

Centro de Informações sobre Medicamentos do RS (CIM-RS): Dois Anos de Atividades e Determinação da Qualidade do Serviço Prestado

Paulo M. CORRÊA, Maria Isabel FISCHER & Isabela HEINECK *

*Centro de Informações sobre Medicamentos do Rio Grande do Sul, Faculdade de Farmácia,
UFRGS. Av. Ipiranga, 2752 - 2º andar - Santa Cecília - Porto Alegre - 90610.000, Brasil.*

RESUMO. O objetivo deste trabalho é relatar as atividades do Centro de Informações sobre Medicamentos do Rio Grande do Sul (CIM-RS), e os resultados da determinação da satisfação do usuário e da análise da bibliografia disponível. O farmacêutico foi o principal usuário (92%). Os temas mais consultados foram identificação, indicação de uso e estabilidade. O CIM-RS realizou outros trabalhos na área de extensão, ensino e divulgação científica. A satisfação dos usuários foi avaliada tendo como base as consultas de maio a junho de 2001. Para 83% dos usuários a resposta fornecida pelo CIM-RS atendeu às necessidades; 100% dos usuários consideraram que foram bem atendidos e declararam que voltariam a consultar o CIM-RS. No tocante a literatura disponível verificou-se que o Centro possui um acervo atualizado e compatível com o preconizado na literatura.

SUMMARY. "Drug Information Center of Rio Grande do Sul (CIM-RS): two years of activities and determination of the quality of the services". The aim of this study was to present a report of the Center's activities. Besides this, results of a user's satisfaction survey and an analysis of bibliographic resources are shown. Pharmacists were the main users, with 92% of the consultations. Most of the questions involved identification, indication and stability. The Center also developed activities in teaching, community programs and scientific publications. An user's satisfaction survey was established in a period from May to June of 2001. Results of the survey indicated that 83% of the users had their needs attended. All users considered that were properly attended and that would consult the Center again in another occasion. It was verified that bibliographic resources of the Center are updated and in agreement with recommendations from the literature.

HISTÓRICO

O número crescente de medicamentos lançados no mercado, aliado aos avanços no conhecimento de fármacos já utilizados, torna cada vez maior o volume de informações disponíveis e a necessidade de avaliação qualificada para que seja prestado um atendimento correto e seguro com relação ao emprego de medicamentos. Com isso fica evidente a necessidade de serviços que forneçam informações de qualidade, imparciais, de modo eficiente e ágil, para que os profissionais da saúde se mantenham atualizados ¹.

Os Centros de Informação sobre Medicamentos (CIM) desempenham um papel fundamental

no processo de atenção à saúde quando participam da resolução de problemas concretos relacionados ao uso de medicamentos ².

O primeiro Centro de Informações sobre Medicamentos foi fundado em 1962 na Universidade de Kentucky, Estados Unidos da América. Os objetivos deste centro eram: servir como fonte de informação sobre medicamentos para as equipes médicas e odontológicas auxiliando-as a avaliar e selecionar medicamentos, colaborar no ensino das faculdades de farmácia, medicina, odontologia e enfermagem e demonstrar a estudantes de farmácia o potencial do profissional farmacêutico como consultor de medicamentos ³.

A notável contribuição que os CIM prestaram

PALAVRAS CHAVE: Centro de Informações sobre Medicamentos, Determinação da qualidade, Satisfação do usuário.

KEY WORDS: Determination of quality, Drug Information Centers, User's satisfaction.

* Autor a quem a correspondência deverá ser enviada. *E-mail:* isabelah@farmacia.ufrgs.br

à farmacoterapêutica racional resultou na rápida difusão da atividade pelo mundo ⁴. Em um levantamento feito em 1992, foram identificados 120 Centros nos Estados Unidos e 110 em 12 países europeus ⁵.

