

**MISSÃO:** Oferecer a assistência farmacêutica eficiente e segura, garantindo o uso racional de medicamentos.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• UI, UTI, PDD, Pediatria, UE, Bloco Cirúrgico, Oncologia, Hemodinâmica, Hiperbárica, Oftalmologia, Maternidade e Radioterapia</li> <li>• Médicos</li> <li>• Suprimentos</li> <li>• TI</li> <li>• Gestão de Pessoas</li> <li>• Infraestrutura</li> <li>• Engenharia Clínica</li> <li>• Higienização</li> <li>• Lavanderia</li> <li>• SESMT</li> <li>• Educação continuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitação de medicamentos</li> <li>• Prescrições médicas</li> <li>• Insumos</li> <li>• Computadores e rede</li> <li>• Colaboradores</li> <li>• Manutenção predial</li> <li>• Equipamentos</li> <li>• Ambiente limpo</li> <li>• Rouparia Limpa</li> <li>• EPI's</li> <li>• Treinamentos</li> </ul>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Aquisição e Abastecimento</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Armazenamento</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Produção</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Dispensação / Devolução</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;">Farmácia Clínica</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiais e Medicamentos</li> <li>• Atenção Farmacêutica: avaliação farmacêutica conforme prescrição; Reconciliação Medicamentosa;</li> <li>• Monitoramento de Reações adversas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médicos</li> <li>• UI</li> <li>• UTI</li> <li>• PDD</li> <li>• Pediatria</li> <li>• UE</li> <li>• Bloco Cirúrgico</li> <li>• Oncologia</li> <li>• Hemodinâmica</li> <li>• Hiperbárica</li> <li>• Oftalmologia</li> <li>• Radioterapia</li> <li>• Maternidade</li> </ul>



## INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- FAR - Avaliação Clínica em até 24h da Admissão
- FAR - Entregas de Lotes Agora Atendidos no Tempo Preconizado
- FAR - Entregas de Lotes Normais Atendidos no Tempo Preconizado
- FAR - Antibióticos Dispensados no Tempo Preconizado
- FAR - Reconciliação Medicamentosa na Admissão Hospitalar
- FAR - Reconciliação Medicamentosa na Alta Hospitalar
- FAR - Prescrições Médicas Atendidas - Lotes
- FAR - Aceitabilidade de Intervenção Farmacêutica
- FAR - Custo por Vencimento, Quebra e Contaminação
- FAR - Custo por Perda ou Desvio
- FAR - Conformidade dos Carros de Parada
- FAR - Acurácia de Estoque
- FAR - Total de Notificações por Quebra de Interação de Processo (SLA)

## INTERAÇÕES DE PROCESSOS

### FORNECEDORES

- **MÉDICOS:** Fornecer prescrição médica para 24 horas diariamente;
- **TI:** A TI realizará a manutenção corretiva dos computadores, Palms e impressoras após o acionamento via abertura de Ordem de Serviço no Sistema Tasy;
- **ENGENHARIA CLÍNICA:** A engenharia realizará a manutenção corretiva do Correio Pneumático imediatamente após acionado. O acionamento será realizado OS e ratificado por telefone; A engenharia é responsável pela calibração anual dos termos higrômetros; A Engenharia acompanhará a

### CLIENTES

- **UE/ UI / UTI / PEDIATRIA/:** Fazer a entrega dos lotes agora em até 30 minutos após a geração do lote nas farmácias centrais; Realizar entrega dos lotes normais por turno determinado pela farmácia central que atende (a cada 4hs no Bloco D e a cada 6hs no Bloco A/B); Entregar materiais de uso coletivo padronizados na farmácia após realização de requisição no mesmo dia da solicitação; Realizar atenção farmacêutica e participar dos rounds clínicos em todas as unidades conforme cronograma

manutenção preventiva da Capela de fluxo laminar a cada 6 meses ou quando houver necessidade; Sempre que houver necessidade de parada do Correio Pneumático para manutenção de maior porte a coordenação da farmácia será informada para que possa organizar a contingência para o sistema.

