ESTUDO DE OPINIÃO DOS USUÁRIOS DO CENTRO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS – CEBRIM/CFF

A STUDY ON THE OPINIONS OF USERS OF CEBRIM-CFF, THE BRAZILIAN DRUG INFORMATION CENTER

Emília Vitória Silva[1], Lia Lusitana Cardozo de Castro[2], Léa Delba Peixoto Bevilaqua[3], Carlos Cezar Flores Vidotti[4], Rogério Hoefler[5].

[1] MSc, Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos – Cebrim / Conselho Federal de Farmácia – CFF. Cebrim -SBS Qd. 01, Blc. K, Ed. Seguradoras, 8º andar. Brasília – DF - CEP 70.093-900. E-mail: emilia@cff.org.br
[2] PhD, Grupo de Pesquisa em Uso Racional de Medicamentos – GRUPURAM
[3] PhD. Universidade de Brasília
[4] MSc, Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos / Conselho Federal de Farmácia – Cebrim/ CFF
[5] Farmacêutico, Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos / Conselho Federal de Farmácia – Cebrim/ CFF

Artigo baseado na Dissertação de Mestrado "Centro de Informação sobre medicamentos: caracterização do serviço e estudo da opinião dos usuários", 2002, Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde, da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade de Brasília.

Resumo

O presente trabalho relata o estudo da opinião dos usuários do Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos, do Conselho Federal de Farmácia-(CebrimCFF), com relação às respostas fornecidas mediante solicitação (informação reativa). A metodologia utilizada foi uma adaptação dos estudos de Cardoni e Thompson e Repschisky e Mashuara. Os seguintes aspectos foram avaliados: resposta completa, dada a tempo de ser utilizada, clara e objetiva, além da utilização da informação. Os resultados demonstram um importante grau de satisfação dos usuários com o serviço prestado. Adicionalmente, os entrevistados manifestaram o interesse de consultar este CIM novamente. O índice de utilização da informação no cuidado ao paciente foi baixo. Contudo, uma informação que, no momento, não afeta um paciente específico, pode influenciar decisões futuras do profissional. Neste sentido, pode-se dizer que o trabalho do Cebrim constitui uma ferramenta para promoção do uso racional dos medicamentos. Entretanto, é importante buscar um alto padrão de qualidade aos serviços, possibilitando a garantia de sua continuidade e o aumento de sua utilização.
Palavras-chaves: Serviços de informação sobre medicamentos; Satisfação pessoal; Uso racional de medicamentos.

Abstract

This paper reports a study of the opinions issued by users of Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos (Cebrim, the Brazilian Drug Information Center) of Conselho Federal de Farmácia (CFF, the Brazilian Federal Board of Pharmacy) regarding the responses to their queries (reactive information). The methodology used was adapted from the studies by Cardoni and Thompson, and by Repschisky and Mashuara. The following aspects were evaluated: provision of complete, clear, objective and timely responses, in addition to the usefulness of the information supplied. The results revealed that users are considerably satisfied with the services provided and intend to send additional queries to this Drug Information Center in the future. The rate of use of information in the care of patients was low, although it must be remembered that even information that do not have an impact on an individual patient may further influence the future behavior of the professional who requested it. In this sense, Cebrim's activity can be regarded as a tool for fostering the rational use of drugs. Improving the quality of its services, however, is to be viewed as a permanent aim, both for ensuring the continuity of the Center's operation and for increasing its use.
Key-words: Drug information service; Personal satisfaction; Rational use of drugs.

INTRODUÇÃO

O Cebrim – Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos, implantado, em 1992, pelo CFF – Conselho Federal de Farmácia, em parceria com a OPAS – Organização Pan-Americana da Saúde[1], vem desempenhando atividades de provisão de informação sobre medicamentos, atendendo às solicitações encaminhadas por profissionais de saúde, trabalho que a literatura especializada denomina de informação reativa. Dentre outras atividades, o Cebrim publica o Boletim bimensal Farmacoterapêutica, ministra palestras e cursos sobre a organização e dinâmica de funcionamento de CIM (Centro de Informação sobre Medicamentos) e publica artigos sobre CIM em revistas especializadas. Na elaboração da RENAME / 2002 – Relação Nacional de Medicamentos Essenciais, ofereceu importante contribuição[2].