No final da década de 80 já apareciam no Brasil algumas tentativas de instalação de CIM, como decorrência do grande interesse que havia em trabalhar com informação sobre medicamento ⁴. Com o apoio da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), o Conselho Federal de Farmácia (CFF) criou inicialmente o Centro Brasileiro de Informações sobre Medicamentos (Cebrim). Assim, estimulou o estabelecimento de Centros em diversos estados realizando a proposta de criação do Sistema Brasileiro de Informações sobre Medicamentos (Sismed), hoje composto por 18 Centros, organizados mediante Protocolo de Cooperação ⁴.

O Centro de Informações sobre Medicamentos do Rio Grande do Sul (CIM-RS) iniciou suas atividades em novembro de 1999, está sediado na Faculdade de Farmácia da UFRGS e é estruturado com base em um convênio desta com o Conselho Regional de Farmácia do Rio Grande do Sul (CRF-RS). O principal objetivo do CIM-RS é assessorar, de forma imparcial, farmacêuticos, médicos, enfermeiros, odontólogos e veterinários em assuntos relacionados a medicamentos, colaborando para seu uso seguro e racional. O CIM-RS atende consultas provenientes de hospitais, drogarias, farmácias, clínicas médicas e demais instituições onde atuam estes profissionais da saúde.

O CIM-RS funciona 8 horas diárias, de segunda a sexta-feira e conta com uma equipe formada por duas farmacêuticas em horário parcial e estagiários. O Centro possui um conselho diretor, formado por professores da UFRGS e um representante do CRF-RS, que se reúne semanalmente e um corpo consultivo que auxilia na resolução de consultas.

Nesses dois anos de atuação, o CIM-RS firmou-se como serviço e desenvolveu uma série de atividades na área de ensino e extensão.

INFORMAÇÃO PASSIVA

A prestação de informação passiva é uma das principais funções dos CIM, para isso, conta com profissionais treinados para receber e responder consultas que são encaminhadas por telefone, fax, correio eletrônico ou pessoalmente.

As consultas encaminhadas ao CIM-RS são registradas em uma Ficha de Solicitação onde constam dados cadastrais do solicitante (nome,

profissão, registro profissional, local de trabalho, endereço, telefone para contato, fax e correio eletrônico), via de recebimento da consulta, classificação do tema da pergunta, via e tempo de resposta. É importante ressaltar que uma pergunta pode receber mais de uma classificação quanto ao tema da consulta, bem como pode conter mais de uma dúvida do usuário. O tempo de resposta é calculado tendo como base o momento do recebimento da consulta por um dos membros da equipe do Centro, e o horário do primeiro contato realizado com o solicitante para o retorno da mesma. Mensalmente, estes dados são computados para compor as estatísticas do CIM-RS.

Durante o período de funcionamento, as vias de recebimento mais utilizadas pelos usuários do CIM-RS foram, o telefone (79% das consultas) e o correio eletrônico (15% das consultas). Esse resultado se deve ao fato do telefone ser um meio rápido e eficiente de contato entre o usuário e o farmacêutico do centro, pois permite maior interação e melhor entendimento da questão.

Das 1225 consultas atendidas pelo CIM-RS em seus 25 meses de funcionamento, 92% foram feitas por farmacêuticos e 5% por médicos. Este resultado difere de Centros de Informação de outros países onde a média de consultas realizadas por farmacêuticos é 30% e por médicos, 36% ^{1,5,6}. Este resultado já era esperado uma vez que há maior divulgação entre farmacêuticos por ser uma iniciativa da Faculdade de Farmácia da UFRGS e do CRF-RS. É importante ressaltar que muitas vezes médicos e enfermeiros buscam esclarecer suas dúvidas com o profissional farmacêutico que atua como intermediário entre estes e o Centro. Além disso, deve-se ressaltar o fato do CIM-RS ser um Centro regional, possuindo um público diferente daqueles Centros instalados em hospitais, pois, 51% das consultas são provenientes de farmácias onde trabalham farmacêuticos como responsáveis.

As instituições que mais consultaram o Centro foram: drogarias (36%), hospitais (31%) e farmácias de manipulação (15%).

Os temas mais consultados no CIM-RS foram identificação, indicação de uso e estabilidade (Figura 1). O resultado encontrado é similar ao de outros centros de várias partes do mundo ⁵⁻⁹.