- **INFRAESTRUTURA:** A Gestão de infraestrutura realizará manutenção preventiva e corretiva na estrutura e nos equipamentos (ar-condicionados, refrigeradores de medicamentos) conforme cronogramas e priorização definida;
- **SUPRIMENTOS:** O Abastecimento das farmácias deve ser feito mediante requisição no sistema Tasy, entregue até às 09hs do dia corrente; As farmácias devem ser abastecidas de material e medicamento até as 12hs; Todas as requisições devem estar assinadas pelos seus entregadores e recebedores, para posteriormente auditoria das coordenações da farmácia e suprimentos; Fornecer materiais de escritório e consumo periodicamente, conforme média estabelecida por setor.
- **EDUCAÇÃO CONTINUADA:** garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe da farmácia e proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo.
- **HIGIENIZAÇÃO:** A hotelaria é responsável pela limpeza e higienização das áreas da farmácia, sendo as limpezas terminais realizadas uma vez por semana (sábado ou domingo) e as concorrentes diariamente (manhã e noite). As concorrentes devem incluir limpeza de balcões, vidros, chão e retirada dos lixos;

- **BLOCO CIRÚRGICO / HEMODINÂMICA:** Fazer entrega dos kits cirúrgicos pré padronizados em até 1 hora antes do início da cirurgia marcada em agenda cirúrgica; Realizar a dispensação de material de consumo conforme demanda e solicitação do setor; Fazer a entrega das OPME's das cirurgias eletivas no dia anterior ao procedimento ou imediatamente quando urgências.
- **HIPERBÁRICA:** Fazer entrega dos kits diários conforme solicitação e demanda;
- **RADIOTERAPIA:** Fazer entrega dos kits diários conforme solicitação e demanda;
- **OFTALMOLOGIA:** Fazer a entrega dos colírios conforme demanda do setor em até 1 hora após o procedimento;
- **ONCOLOGIA:** Realizar compra conforme autorização de medicamentos e ciclos dos pacientes; Realizar o controle de aquisição dos medicamentos antineoplásicos e fazer a liberação dos pacientes para agendamento conforme recebimento dos medicamentos;
- **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E ENGENHARIA CLÍNICA:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desses processos;
- **EDUCAÇÃO CONTINUADA:** definir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo, encaminhar listas de frequência preenchidas por data e horário de treinamento e garantir a participação dos colaboradores nos treinamentos propostos pela educação continuada.

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

### PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-FARM-POP-07 - Armazenamento de Materiais e Medicamentos;
- HPD-FARM-POP-09 - Devolução de Materiais e Medicamentos;
- HPD-FARM-POP-02 - Produção de Doses Unitárias de medicamentos;
- HPD-FARM-POP-11 - Dispensação de Materiais e Medicamentos;
- HPD-FARM-POP-08 - Controle dos Carros de Emergência;
- HPD-FARM-POP-03 - Farmácia Clínica;

- HPD-FARM-POP-01 - Farmacovigilância
- HPD-FARM-POP-04 - Reconciliação Medicamentosa
- HPD-FARM-POP-05 - Devolução de Materiais e Medicamentos

### PROTOCOLOS

- HPD-FARM-PT-02 - Reconciliação Medicamentosa
- HPD-FARM-PT-01 - Segurança Medicamentosa - Medicamentos de alta vigilância

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração	Data de Revisão
Joyce Albuquerque Coordenação Farmácia	Assessoria de Qualidade	Diretoria Técnica Hospitalar	19 / 01 / 2018	20/01/2025

## AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO					TRATAMENTO DO RISCO					
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
Aquisição	Aquisição de produtos com marcas não homologadas	Compra por contrato, melhor preço, falta no mercado da marca homologada	Falhas no uso e administração de materiais e medicamentos	Financeiro e Qualidade	3	3	9	Médio	1. Uniformização das marcas com a Rede 2. Homologar novas marcas como backup	Suprimentos	31/05/2024	Prevenir	Em andamento	Melhorar
Abastecimento	Falta de medicamentos ou materiais para dispensação pela farmácia	Erro no planejamento de compras, atraso de fornecedor, aumento de consumo, cortes nos insumos de alto controle	Falha no plano terapêutico e na assistência segura ao paciente	Qualidade	1	3	3	Baixo	1. Implantação de Planejamento Matricial com plataforma Gtplan de análise geral 2. Implantar Monitoramento local de estoque	Suprimentos	28/02/2024	Mitigar	Concluído	Manter
Abastecimento	Atraso do abastecimento	Requisição solicitada fora do SLA estabelecido, Transporte, desabastecimento dos suprimentos.	Atraso na dispensação de medicamentos	Prazo	1	3	3	Baixo	1. Implantação de Planejamento Matricial com plataforma Gtplan de análise geral 2. Implantar Monitoramento local de estoque	Suprimentos	28/02/2024	Transferir	Concluído	Melhorar