A informação reativa representa a maior parte dos trabalhos desenvolvidos pelo Cebrim[3]. Com o propósito de aperfeiçoar o serviço, implementando um alto padrão de qualidade, o Cebrim avalia regularmente esta atividade, procurando corrigir os pontos falhos, reforçando seu caráter de utilidade pública e justificando a importância de se preservar esse tipo de serviço, um instrumento valioso na promoção do uso racional dos medicamentos e melhoria no desempenho dos profissionais de saúde.

No Cebrim, o relatório anual de atividades apresenta o conjunto de resultados do serviço e permite uma análise dos aspectos quantitativos da informação reativa. Dentre os indicadores deste trabalho, constam:

- Número solicitações respondidas, por mês;
- Média de solicitações respondidas, por mês;
- Tempo gasto para atender às solicitações (respostas orais e por escrito);
- Natureza ou tema das consultas;
- Profissão do solicitante;
- Tipo de instituição do solicitante.

Um dado relevante demonstrado por estes relatórios é a evolução do número de consultas feitas, anualmente, ao Cebrim, conforme demonstra a Figura 1.

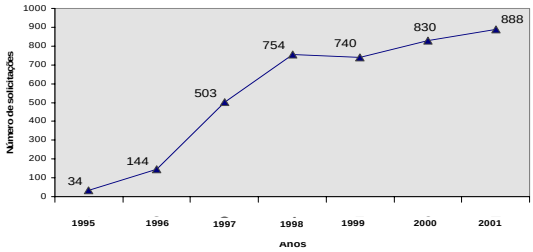

FIGURA 1: Evolução da informação reativa (número de solicitações por ano), Cebrim /1995 -2001.

A análise desses indicadores, apesar de estar de acordo com o que a literatura estabelece para a avaliação de um CIM[4], abrange somente aspectos quantitativos, sem averiguar a qualidade das informações prestadas.

Dentre as variáveis recomendadas na literatura para a avaliação de um CIM, encontram-se a satisfação do usuário e a destinação ou o uso que o solicitante faz da informação obtida, itens estes que ainda não foram incorporados à avaliação anual das atividades do Cebrim.

Visando aprofundar este processo de avaliação dos serviços, principalmente no que se refere à informação reativa, os autores realizaram um estudo de opinião dos usuários, que analisaram as respostas dadas pelo Cebrim as suas solicitações, do ponto de vista qualitativo: resposta completa, clara, objetiva, respondida a tempo de ser utilizada. além da utilização das informações.

METODOLOGIA

O presente trabalho consiste em uma adaptação dos métodos descritos por Cardoni e Thompson e Repschisky e Mashuara[5,6]. Trata-se de um inquérito analítico, no qual todos aqueles que solicitaram informações ao Cebrim, no período de 1º de agosto a 31 de outubro de 2001, foram entrevistados por telefone. Em resposta ao questionário (Anexo 1), o solicitante emitia sua opinião sobre aspectos qualitativos das informações fornecidas pelo Cebrim e como foram utilizadas.

Todas as solicitações dirigidas ao Cebrim no período do estudo foram analisadas, sendo excluídas aquelas que se encaixavam nos seguintes critérios:

1 – a solicitação procedia de fora do território nacional;
2 – a solicitação para a elaboração de trabalhos escolares;
3 – havia falta de dados para contato (número de telefone ou e-mail);
4 – ausência de resposta, em caso de falta do número de telefone, 48 horas após a solicitação do mesmo, por e-mail;
5 – erro no número de telefone fornecido pelo solicitante;
6 – insucesso na tentativa de contacto com o solicitante, após cinco ligações telefônicas;
7 – o solicitante recusa-se a responder as questões.

Após separar as solicitações de interesse para o estudo, foi feito contato telefônico com o solicitante, instado a responder ao questionário aplicado por um entrevistador, que não participava ativamente da provisão de informação, e seguia um protocolo. Os dados coletados foram inseridos em planilha eletrônica elaborada no programa EpiInfo.

RESULTADOS

No período de 1º de agosto a 31 de outubro, o Cebrim atendeu a 224 solicitações de informação (SI), média de 75 por mês. Do total, foram excluídas 72, de acordo com os critérios mencionados acima. Em relação às demais solicitações, foi possível realizar 133 entrevistas, pois alguns solicitantes recorreram mais de uma vez ao serviço.

