

# Avaliação da Influência dos processos de Oferta e Pré-acolhimento na adesão dos pacientes ao Seguimento Farmacoterapêutico do Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Mauro Silveira de Castro<sup>1</sup>, Juliana Simão Furtado<sup>2</sup>  
Faculdade de Farmácia – UFRGS<sup>1</sup>, Faculdade de Farmácia – UFRGS<sup>2</sup>

## Introdução

O Ambulatório de Hipertensão Arterial do Serviço de Cardiologia do Hospital de Clínicas de Porto Alegre integrou serviços de profissionais farmacêuticos ao atendimento médico desde o ano de 2001.

Os médicos do serviço ao não conseguirem o controle desejado da hipertensão arterial ou detectarem dificuldades de educação referenciam os pacientes para seguimento farmacoterapêutico buscando otimizar resultados terapêuticos.

Durante o ano de 2007 foi realizado estudo sobre a qualidade do atendimento onde detectou-se que o índice de adesão a consultas com farmacêuticos era de 50%, o que era compatível com estudos de adesão a consultas de hipertensos. Um dos motivos alegados para o não comparecimento foi o esquecimento da consulta (76% dos respondentes).



## Objetivo

Implantar processo de pré-acolhimento a consulta farmacêutica visando aumentar a adesão as consultas oportunizando possibilidade de aumento de resultados terapêuticos.

## Materiais e Métodos

Foi implantado processo de pré-acolhimento de consultas, onde o bolsista responsabilizou-se por telefonar anteriormente à consulta, conversando com o paciente sobre sua possibilidade de comparecimento, se ocorreu alguma intercorrência em sua saúde e necessita adiar a consulta. Além disso, previamente, o bolsista lia os registros do prontuário e orientava o paciente sobre o que ele deveria trazer para a consulta. Quando existia algum problema a consulta era re-agendada.

## Resultados e Discussão

O pré acolhimento realizado no período de Setembro de 2012 a Maio de 2013 contactou 115 usuários do Ambulatório.

O percentual de pacientes contactados no período considerado foi de 95%. O índice de adesão as consultas para o mesmo período foi de 78% representando um acréscimo de 28%.

Os resultados concretos foram o melhor aproveitamento dos horários de consulta bem como uma maior eficiência no processo de atendimento, uma vez que os pacientes passaram a comparecer as consultas já previamente orientados no pré-acolhimento.

Últimos dados do Grupo de Pacientes Externos do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, na avaliação da taxa de produtividade na agenda de consultas farmacêuticas é de 86%, estando dentro dos mais produtivos.

## Conclusão

A incorporação do pré-acolhimento de pacientes ao seguimento farmacoterapêutico por farmacêuticos mostrou-se eficaz ao aumentar o índice de adesão em 28%. A baixa exigência de recursos necessários a aplicação do processo torna-o particularmente um processo que pode ser adotado em outras clínicas com adesão ao comparecimento às consultas abaixo do desejado.

## Agradecimentos

Cnpq, Capes, HCPA.

## Referências

<http://www.pharmanet.com.br/atencao/metododader.pdf>

Jacobs, Ursula Influência de função cognitiva, ansiedade e distúrbios psiquiátricos sobre adesão a tratamento em pacientes hipertensos não-controlados, 2009.

Latin American Journal of Pharmacy, Andresa H. BETTI, Sara M. GALLINA, Flávio D. FUCHS & Mauro S. de CASTRO  
Outpatient Satisfaction During Pharmacotherapy Followup, 2010.