Armazenamento	Perda por temperatura	falta de calibração dos termohigrometros, falta de registro, falta de manutenção nos refrigeradores	Ineficacia do tratamento Perda financeira por descarte do fármaco	Financeiro & Qualidade	1	1	1	Baixo	1. Controle diário de temperatura com registro tres vezes ao dia e plano de contingência para eventos	Farmácia	30/01/2024	Prevenir	Concluído	Manter
Armazenamento	Medicamentos e materiais vencidos	Falta de gerenciamento dos vencidos	Perda financeira por descarte do fármaco	Financeiro	1	3	3	Baixo	1. Gerenciar insumos através de relatórios e identificação nos bins com ações prospectivas para permuta ou troca ou uso	Farmácia	30/01/2024	Prevenir	Concluído	Melhorar
Armazenamento	Falta de identificação no bim	Bim rasgado ou retirado, falta de monitoramento do armazenamento	Vários medicamentos no mesmo bim Erro na dispensação	Financeiro e Qualidade	1	1	1	Baixo	1. Realizar identificação de todos os bins 2. Inspeção mensal para identificação	Farmácia	30/01/2024	Prevenir	Concluído	Manter
Armazenamento	Guarda em locais incorretos	Falta de atenção na guarda dos medicamentos e materiais	Erro na dispensação de medicamentos	Financeiro e Qualidade	1	2	2	Baixo	1. Realizar identificação de todos os bins 2. Inspeção mensal para identificação	Farmácia	30/01/2024	Prevenir	Concluído	Melhorar
Produção	Identificação incorreta	Falta de atenção, Falta de organização da manipulação	Dispensação do medicamento errado	Qualidade	1	3	3	Baixo	1. Montar padrão de organização da produção 2.Reforço diário da atenção 3. Controle de qualidade	Farmácia	30/03/2024	Mitigar	Concluído	Melhorar

Produção	Calculo de validade errado	Falta de conhecimento do cálculo e Falta de atenção	Ineficácia do medicamento	Qualidade	1	3	3	Baixo	1. Realizar treinamento com o time da produção 2. Parametrizar o sistema para cálculo automático	Farmácia	30/03/2024	Prevenir	Concluído	Manter
Produção	Excesso de medicamentos fracionados ou diluídos	Falta de planejamento de produção	Excesso de medicamentos produzidos Perda de medicamento por vencimento (financeiro) Falta de medicamento produzido para dispensar para paciente	Financeiro	1	2	2	Baixo	1. Estabelecer rotina de planejamento baseado no relatório de consumo 2. Monitoramento da produção através do relatório de controle de qualidade	Farmácia	30/03/2024	Prevenir	Concluído	Melhorar
Produção	Controle de qualidade não realizado	Falta de organização da supervisão e Não cumprimento do procedimento estabelecido	Medicamento com identificação errada	Qualidade	1	3	3	Baixo	1. Inspeção técnica para conformidade dos controloes realizados	Farmácia	30/03/2024	Prevenir	Concluído	Manter
Dispensação	Troca de identificação dos lotes	Falta de atenção, muitas pessoas para uma impressora, organização do local de trabalho, ruídos.	Administração no paciente errado (erro de administração)	Qualidade	1	3	3	Baixo	1. Padronizar uma impressora de etiquetas para duas pessoas em produção 2. Realizar dupla checagem ("Dispensação") no sistema para confirmação do lote 3. Reforçar importância da assertividade da tarefa 4. Diminuir ruídos e distrações	Farmácia	31/08/2024	Mitigar	Em andamento	Melhorar

