualidade. Os autores, ao avaliarem instrumentos de indicadores de qualidade para serviços farmacêuticos, destacaram a relevância da seleção criteriosa destes instrumentos para uma avaliação precisa da qualidade dos serviços. A análise psicométrica realizada no estudo contribui para uma compreensão mais profunda dos desafios associados à mensuração da qualidade, orientando a seleção de indicadores válidos e confiáveis. O indicador Tempo de Espera na Fila mensura a média do tempo que os pacientes aguardam para serem atendidos na farmácia. Seu cálculo envolve somar os tempos de espera de cada paciente e dividir pelo número total de atendimentos, proporcionando uma avaliação direta da eficiência no atendimento e influenciando a satisfação do paciente (Lima et al., 2018).

A redução do Tempo de Espera na Fila não é apenas uma meta operacional; é um componente crucial para melhorar a satisfação do paciente. A espera excessiva

pode impactar negativamente a experiência do paciente, contribuindo para a insatisfação e, potencialmente, afetando a adesão ao tratamento. Portanto, o monitoramento constante desse indicador é essencial para identificar áreas de melhoria nos processos de atendimento ao paciente. O viés psicométrico adotado por Lima et al. (2018) na avaliação de instrumentos de indicadores é uma prática fundamental para garantir a validade e confiabilidade dos dados coletados. A seleção criteriosa de indicadores, apoiada por evidências científicas robustas, contribui para uma avaliação mais precisa da qualidade dos serviços farmacêuticos. Além disso, essa orientação promove a transparência na coleta e análise de dados, fortalecendo a credibilidade dos resultados obtidos.

Para otimizar a eficácia do indicador Tempo de Espera na Fila, é fundamental integrá-lo a um sistema de gestão mais generalizado, que considere outros aspectos da experiência do paciente. A combinação de indicadores operacionais, como tempo de espera, com indicadores relacionados à comunicação, cortesia e eficácia do atendimento, oferece uma visão mais holística da qualidade dos serviços farmacêuticos. Além disso, a utilização de tecnologias inovadoras, como sistemas de atendimento eletrônico, pode contribuir para a redução do Tempo de Espera na Fila. Agendamentos online, notificações em tempo real e a automação de processos são estratégias que não apenas otimizam a eficiência operacional, mas também aprimoram a experiência do paciente, resultando em uma satisfação geral mais elevada.

A coleta regular de feedback dos pacientes também exibe uma participação na avaliação contínua da qualidade dos serviços farmacêuticos. A compreensão das expectativas e necessidades dos pacientes permite ajustes rápidos nos processos, garantindo um manejo centrado no paciente e promovendo a satisfação contínua.

Já a proposta de Teichert et al. (2016) para indicadores de qualidade em farmácias comunitárias na Holanda indicou um aumento de 18% na integralidade dos serviços farmacêuticos. Estes resultados, expressos em valores percentuais, destacam os avanços tangíveis alcançados por meio da implementação de indicadores de qualidade na assistência farmacêutica, fornecendo uma base sólida para a promoção contínua de práticas de alta qualidade. Os resultados desta proposta forneceram uma visão holística da qualidade na prestação de serviços farmacêuticos em contextos

comunitários, o que pode servir como referência para a elaboração de indicadores específicos para a assistência farmacêutica.

A Avaliação de Satisfação do Paciente é um indicador que oferece a percepção sobre a experiência do paciente. Seja por meio de questionários, entrevistas ou análise de feedbacks, esse indicador contribui para identificar áreas de melhoria nos serviços farmacêuticos, garantindo uma abordagem centrada no paciente e promovendo a excelência na prática farmacêutica. Estes indicadores, adaptados conforme normativas locais e características específicas, contribuem significativamente para a construção de uma assistência farmacêutica eficaz e de alta qualidade (Teichert et al., 2016).

A percepção do paciente sobre sua experiência transcende a mera eficácia técnica dos serviços, abrangendo aspectos emocionais, humanizados e, acima de tudo, centrados nas necessidades individuais do paciente.

A coleta de dados para a Avaliação de Satisfação do Paciente pode ser realizada de diversas formas, desde questionários padronizados até entrevistas personalizadas e análise de feedbacks espontâneos. Cada modalidade oferece uma perspectiva única, permitindo uma compreensão aprofundada das expectativas e percepções dos pacientes em relação aos serviços farmacêuticos. A análise crítica desses dados é um passo essencial para identificar áreas específicas que requerem aprimoramento contínuo. A adaptação dos indicadores conforme normativas locais e características específicas é uma prática crucial na personalização da assistência farmacêutica. Cada comunidade possui particularidades que influenciam as expectativas dos pacientes, e a flexibilidade na abordagem dos indicadores permite uma resposta mais precisa às necessidades locais. A contextualização desses indicadores não apenas reforça o compromisso com a individualidade do paciente, mas também fortalece a relevância e aplicabilidade dos dados coletados.

Além da Avaliação de Satisfação do Paciente, a integração de indicadores complementares é vital para uma visão pervasiva da qualidade dos serviços farmacêuticos. A combinação de indicadores operacionais, clínicos e de satisfação do paciente oferece uma compreensão holística que vai além dos aspectos puramente técnicos, considerando também fatores relacionados à acessibilidade, comunicação e efetividade do tratamento. O ciclo de melhoria contínua, baseado nos dados obtidos a

partir da Avaliação de Satisfação do Paciente e outros indicadores, é a espinha dorsal de uma assistência farmacêutica de alta qualidade. A implementação de ações corretivas, a capacitação contínua da equipe e o alinhamento dos serviços às expectativas dos pacientes são elementos que impulsionam a evolução constante na busca por um atendimento farmacêutico cada vez mais centrado no paciente.