Avaliando o tempo gasto para fornecimento da resposta, observou-se que, das 224 SI do período do estudo, 35% (n=77) foram respondidas em 24 horas.

Em 70% dos casos, as respostas foram dadas por escrito – correio eletrônico (54%) ou fax (16%). Das 133 entrevistas realizadas, 48 (36%) foram baseadas em solicitações de informação que envolviam pacientes.

Com relação à profissão dos solicitantes, os farmacêuticos foram os que mais freqüentemente (72%) recorreram ao Cebrim, seguidos pelos médicos (7%). No universo dos temas das questões envolvidas nas entrevistas, os de maior ocorrência foram indicação (12,4%), administração/modo de uso (10,4%), reações adversas (9,5%) e identificação (7,5%).

Com relação aos aspectos da qualidade, os resultado podem ser vistos na Tabela1:

TABELA 1 – Aspectos qualitativos das respostas providas pelo Cebrim, de acordo com a opinião do usuário.

Opinião do usuário	Critérios de avaliação			
	Resposta a tempo de ser utilizada	Clareza	Objetividade	Resposta completa
Sim	90% (n=119)	88% (n=116)	88,0% (n=116)	87% (n=115)
Não	10% (n=14)	12% (n=16)	12,0% (n=16)	13% (n=18)
Total	100% (n=133)	100% (n=132)	100% (n=132)	100% (n=133)

Considerando, dos 133 entrevistados, aqueles que responderam “sim” aos quatro critérios de avaliação (resposta completa, dada a tempo de ser utilizada, clara e objetiva) obteve-se uma quinta variável indicativa da qualidade denominada aqui de “satisfação”. Observou-se que 100 dos entrevistados (75,2%) avaliaram positivamente as respostas fornecidas pelo Cebrim, conforme mostra a Figura 2.

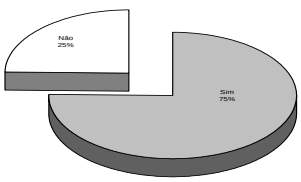

FIGURA 2 – Proporção de respostas satisfatórias, de acordo com a opinião do usuário.

No que diz respeito à utilização da informação prestada pelo Cebrim, as opções apresentadas no questionário foram as seguintes: iniciar a terapia de um paciente, desempenho de atividade no local de trabalho, informação profissional, utilização em oportunidade futura, ensino e pesquisa, investigação de uma RAM e não utilização da informação.

Para simplificar a análise dos dados, estas variáveis foram agrupadas em duas categorias:

1) Cuidado do paciente: engloba alteração da farmacoterapia de um paciente, influencia decisões futuras e a notificação de RAM;

2) Aumento do conhecimento profissional: inclui desempenho de tarefas no local de trabalho, o ensino e a pesquisa.

A análise dos dados, evidencia que, em 62% dos casos, as informações prestadas foram utilizadas para ampliar o conhecimento profissional e em 32% dos mesmos destinaram-se ao cuidado de um paciente, conforme pode ser visto na Tabela 2:

TABELA 2 – Categorização da utilização da informação fornecida pelo Cebrim, de acordo com a opinião do usuário

Utilização da informação	Freqüência	Porcentagem
Cuidado com o paciente	57	32%
Informação profissional	109	62%
Não utilizou	10	6%
Total	176	100%

É interessante destacar, ainda, que a quase totalidade dos entrevistados (99%), manifestou a intenção de utilizar novamente o serviço do Cebrim.

DISCUSSÃO

Observou-se que alguns dos solicitantes recorreram mais de uma vez ao Cebrim. Este fato denota a existência de uma clientela habitual, e pode ser indicativo de um alto grau de confiança e constitui elemento positivo na avaliação dos serviços prestados pelo Cebrim[7].

O número de solicitações recebidas no período estudado, 75 em média mensal, é superior aos números encontrados em estudos nacionais anteriores[8] e é compatível com os dados apresentados em estudos por alguns centros internacionais[9].

O percentual de solicitações envolvendo paciente (36%) é, praticamente, o mesmo apresentado por Vidotti *et al* [8] em outro estudo de avaliação do Cebrim (35%) e é bem provável que possa representar um padrão nacional. Apesar deste valor estar acima de um estudo de CIM internacional, que mostra 29% das questões envolvendo pacientes [10], está abaixo do apresentado no estudo de Cardoni e Thompson, que foi de 83% [5] .