As vias de respostas mais utilizadas pelo Centro foram o telefone (45%), correio eletrônico (30%) e o fax (19%). Se compararmos o uso do telefone no recebimento (79%) e no envio da resposta, observaremos uma diminuição sig-

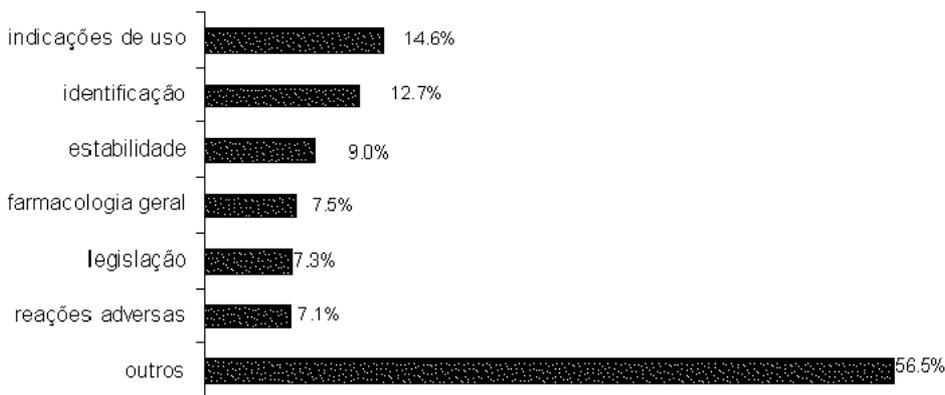


Figura 1. Temas mais solicitados nos 25 meses de funcionamento.

nificativa que pode ser explicada pela necessidade de respostas documentadas.

O tempo de resposta do Centro pode ser considerado adequado, a maioria das consultas não são urgentes e 57% das consultas são respondidas em até 24 horas (Figura 2).

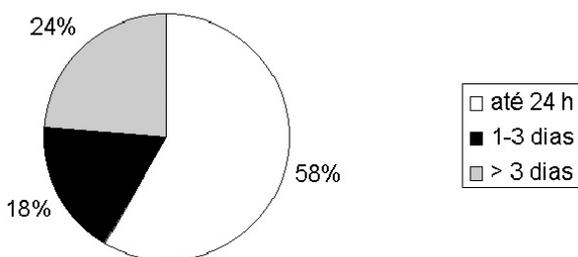


Figura 2. Tempo transcorrido até o envio da resposta.

Comparando a atividade do CIM-RS com outros Centros que divulgaram seus dados, verifica-se um número de consultas menor em relação aos que atuam também como centros de informações toxicológicas que, pela natureza de sua atividade, apresentam uma demanda maior de serviços¹.

É importante salientar que o número de consultas respondidas por um Centro é um indicativo de atividade, mas não de qualidade^{1,10}.

OUTRAS ATIVIDADES

Desde sua fundação o CIM-RS vem desempenhando outras atividades além da prestação de informação. Entre estas atividades destacam-se as realizadas na área de ensino, como fornecimento de estágios para alunos de farmácia e colaboração com disciplinas de graduação. Atualmente, o Centro conta com dois estagiários com carga horária de 12 horas semanais e colabora com as disciplinas de Farmácia Hospitalar e de Estágio em Farmácia da FFAR-UFRGS com

aulas práticas sobre Centros de Informações sobre Medicamentos.

Outra atividade prestada é a realização de visitas orientadas para estudantes e profissionais à sede do Centro.

Durante este período, a equipe do CIM-RS colaborou com publicações de divulgação científica em 3 volumes da revista "Caderno de Farmácia", editada sob a responsabilidade da Faculdade de Farmácia da UFRGS e com a revista Galênicas, editada pelo CRF-RS e distribuída para todos os farmacêuticos do estado do Rio Grande do Sul.

O CIM-RS tem participado de congressos e eventos e realizado palestras em hospitais e faculdades divulgando suas atividades.