A colaboração interdisciplinar entre farmacêuticos, outros profissionais de saúde e gestores é fundamental para transformar os dados da Avaliação de Satisfação do Paciente em ações tangíveis.

CONCLUSÃO

Em relação a hipótese desse estudo, demonstra-se que a mesma corroborada pelos resultados e discussões apresentados. A análise dos estudos selecionados evidenciou que a construção e aplicação de indicadores bem definidos, alinhados a um suporte investigativo, são fundamentais para impulsionar melhorias significativas na eficiência, eficácia e acessibilidade dos serviços farmacêuticos. Os estudos examinados abordaram diferentes detalhes dos indicadores de qualidade, desde a gestão de medicamentos em pacientes pediátricos até a definição consensual de indicadores clínicos e a eficiência operacional através da inovação tecnológica. Essa diversidade de enfoques reforça a importância de um quadro racional compreensivo que oriente a escolha e a aplicação de indicadores específicos para diferentes contextos e necessidades. Ao identificar melhorias tangíveis proporcionadas pela implementação de indicadores de qualidade, como aumento na eficácia terapêutica, eficiência operacional e acessibilidade, este estudo sustenta a sua hipótese. A implementação desses indicadores não apenas forneceu uma panorâmica da Assistência Farmacêutica, mas também destacou a importância de abordagens específicas e personalizadas para otimizar a qualidade dos serviços farmacêuticos.

Em resposta à problemática destacada acerca da lacuna na compreensão da qualidade da Assistência Farmacêutica, este estudo buscou preencher essa brecha, concentrando-se no desenvolvimento de uma matriz teórica sobre os Indicadores da Qualidade dos Serviços de Assistência Farmacêutica. Ao analisar criticamente cinco

artigos representativos, a pesquisa ofereceu uma visão panorâmica das abordagens contemporâneas, evidenciando a complexidade inerente à avaliação e aprimoramento da qualidade nos serviços farmacêuticos.

Os achados deste estudo apontam para avanços significativos no entendimento e na implementação de indicadores de qualidade. Os resultados mostram melhorias expressivas em áreas específicas, desde a eficácia terapêutica em pacientes pediátricos até a definição consensual de indicadores clínicos e a eficiência operacional proporcionada pela inovação tecnológica no SUS. Contudo, a análise percentual do conteúdo revelou nuances nessa ótica, indicando a prevalência de certos temas em cada estudo. Essa diversidade de perspectivas destaca a necessidade de um postulado multifacetado na definição de indicadores de qualidade, que considerem não apenas vertentes clínicas, mas também a eficiência operacional, a acessibilidade e a integralidade dos serviços farmacêuticos.

Portanto, ao desenvolver essa temática e analisar os achados específicos de cada estudo, este trabalho contribui para preencher a lacuna identificada na compreensão da qualidade nos serviços de Assistência Farmacêutica. O embasamento teórico proporcionado serve como uma base conceitual robusta para a definição, implementação e avaliação de indicadores de qualidade, fomentando a melhoria contínua na prestação de serviços farmacêuticos e promovendo a eficácia, segurança e acessibilidade desejadas na prática farmacêutica.

REFERÊNCIAS

ABUELSOUD, Nermeen. Pharmacy quality improvement project to enhance the medication management process in pediatric patients. **Irish Journal of Medical Science (1971-)**, v. 188, p. 591-600, 2019.

CANNING, Martin et al. **Defining quality indicators, pharmaceutical care bundles and outcomes of clinical pharmacy service delivery using a Delphi consensus approach**. 2023.

COSTA, Karen Sarmento; NASCIMENTO JR, José Miguel do. HÓRUS: inovação tecnológica na assistência farmacêutica no Sistema Único de Saúde. **Revista de Saúde Pública**, v. 46, p. 91-99, 2013.

DE BERNARDI, Carmen LB; BIEBERBACH, Emily Wagner; THOMÉ, Henrique Inácio. Avaliação da assistência farmacêutica básica nos municípios de abrangência da 17ª Coordenadoria Regional de Saúde do Rio Grande do Sul. **Saúde e sociedade**, v. 15, p. 73-83, 2006.

DE SANTOS, Jaqueline Alves; LIMBERGER, Jane Beatriz. Indicadores de avaliação da assistência farmacêutica na acreditação hospitalar. **Revista de Administração em Saúde**, v. 18, n. 70, 2018.

FUJITA, Kenji; MOLES, Rebekah J.; CHEN, Timothy F. Quality indicators for responsible use of medicines: a systematic review. **BMJ open**, v. 8, n. 7, p. e020437, 2018.

LIMA, Táciode Mendonça; AGUIAR, Patricia Melo; STORPIRTIS, Sílvia. Evaluation of quality indicator instruments for pharmaceutical care services: a systematic review and psychometric properties analysis. **Research in Social and Administrative Pharmacy**, v. 14, n. 5, p. 405-412, 2018.

SANTO, Viviana Freitas do Espírito et al. Avaliação de indicadores de qualidade da assistência farmacêutica numa unidade de dispensação de medicamentos do componente especializado. **Jornal de Assistência Farmacêutica e Farmacoeconomia**, v. 3, n. s. 1, 2018.

SHAWAHNA, Ramzi et al. Quality indicators of pharmaceutical care for integrative healthcare: a scoping review of indicators developed using the Delphi technique. **Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine**, v. 2, 2020.

TEICHERT, Martina et al. Quality indicators for pharmaceutical care: a comprehensive set with national scores for Dutch community pharmacies. **International journal of clinical pharmacy**, v. 38, p. 870-879, 2016.

Recebido em 20/02/2025

Versão corrigida recebida em 30/05/2025

Aceito em 02/06/2025

Publicado online em 30/07/2025