A comunicação da resposta por escrito é mais utilizada quando a informação a ser fornecida é complexa ou envolve detalhamento, ou quando existe necessidade de anexar documentação[11]. Este processo, por sua natureza, requer mais tempo para elaboração, em comparação com a resposta oral, por telefone. É possível que o fato de mais da metade das respostas terem sido fornecidas por escrito (68%) esteja relacionado com a demora para o fornecimento da resposta (35% das solicitações respondidas em 24 horas), parâmetro abaixo do estabelecido pela literatura (70%)[12] .

Com relação à profissão dos solicitantes, observou-se a predominância do farmacêutico. A distribuição por profissão dos solicitantes e suas proporções varia muito de acordo com os objetivos de um CIM, sua localização e da estratégia de divulgação do mesmo. No caso específico do Cebrim, como se localiza em uma instituição profissional farmacêutica, o CFF, é natural que a divulgação do serviço seja voltada, mais intensamente, para esta categoria.

O CIM do Colégio de Farmacêuticos da Província de Buenos Aires, em um levantamento feito entre dezembro de 1987 e novembro de 1988, também teve como principais solicitantes os farmacêuticos (87%), seguidos pelos médicos (4%)[13] .

Em artigo que avalia diversos levantamentos de CIM nos Estados Unidos, nos anos de 1980, 1988 e 1992, Rosenberg e colaboradores mostraram que os farmacêuticos (43,1%, 34% e 38,8%, respectivamente) e os médicos (27,9%, 34,3% e 30%, respectivamente) permanecem como os solicitantes mais freqüentes[14].

Alguns autores afirmam que maior porcentagem de médicos e enfermeiros solicitantes em relação aos farmacêuticos, significa que a informação fornecida afeta mais o cuidado ao paciente[5]. Faltam, contudo, estudos para comprovar esta afirmação.

As perguntas mais freqüentes referem-se aos temas da indicação, administração / modo de uso e RAM, o que pode indicar estarem mais relacionadas ao cuidado do paciente, principalmente as RAM, mesmo

quando a porcentagem de pacientes envolvidos é baixa.

A literatura especializada estabelece parâmetros para avaliação de qualidade dos CIM. A proporção de respostas dadas a tempo de serem utilizadas deve ser de 100%, características de exatidão, objetividade e completitude o padrão estabelecido é de 100%, segundo Repchinsky e Mashuara[6]. Estes autores sugerem como referência, um percentual de 80% para respostas utilizadas no cuidado ao paciente.

No estudo de Repchinsky e Masuhara, a opinião dos usuários com as respostas foram as seguintes: resposta dada a tempo de ser utilizada 91,8%; precisão 96,8%; resposta objetiva 92,4%; resposta completa 75,9% [6].

Em pesquisa conduzida no Centro de Documentação e Informação sobre Medicamentos (CEDIME), da Associação Nacional das Farmácias, em Lisboa, Portugal, observou os seguintes parâmetros: resposta dada a tempo aceitável (78%) e com rapidez elevada (13%); as respostas que satisfazem os objetivos, sempre (61%), freqüentemente (29%); respostas muito completas (17%) e completas (78%)[14].

Considerando a porcentagem de entrevistados que responderam "sim" aos quatros quesitos de qualidade (resposta dada a tempo, com clareza, objetividade e completa), este dado mostra que, para a maioria, três em cada quatro solicitantes, o Cebrim ofereceu uma resposta satisfatória.

Uma alta proporção de respostas destinadas apenas ao conhecimento do profissional poderia indicar que grande parte das informações não seria utilizada para melhorar a qualidade do cuidado ao paciente. Os dados mostraram que isto pode estar relacionado à alta porcentagem de solicitantes farmacêuticos (72%) e à conseqüente baixa proporção de solicitações que envolvam o cuidado ao paciente. Entretanto, cabe lembrar que uma informação que, no momento não afeta um paciente específico, pode influenciar decisões futuras do profissional, neste sentido[5].

No estudo de Repchinsky e Masuhara (1987), de um total de 158 questionários respondidos, a porcentagem daqueles que serviram para alterar a terapia de um paciente foi de 48,7% enquanto a que poderia ser usada no cuidado de um paciente futuro foi de 20,3%. A soma das duas (69%), apesar de ser maior que a observada aqui, foi menor que os 80% estabelecidos, pelo programa de garantia de qualidade desenvolvido pelos autores[6].

