

## **APÊNDICE**

### **APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO**



## Ocorrências de falhas/quase falhas no processo de dispensação de materiais e medicamentos sob o olhar do profissional de Farmácia

 Salvamento desativado.

\*Obrigatório

**Gênero, faixa etária, há quantos anos já se formou, experiência como profissional de Farmácia e experiência com dispensação de materiais e medicamentos**

1) Qual o seu gênero? \*

Feminino

Masculino

Prefiro não dizer

Outro: \_\_\_\_\_

**2) Sua idade está representada por qual faixa etária abaixo? \***

- De 20 a 25 anos
- De 25 a 30 anos
- De 30 a 35 anos
- De 35 a 40 anos
- De 40 a 45 anos
- De 45 a 50 anos
- Mais de 50 anos

**3) Você está formado(a) há quantos anos? \***

- Menos de 1 ano
- De 1 a 5 anos
- De 5 a 10 anos
- De 10 a 15 anos
- De 15 a 20 anos
- Mais de 20 anos

**4) Você já atua como Farmacêutico(a) há quantos anos? \***

- Menos de 1 ano
- De 1 a 3 anos
- De 3 a 6 anos
- De 6 a 9 anos
- De 9 a 12 anos
- De 12 a 15 anos
- Mais de 15 anos

**5) Você já se deparou, durante algum processo de dispensação de materiais ou medicamentos, com alguma falha/quase falha? \***

- Sim
- Não

**Responder "Sim" na questão 5:**

**Já se deparou com ocorrências de falhas/quase falhas no processo de dispensação de materiais e medicamentos**

**6) Dentre as falhas/quase falhas ocorridas durante processos de dispensação de materiais e medicamentos, relacionadas abaixo, qual(is) você já experienciou? \***

- Falta de atualização dos sistemas que geram receitas eletrônicas, por conta dos altos preços dos sistemas de informação
- Venda de medicamentos sem receitas
- Falta de boas práticas por parte dos farmacêuticos

- Necessidade de uma dispensação protocolada e registrada
- Fatores relacionados com o ambiente de trabalho
- Barreiras do sistema que limitam a adesão ao tratamento
- Disponibilidade de tratamento
- Incidentes em que a avaliação pelo médico é essencial
- Omissão de dose
- Medicamento dispensado mesmo com ausência ou incorreção de dados essenciais na receita
- Medicamento dispensado com dose errada
- Medicamento errado dispensado
- Medicamento dispensado na forma farmacêutica errada
- Medicamento dispensado com rotulagem errada (sem a informação da concentração do medicamento)
- Medicamento dispensado com desvio de qualidade (medicamento vencido ou com data de vencimento inferior ao período de consumo do paciente)
- Medicamento dispensado em horário ou turno diferente do prescrito
- Não identificação correta do medicamento (escrita/aparência/sonografia semelhantes)
- Diluição do medicamento em volume (menor/maior) do que o recomendado pelo fabricante
- Rotulagem ou embalagem semelhante
- Quantidade divergente em relação à prescrição/solicitação
- Falta do diluente
- Sobrecarga de trabalho do profissional de Farmácia

- Distração do profissional de Farmácia durante o processo de dispensação
- Não conferência da identificação do paciente no momento da dispensação do(s) material(is) e medicamento(s)
- Medicamento dispensado fora da legislação brasileira
- Outro: \_\_\_\_\_

**7) Dentre as opções de falhas/quase falhas marcadas na questão anterior, que você já experienciou, que proposta(s) de melhoria(s) você apresentaria? \***

Sua resposta

---

**Responder "Não" na questão 5:**

**Ainda não se deparou com ocorrências de falhas/quase falhas no processo de dispensação de materiais e medicamentos**

**6) Na sua opinião, dentre as falhas/quase falhas ocorridas durante processos de dispensação de materiais e medicamentos, relacionadas abaixo, quais seriam as mais comuns de ocorrer?**

- Falta de atualização dos sistemas que geram receitas eletrônicas, por conta dos altos preços dos sistemas de informação
- Venda de medicamentos sem receitas
- Falta de boas práticas por parte dos farmacêuticos
- Necessidade de uma dispensação protocolada e registrada
- Fatores relacionados com o ambiente de trabalho
- Barreiras do sistema que limitam a adesão ao tratamento
- Disponibilidade de tratamento
- Incidentes em que a avaliação pelo médico é essencial
- Omissão de dose
- Medicamento dispensado mesmo com ausência ou incorreção de dados essenciais na receita
- Medicamento dispensado com dose errada
- Medicamento errado dispensado
- Medicamento dispensado na forma farmacêutica errada
- Medicamento dispensado com rotulagem errada (sem a informação da concentração do medicamento)

- Medicamento dispensado com desvio de qualidade (medicamento vencido ou com data de vencimento inferior ao período de consumo do paciente)
- Medicamento dispensado em horário ou turno diferente do prescrito
- Não identificação correta da medicação (escrita/sonografia semelhantes)
- Diluição da medicação em volume menor do que o recomendado pelo fabricante
- Rotulagem ou embalagem semelhante
- Quantidade divergente em relação à prescrição/solicitação
- Falta do diluente
- Sobrecarga de trabalho do profissional de Farmácia
- Distração do profissional de Farmácia durante o processo de dispensação
- Não conferência da identificação do paciente no momento da dispensação do(s) material(is) e medicamento(s)
- Medicamento dispensado fora da legislação brasileira

**7) Se você se deparasse com alguma(s) destas falhas/quase falhas ocorridas durante os processos de dispensação de materiais e medicamentos, que você selecionou na questão anterior, que proposta(s) de melhoria(s) você apresentaria? \***

Sua resposta

---



Continuação para todos:

**Ranking com as 10 falhas/quase falhas que possuem os maiores índices de ocorrências**

**8) Capacitar os colaboradores que atuam com a dispensação de materiais e medicamentos é de extrema importância para que o paciente possa receber um atendimento de qualidade e assim seguir com o seu tratamento de forma adequada. Criar uma cartilha que apresente um ranking com as 10 falhas/quase falhas que possuem os maiores índices de ocorrências, juntamente com dicas de como atuar caso ocorram, poderia ser considerada como uma boa prática para mitigar (diminuir) as falhas/quase falhas durante os processos de dispensação. Diante do exposto você:** \*

- Concorda totalmente
- Concorda parcialmente
- Não concorda, nem discorda
- Discorda parcialmente
- Discorda totalmente

**9) Se você fosse criar uma cartilha com um ranking com as 10 falhas/quase falhas que possuem os maiores índices de ocorrências, durante os processos de dispensação de materiais e medicamentos, dentre as elencadas abaixo, quais você selecionaria em ordem de importância, enumerando-as de 1 a 10? (Sendo 1 a falha/quase falha que possui a maior probabilidade de ocorrência e 10 a de menor probabilidade de ocorrência, mas que também merece atenção)** \*

- a) Falta de atualização dos sistemas que geram receitas eletrônicas, por conta dos altos preços dos sistemas de informação
- b) Venda de medicamentos sem receitas
- c) Falta de boas práticas por parte dos farmacêuticos
- d) Necessidade de uma dispensação protocolada e registrada
- e) Fatores relacionados com o ambiente de trabalho
- f) Barreiras do sistema que limitam a adesão ao tratamento
- g) Disponibilidade de tratamento

- h) Incidentes em que a avaliação pelo médico é essencial
- i) Omissão de dose
- j) Medicamento dispensado mesmo com ausência ou incorreção de dados essenciais na receita
- k) Medicamento dispensado com dose errada
- l) Medicamento errado dispensado
- m) Medicamento dispensado na forma farmacêutica errada
- n) Medicamento dispensado com rotulagem errada (sem a informação da concentração do medicamento)
- o) Medicamento dispensado com desvio de qualidade (medicamento vencido ou com data de vencimento inferior ao período de consumo do paciente)
- p) Medicamento dispensado em horário ou turno diferente do prescrito
- q) Não identificação correta da medicação (escrita/sonografia semelhantes)
- r) Diluição da medicação em volume menor do que o recomendado pelo fabricante
- s) Rotulagem ou embalagem semelhante
- t) Quantidade divergente em relação à prescrição/solicitação
- u) Falta do diluente
- v) Sobrecarga de trabalho do profissional de Farmácia
- w) Distração do profissional de Farmácia durante o processo de dispensação
- x) Não conferência da identificação do paciente no momento da dispensação do(s) material(is) e medicamento(s)
- y) Medicamento dispensado fora da legislação brasileira

Ex.)

1 - c

2 - g

3 - a

...

APÊNDICE 2 – CARTILHA COM O RANKING DAS 10 FALHAS/QUASE FALHAS  
MAIS OCORRENTES DURANTE OS PROCESSOS DE DISPENSAÇÃO DE  
MATERIAIS E MEDICAMENTOS E BOAS PRÁTICAS A SEREM ADOTADAS

TOP 10

# FALHAS/QUASE FALHAS

no processo de dispensação de  
materiais e medicamentos

**1<sup>a</sup>**

MEDICAMENTO DISPENSADO COM DOSE ERRADA

NÃO CONFERÊNCIA DA IDENTIFICAÇÃO DO  
PACIENTE NO MOMENTO DA DISPENSAÇÃO DO(S)  
MATERIAL(IS) E MEDICAMENTO(S)

**2<sup>a</sup>**

**3<sup>a</sup>**

NÃO IDENTIFICAÇÃO CORRETA DO  
MEDICAMENTO (ESCRITA / APARÊNCIA /  
SONOGRAFIA SEMELHANTES)

DISTRAÇÃO DO PROFISSIONAL DE FARMÁCIA  
DURANTE O PROCESSO DE DISPENSAÇÃO

**4<sup>a</sup>**

**5<sup>a</sup>**

MEDICAMENTO ERRADO DISPENSADO

**SOBRECARGA DE TRABALHO DO  
PROFISSIONAL DE FARMÁCIA**

**6<sup>a</sup>**

**7<sup>a</sup>**

**VENDA DE MEDICAMENTOS SEM RECEITAS**

**ROTULAGEM OU EMBALAGEM SEMELHANTE**

**8<sup>a</sup>**

**9<sup>a</sup>**

**MEDICAMENTO DISPENSADO MESMO COM  
AUSÊNCIA OU INCORREÇÃO DE DADOS  
ESSENCIAIS NA RECEITA**

**OMISSÃO DE DOSE**

**10<sup>a</sup>**

# BOAS PRÁTICAS

## TREINAMENTOS

Realizar capacitações e manter-se atualizados com as legislações vigentes, bem como com os principais métodos e processos adotados pela empresa a fim de realizar a dispensação de forma adequada;



## MÉTODO CD3

Atualizar todo o cadastro de medicamentos, usando como base o método CD3, do Boletim ISMP, em relação aos itens com escrita / aparência / sonografia semelhantes;



## REVER DISTRIBUIÇÃO

Ítems com rotulagem ou embalagens semelhantes, devem ser separados em prateleiras diferentes e suas formas de identificação melhor apresentadas, para que os colaboradores que os manuseiam, evitem a troca de um medicamento pelo outro;



## REVISAR PROCESSOS

Avaliar, criar, planejar e sempre que necessário, visitar e reorganizar os processos relacionados à dispensação de materiais e medicamentos.