Dispensação	Correio pneumático inoperante	Falta de manutenção preventiva, demora nas manutenções corretivas	Atraso na dispensação de medicamentos	Prazo	4	4	16	Alto	1. Manutenção preventiva do correio por engenharia clinica	Engenharia Clínica	30/06/2024	Transferir	Em andamento	Melhorar
Dispensação	Problemas nos equipamentos (Palm, Impressoras, Computadores)	Falta de equipamentos, Falta de manutenção preventiva	Atraso na dispensação de medicamentos	Prazo	1	4	4	Baixo	1. Realizar reposição dos equipamentos 2. Realizar manutenção preventiva	Farmácia TI	01/03/2024	Prevenir	Concluído	Melhorar
Dispensação	Perda por quebra de medicamentos	Falta de organização do espaço	Aumento da perda financeira	Financeiro	2	2	4	Baixo	1. Montar padrão de organização das cabines 2. Padronizar material anti impacto para a cápsula	Farmácia	31/08/2024	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Dispensação	Troca de medicamentos e materiais	Falta de atenção, organização do local de trabalho, ruídos.	Administração no paciente errado (erro de administração)	Qualidade	1	3	3	Baixo	1. Atendimento automatizado da prescrição médica (bipagem por código de barras) 2. Bipagem individualizada de cada produto. 3. Reforçar importância da assertividade da tarefa 4. Diminuir ruídos e distrações	Farmácia	31/03/2024	Prevenir	Concluído	Melhorar
Dispensação	Falta de dupla checagem da dispensação (filtros)	Falta de supervisão da atividade	Atraso na dispensação de medicamentos Falta de dispensação	Prazo	1	2	2	Baixo	1. Acompanhamento em tempo real dos lotes por metodologia BI	Farmácia	31/03/2024	Prevenir	Concluído	Manter
Dispensação	Falta de organização por turno e por unidade assistencial	Desorganização	Entrega de medicamento na unidade errada	Prazo & Qualidade	2	2	4	Baixo	1. Reorganização dos containers 2. Reforçar importância da assertividade da tarefa	Farmácia	01/04/2024	Prevenir	Concluído	Manter

Dispensação	Troca de identificação dos lotes	Falta de atenção, muitas pessoas para uma impressora, organização do local de trabalho, ruídos.	Administração no paciente errado (erro de administração)	Qualidade	1	3	3	Baixo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Padronizar uma impressora de etiquetas para duas pessoas em produção</li> <li>2. Realizar dupla checagem ("Dispensação") no sistema para confirmação do lote</li> <li>3. Reforçar importância da assertividade da tarefa</li> <li>4. Diminuir ruídos e distrações</li> </ol>	Farmácia	31/08/2024	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Devolução	Falta de devolução	Não realização da devolução pela enfermagem, acúmulo de material nas unidades	Medicamento extraviado Medicamento cobrado indevidamente	Financeiro	2	1	2	Baixo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar a metodologia de devolução para todas as unidades</li> <li>2. Realizar Monitoramento da assertividade da tarefa devolução</li> </ol>	Farmácia Enfermagem	31/03/2024	Prevenir	Concluído	Melhorar
Devolução	Devolução incompleta	Falta de baixa da devolução, não cumprimento do procedimento, extravio	Medicamento extraviado Medicamento cobrado indevidamente	Financeiro	3	1	3	Baixo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar a metodologia de devolução para todas as unidades após análise do piloto.</li> <li>2. Realizar Monitoramento da assertividade da tarefa devolução por unidade e farmácia</li> </ol>	Farmácia Enfermagem	01/04/2024	Prevenir	Concluído	Melhorar
Devolução	Devolução no paciente errado	Falta de baixa da devolução, não cumprimento do procedimento, extravio	Medicamento extraviado Medicamento cobrado indevidamente	Financeiro	1	1	1	Baixo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar a metodologia de devolução para todas as unidades após análise do piloto.</li> <li>2. Realizar Monitoramento da assertividade da tarefa devolução por unidade e farmácia</li> </ol>	Farmácia Enfermagem	02/04/2024	Prevenir	Concluído	Melhorar
Farmácia Clínica	Falta de Triagem na prescrição	Falta de cumprimento do procedimento	Erro de dispensação e administração de medicamentos	Qualidade	1	3	3	Baixo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisão do fluxo de farmácia clínica</li> </ol>	Farmácia	30/05/2024	Prevenir	Concluído	Manter