Na área de extensão participou da organização de dois cursos:

1 Curso para Planejamento e Implantação de Serviço de Informação sobre Medicamentos em Hospitais, desenvolvido em colaboração com o comitê gestor do SISMED, este curso foi realizado de 17 a 26 de outubro de 2000 e contou com a participação de 17 farmacêuticos de 8 estados do país.

O outro curso foi *Seguimento Farmacoterapêutico de Pacientes - Metodologia Dáder*, ministrado por professores da Espanha e do Brasil.

Foi desenvolvido o projeto de extensão: Organização de Dados e Acompanhamento das Consultas Atendidas pelo CIM-RS, com o apoio da Pró-Reitoria de Extensão possibilitando o início do trabalho de avaliação de qualidade do serviço prestado pelo Centro. Esse trabalho iniciou pela determinação da satisfação do usuário.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

A verificação da qualidade dos serviços prestados por um Centro de Informação sobre Medicamentos é importante para identificar áreas com deficiências na prestação da informação,

possibilitando a melhoria do serviço e para otimizar os recursos disponíveis de forma que tragam benefício para profissionais da área da saúde e, em última análise, ao paciente ¹⁰.

Existem vários critérios para avaliar a qualidade do serviço prestado por um Centro ou Serviço de Informação de Medicamentos: **qualificação dos profissionais que trabalham no Centro**, que devem possuir formação adequada e treinamento em Serviço de Informação sobre Medicamento ^{3,10,11}; **avaliação da resposta**, que pode ser feita por meio da avaliação da satisfação do usuário, método muito utilizado e que pode ser realizado pelo próprio Centro ¹⁰, revisão por um comitê externo, composto por pessoas alheias ao Centro que avaliam as respostas dadas em função da complexidade da pergunta e da precisão da resposta ^{3,10,11}, ou revisão interna realizada por uma pessoa do Centro que avalia uma parte ou a totalidade das respostas ¹⁰, ou ainda avaliação telefônica, por esse método são feitas as mesmas perguntas para vários Centros e avaliadas as respostas que cada um dá a mesma pergunta ¹⁰; **fontes bibliográficas disponíveis** ^{10,11,12}; **horário de atendimento**

^{11,12}; **tempo de resposta** ^{11,12}; **publicações** ^{11,12}.

Os primeiros critérios de qualidade do serviço prestado pelo CIM-RS avaliados foram a satisfação do usuário e as fontes bibliográficas disponíveis.

A avaliação da satisfação do usuário foi feita com dados coletados de questões encaminhadas ao Centro nos meses de maio a julho de 2001. Nesse período foram atendidas 165 solicitações de informação, formuladas por 100 usuários. Um questionário estruturado contendo 8 questões objetivas e uma descritiva (Figura 3) foi enviado no início do mês de agosto para 49 usuários que possuíam endereço eletrônico. O questionário deveria ser respondido tendo como base a resposta da última consulta feita ao Centro. Juntamente com o questionário foi enviado um texto que informava a finalidade do questionário, o tema da última pergunta realizada pelo usuário e os procedimentos necessários para respondê-lo.

Os usuários que não possuíam e-mail (51 usuários) e aqueles que possuíam mas não responderam ao questionário enviado em um período de duas semanas, foram contatados via te-

Questionário de avaliação da satisfação dos usuários do CIM-RS

Número da SI:

Nome: Telefone:

e-Mail:

Profissão:

Farmacêutico Médico Enfermeiro Dentista Veterinário

Instituição:

Drogaria Farmácia Hospital Indústria CRF Outro CIM Clínica Outros

1. De que forma tomou conhecimento do CIM-RS?
 Congressos Revistas CRF-RS Colegas Outro
2. Teve facilidade em contatar o CIM-RS?
 Sim Não Parcialmente
3. O horário de funcionamento é adequado?
 Sim Não Parcialmente
4. Você foi bem atendido quando recorreu ao CIM-RS?
 Sim Não Parcialmente
5. O tempo de resposta foi satisfatório?
 Sim Não Parcialmente
6. A resposta fornecida pelo CIM-RS atendeu suas necessidades?
 Sim Não Parcialmente. Se não, qual foi o motivo?
7. Você voltaria a consultar o CIM-RS?
 Sim Não
8. A resposta foi para uso restrito ou foi divulgada para os demais serviços?
 Sim Não

