

CASARINI, AMF. **Atendimento Preferencial nas Farmácias de Medicamentos Especializados da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo: proposta de critérios.** [Dissertação de Mestrado]. Programa de Mestrado Profissional em Saúde Coletiva da CRH/SES-SP. São Paulo: Secretaria de Estado da Saúde - Instituto de Saúde; 2013.

## Resumo

**Introdução** – O Estado de São Paulo conta, no componente especializado da assistência farmacêutica, com quarenta farmácias que atendem mensalmente cerca de 568.000 pacientes portadores de doenças de alta complexidade. A legislação assegura atendimento preferencial para grupos específicos de pessoas, no entanto, não contempla prioridades baseadas em critérios clínicos, o que sistematicamente gera problemas no setor de atendimento e questionamentos da Procuradoria Geral de Justiça quanto ao cumprimento do disposto nas legislações vigentes. A necessidade de qualificação dos serviços prestados aos pacientes para promoção do acesso igualitário e assistência humanizada, justifica a pesquisa por identificar o que de fato acontece nas filas de atendimento. **Objetivo** - Analisar a adequação das regras previstas em legislação para atendimento preferencial frente às reais necessidades dos pacientes cadastrados nas farmácias, com vistas à elaboração de proposta de critérios de atendimento. **Métodos** – Pesquisa qualitativa desenvolvida pelo método da pesquisa-ação. Foram selecionadas para o estudo 10 farmácias por critérios intencionais, cujos farmacêuticos e técnicos foram os sujeitos da pesquisa. O seminário foi adotado como técnica principal. Dados primários foram coletados por questionários e formulários estruturados com perguntas fechadas, além de dados secundários coletados no Sistema Informatizado MEDEX. **Resultados** - Em média 46,88% dos pacientes atendidos nas farmácias estudadas são idosos e 1,70% crianças de 0 a 3 anos com direito de demandar atendimento preferencial por estar no colo de um adulto, pela legislação. Foram registradas 21.359 solicitações de atendimentos preferenciais por diferentes motivos, classificados em situações previstas em legislação (91,05%), clínicas (5,43%), sociais (2,71%), relacionadas aos processos de trabalho nas farmácias (0,69%) e à estrutura (0,12%). **Conclusão** – As regras previstas em legislação para atendimento preferencial não atendem na integralidade as necessidades dos pacientes cadastrados nas farmácias. Há necessidade de elaborar critérios específicos para concessão deste tipo de atendimento, sem infringir as legislações e o princípio da igualdade na assistência à saúde. Elaborou-se uma proposta de critérios apresentada como “Guia de Orientações para Atendimento Preferencial nas Farmácias de Medicamentos Especializados”. **Potencial de aplicabilidade** – A aplicabilidade dos resultados será viabilizada nas farmácias pela implantação do Guia de Orientações.

**Palavras chave:** Políticas Públicas de Saúde; Assistência Farmacêutica; Serviços de Atendimento; Farmácias.