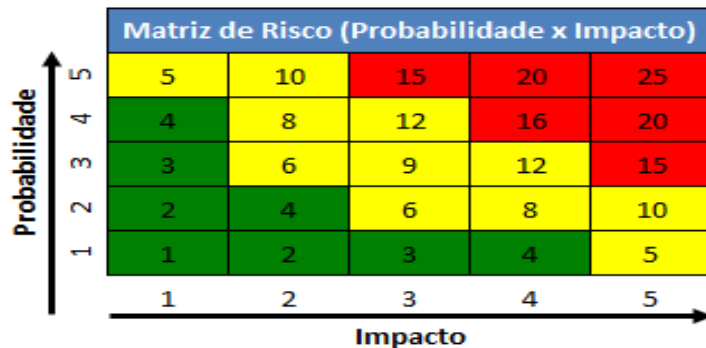
Farmácia Clínica	Falta de Reconciliação Medicamentosa	Falta de cumprimento do procedimento	Descontinuidade e do tratamento contínuo de pacientes	Qualidade	1	4	4	Baixo	1. Revisão do fluxo de validação da reconciliação	Farmácia	30/05/2024	Prevenir	Concluído	Manter
Farmácia Clínica	Falta de Reconciliação de Alta	Falta de cumprimento do procedimento	Falta de orientação de continuidade do tratamento em casa. Reinternação do paciente	Qualidade	1	4	4	Baixo	1. Revisão do fluxo de validação da reconciliação	Farmácia	30/05/2024	Prevenir	Concluído	Manter
Farmácia Clínica	Avaliação Farmacêutica não realizada	Falta de cumprimento do procedimento	Falta de acompanhamento farmacológico do paciente	Qualidade	1	3	3	Baixo	1. Revisão do fluxo de farmácia clínica	Farmácia	30/05/2024	Prevenir	Concluído	Manter
Farmácia Clínica	Não realização de investigação de eventos adversos	Falta de cumprimento do procedimento	Reações adversas não identificadas	Qualidade	1	4	4	Baixo	1. Revisão dos triggers medicamentosos 2. Fortalecer a ação da farmacêutica nos eventos	Farmácia	30/05/2024	Prevenir	Concluído	Melhorar
Farmácia Clínica	Falta de validação de medicamentos não padronizados e de uso contínuo do paciente	Falta de cumprimento do procedimento, histórico de saúde desatualizado	Administração em duplicidade Interação medicamentosa	Qualidade	2	3	6	Médio	1. Monitoramento da metodologia de validação e acompanhamento de medicamentos não padronizados de uso contínuo do paciente	Farmácia	30/05/2024	Prevenir	Concluído	Melhorar

<b>Elaborado por:</b> Joyce Albuquerque Coordenação Farmácia	<b>Verificado por:</b> Assessoria de Qualidade	<b>Aprovado por:</b> Diretoria Técnica Hospitalar	<b>Data de Elaboração</b> 19 / 01 / 2018	<b>Data de Revisão</b> 20/01/2025
--	---	--	---	--------------------------------------

## LEGENDAS PARA CLASSIFICAÇÃO DO RISCO

FATOR IMPACTADO		Voltar
Principais fatores do processo analisado, no qual será impactado caso o risco ocorra		
Fatores	Descrição	
Financeiro	o risco impacta no custo da atividade	
Imagem	o risco impacta na imagem da instituição	
Prazo	o risco impacta no tempo de entrega da atividade	
Qualidade	o risco impacta na qualidade e desempenho da atividade	

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO		Voltar
Classificação	Descrição	
Baixo	Realizar análises periódicas e gerencie por procedimentos de rotina	
Médio	Ponto de atenção, requer ações pontuais	
Alto	Ponto crítico, implementar ações imediatamente	



ESTRATÉGICA (RESPOSTA AO RISCO)		Voltar
Classificação	Descrição	
Aceitar	Aceitar os impactos e não realizar nenhuma ação	
Mitigar	Reduzir o impacto ou a probabilidade do risco	
Prevenir	Prevenir e, se possível, eliminar o risco	
Transferir	Transferir o impacto para terceiros	

GRAVIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Os riscos possuem danos pouco significativos	1
Baixo	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, com custos pouco significativos	2
Médio	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, impactos significativos, porém recuperáveis, custos baixos	3
Alto	Os riscos possuem danos com custos altos, impactos de reversão difícil	4
Muito Alto	Os riscos possuem danos que impactam fortemente inclusive em outros processos, gerando custos economicamente inviáveis.	5

PROBABILIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixa	Eventos extraordinários. Embora possa assumir dimensão estratégica para a manutenção do processo, não há histórico de sua ocorrência.	1
Baixa	Evento casual, inesperado. Muito embora raro, há histórico conhecido de sua ocorrência por parte dos gestores.	2
Média	Evento esperado, que se reproduz com frequência reduzida, porém constante. Seu histórico é conhecido da maioria dos gestores.	3
Alta	Evento usual, corriqueiro. Devido sua ocorrência habitual ou conhecida um uma dezena ou mais de casos, aproximadamente, seu histórico é amplamente conhecido por parte dos gestores	4
Muito Alta	Evento se reproduz muitas vezes, se repete seguidamente, de maneira assídua, numerosa. Interfere no ritmo das atividades, sendo evidente para os que conhecem o processo.	5