Sugestões:

Figura 3. Questionário de determinação da satisfação do usuário.

reconsultas

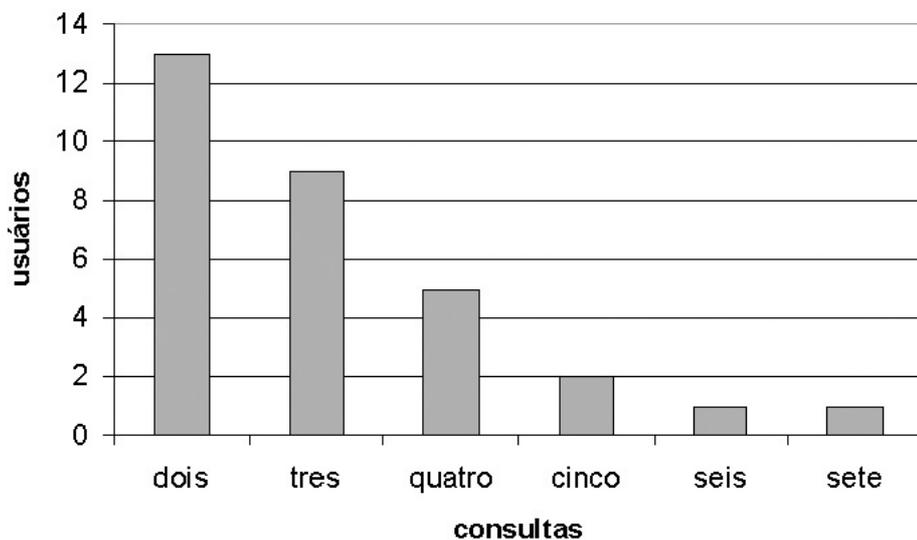


Figura 4. Reconsultas no periodo de coleta dos dados.

lefone. Nesta situação, o entrevistador prestava os devidos esclarecimentos sobre o estudo e após procedia à leitura das questões e das alternativas de resposta, registrando na ficha a opção selecionada. O contato com os usuários era tentado por cinco vezes, se o mesmo não fosse encontrado, era descartado.

Dos 100 usuários que consultaram o CIM-RS no período pesquisado, 88 responderam ao questionário, sendo que 66 (75%) o fizeram por telefone e 22 (25%), por correio eletrônico.

31% dos profissionais consultaram o CIM-RS mais de uma vez nos três meses da pesquisa (Figura 4). Esse dado demonstra que a maioria das consultas atendidas pelo Centro é feita por usuários frequentes, o que sinaliza a satisfação desses. Por outro lado, sugere a necessidade de ampliar a divulgação para conquistar novos usuários. O fato de 35% dos usuários consultados terem conhecido o CIM-RS através de colegas, reforça estas conclusões.

34% das questões foram feitas por profissionais da saúde ligados a hospitais. 96% destas consultas foram repassadas para outros serviços demonstrando que a resposta fornecida não atinge somente o profissional que realizou a consulta.

99% alegaram ter facilidade em contatar o Centro, demonstrando que as formas utilizadas para disponibilizar o serviço estão adequadas. Um percentual menor de usuários (77%) considerou o horário de atendimento adequado.

Outros resultados que demonstram o bom desempenho do trabalho prestado pelo CIM-RS são: para 89% dos usuários o tempo de resposta foi satisfatório, e 100% dos usuários consideraram que foram bem atendidos e declararam que voltariam a consultar o CIM-RS.

O aumento no horário de funcionamento foi sugerido por 9 usuários. É importante ressaltar que o horário de atendimento do CIM-RS está de acordo com as normas de funcionamento para Centros de Informação da Sociedade de Farmacêuticos Hospitalares da Austrália¹³ que recomenda atuar em horário comercial, mantendo alguma forma de captação das consultas no horário em que não há expediente. O CIM-RS disponibiliza para receber as consultas secretária eletrônica e e-mail. A segunda sugestão mais citada foi aumentar a divulgação do serviços prestados pelo centro.

