

Devoluções: identificar problemas e propor soluções

Teresa Silva ^{1,2*}, Susana Oliveira ²

¹ Centro Hospitalar e Universitário de Santo António, EPE, Porto, Portugal

² Universidade do Porto, Faculdade de Economia, Rua Dr. Roberto Frias s/, 4200-464, Porto, Portugal

* teresalagesilva@gmail.com

Enquadramento: A distribuição individual diária em dose unitária (DIDDU) consiste no envio dos medicamentos prescritos para cada doente, para um período de 24 horas durante a semana e 48 horas durante o fim-de-semana. A distribuição inicia-se pela prescrição médica eletrónica, de seguida procede-se à validação da prescrição pelos serviços farmacêuticos. Posteriormente, a preparação e o envio da medicação para os serviços clínicos são realizados com recurso a módulos que possuem gavetas reservadas a cada um dos doentes internados, identificadas por doente. [1] Apesar da DIDDU aumentar a eficiência através da diminuição dos erros associados à administração de medicamentos, possui o inconveniente de originar devoluções de medicamentos aos serviços farmacêuticos, que posteriormente necessitam de ser reintroduzidos individualmente no circuito do medicamento gerando assim um aumento do volume de trabalho. **Objetivo:** O presente estudo teve como objetivo investigar as principais causas das devoluções aos serviços farmacêuticos de medicamentos não consumidos pelos serviços clínicos, identificando problemas e propondo soluções para os mesmos. **Métodos:** Trata-se de um estudo analítico, observacional e prospetivo. De forma a dar resposta aos objetivos da dissertação, foram recolhidos dados relativos aos medicamentos devolvidos aos serviços farmacêuticos de dois serviços clínicos selecionados, durante um período de duas semanas, os dados foram analisados recorrendo ao Excel. Adicionalmente, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, elaboradas pela autora, com os enfermeiros-chefes dos serviços selecionados e um *focus group* com alguns profissionais de farmácia intervenientes no processo das devoluções. Quanto às limitações do estudo estas relacionam-se em grande parte com a dimensão do problema em questão tendo-se optado por uma abordagem mais abrangente, pelo que nem sempre foi possível abordar as causas mais específicas das devoluções. Colocam-se ainda limitações relacionadas com a logística do serviço pois os dados foram recolhidos de forma que não se criassem constrangimentos no normal funcionamento do mesmo. **Resultados:** Verificou-se que 5% e 6% de todos os medicamentos devolvidos representam 30% e 51% do número total de unidades devolvidas, para o serviço médico e cirúrgico respetivamente. Verificou-se ainda a necessidade de estabelecer locais próprios, acoplados às camas dos doentes, para o transporte de medicamentos entre serviços, assim como da identificação de locais para rececionar a medicação nos serviços clínicos. **Conclusões:** Conclui-se que as devoluções possuem uma origem multifatorial, contudo, existem causas que possuem um maior impacto no volume de devoluções, pelo que devem ser solucionadas em primeira instância. Futuramente deverão ser realizados estudos que abordem causas mais específicas das devoluções de medicamentos dispensados por DIDDU. Importa compreender se as devoluções poderão ser originadas por erros associados às prescrições, à validação das prescrições ou à dispensa.

Palavras-Chave: Devoluções; distribuição individual diária em dose unitária; metodologia *lean*;

Referências

[1] Conselho do Colégio de Especialidade de Farmácia Hospitalar. Manual de Boas Práticas de Farmácia Hospitalar, Capítulo D: Distribuição. *Ordem dos Farmacêuticos*, 2019. Disponível em: <https://www.ordemfarmaceuticos.pt>