Para 83% dos usuários a resposta fornecida pelo CIM atendeu às necessidade. É importante ressaltar que no caso dos 17% que afirmaram não estarem satisfeitos com a resposta fornecida pelo CIM-RS não tinham sido encontrados dados disponíveis na literatura consultada.

Paralelamente ao estudo da satisfação do usuário foram avaliadas as fontes bibliográficas disponíveis. O acervo bibliográfico do CIM-RS está de acordo com o recomendado na literatura que preconiza que o Centro deve manter um conjunto de referências apropriadas para o tipo e natureza do serviço prestado. O acervo deve

representar a variedade da literatura farmacêutica e ser suficiente para fornecer a resposta no menor tempo possível^{13,14}.

O centro deve ter acesso a uma base de dados informatizada, bibliotecas e suporte de especialistas de várias áreas¹³. Todos estes itens são contemplados pela estrutura existente no CIM-RS.

PERSPECTIVAS

Um programa de melhoria da qualidade deve prever um processo sistemático de monitoramento do serviço realizado e estabelecimento

de um conjunto de metas que para o CIM-RS inclui estabelecer uma forma regular de atualização do acervo bibliográfico, desenvolvimento da infra-estrutura para aumentar o número de profissionais atendidos, fornecimento de estágio para acadêmicos e a implantação de um cadastro eletrônico que permita rápido acesso aos dados dos usuários e as respostas fornecidas.

Os dados acima, tomados em conjunto, são indicadores da consolidação do CIM-RS como um serviço de informações e apontam para uma etapa seguinte que é o aprofundamento do estudo da qualidade das atividades desenvolvidas.

REFERÊNCIAS

1. Amerson, A. B. (1986) *Critical Rev. Med. Informatics*. **1**: 135-48.
2. Organización Panamericana de la Salud (1995) "Una estrategia de apoyo al uso racional de medicamentos". Grupo de Trabajo Regional sobre Centros de Información de Medicamento. *Centros de Información de Medicamentos*. Santo Domingo.
3. Amerson, A. B. & D.M. Wallingford (1983) *Amer.J. Hosp. Pharm.* **10**: 1172-8.
4. Vidotti, C.C.F., N.M. Heleodoro, P.S.D. Arrais, R. Hoefler, R. Martins & S.R. Castilho (2000) "Centro de Informação Sobre Medicamento: Análise diagnóstica no Brasil". Brasília: CFF, OPAS, Sismed.
5. Müllerová, H. & J. Vlcek (1997) *In. J. Med. Informatics* **45**: 53-5.
6. Rojas, B.D (1991) *Revista de la OFIL* **1**: 203-4.
7. Cardoni, A A & T.J Thompson (1978) *Amer. J. Hosp. Pharm.* **35**: 1233-6.
8. Gallo, G.R & A L. Wertheimer (1985) *Drug Inform. J.* **19**: 57-5.
9. Rosenberg, J.M, R.J. Fuentes, C.H. Staar, H.L. Kirschenbaum & H. Mcguire (1995) *Amer. J. Health-System Pharm.* **52**: 991-6
10. Aizpuru, K., M.J. Arrizabalaga & C. Cao (1992) "Información de medicamentos", en "Farmacia Hospitalaria" (J. Bonal & A Dominguez-Gil, 2.ed), EMISA, Madrid, págs. 349-69.
11. Park, A B & K.P. Benderev (1985) *American Journal of Hospital Pharmacy* **42**: 2180-5.
12. Moody, M.L. (1990) *Amer. J. Hosp. Pharm.* **47**: 792-3.
13. The Society of Hospital Pharmacists of Australia Committee of Specialty Practice in Drug Information (1999) *Australian J. Hosp. Pharm.* **29**: 171-6.
14. Malone, P.M., K.W Mosdell, K.L. Kier & J.E. Stanovich (2001) "Drug information: a guide for pharmacists" 2nd Ed., McGraw-Hill, Nova Iorque.