No trabalho de Cardoni e Thompson, (1978) as respostas que tiveram um efeito positivo no cuidado ao paciente apresentaram como resultado: iniciar farmacoterapia 38,2%; descontinuação de farmacoterapia 6,4%; alteração da farmacoterapia 6,4%; alteração na posologia 4%; alteração no esquema terapêutico 1%; sem mudanças 14% e outros 29% [5].

Praticamente a totalidade dos solicitantes entrevistados pretende utilizar o serviço do Cebrim novamente.

CONCLUSÃO

De um modo geral, pode-se considerar os resultados desse estudo bastante positivos. Alguns aspectos relevantes podem ser destacados:

1. Constitui o primeiro passo do Cebrim para avaliar qualitativamente as respostas providas pelo seu serviço de informação sobre medicamentos, abrindo caminho para que esse processo seja, efetivamente, incorporado na sua rotina.

2. Permitiu conhecer a opinião dos seus usuários sobre os serviços prestados, indicando os pontos que necessitam ser aprimorados;

3. Destaca-se, que as entrevistas revelaram ser baixa a porcentagem de informação fornecida pelo CEBRIM destinada ao cuidado do paciente. Este dado pode estar sinalizando uma necessidade de implementar uma estratégia para potencializar a divulgação deste serviço junto à classe médica.

Agradecimentos: À Diretora do Conselho Federal de Farmácia, na pessoa do seu Presidente, Dr. Jaldo de Souza Santos; à farmacêutica Micheline M. M. A. Meiners, Coordenadora do Cebrim/CFF à época da execução desse trabalho; à toda equipe do Cebrim/CFF, especialmente às estagiárias Fernanda Horne (Farmácia) e Luciana Salim (Biblioteconomia) pela colaboração na condução das entrevistas, e a toda equipe do Cebrim.

REFERÊNCIAS

1- Vidotti CCF. Centros de informação sobre medicamentos no Brasil: passado, presente e perspectivas do sistema brasileiro de informação sobre medicamentos [dissertação]. Campinas: Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas; 1999.

2- Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos – Cebrim. Cebrim 10 anos - Breve histórico e reflexões (Editorial). Bol Farmacot 2002; Ano VII, Número 1: 1.

3- Vidotti CCF, Hoefler R, Silva EV, Bergsten-Mendes G. Sistema brasileiro de informação sobre medicamentos - SISMED. Cad Saúde Pública 2000; 16: 1121-1126.

4- Grupo de Trabalho Regional. Centros de informacion de medicamentos: una estrategia de apoyo al uso racional de medicamentos. Organizacion Panamericana De La Salud; 1995.

5- Cardoni AA, Thompson TJ. Impact of drug information services on patient care. Am J Health Syst Pharm. 1978; 35: 1233-1237.

6- Repchinski CA, Masuhara EJ. Quality assurance program for a drug information center. Drug Intel Clin Pharm. 1987; 21: 816-820.

7- Vidotti CCF, Hoefler R, Silva EV. Satisfação do usuário: reincidência de consultas ao centro brasileiro de informações sobre medicamentos, no ano de 1998. Bol Farmacot 1999; Ano VI, Num. 3: 1-2.

8- Vidotti CCF, Heleodoro NM, Arrais PSD, Hoefler R, Martins R, Castilho SR (coord.). Centro de informação sobre medicamentos: análise diagnóstica do Brasil. Brasília: Conselho Federal de Farmácia; 2000.

9- Rosenberg JM, Fuentes RJ, Starr CH, Kirschenbaum HL, McGure, H. Pharmacist-operated drug information centers in the United States. Am J Health Syst Pharm 1995; 52: 991-996.

10- Kinky DE, Erush SC, Laskin MS, Gibson, GA. Economic impact of a drug information service. Ann Pharmacother 1999; 33: 11-16.

11- Bingham JM *et al*. SHPA standards of practice for drug information services. The Aust J Hosp Pharm. 1999; 29 (3): 171-176.

12- Park BA, Benderev KP. Quality assurance program for a drug information center. Am J Health Syst Pharm 1985; 42: 2180-2184.

13- Lucini MI. Calidad en la dispensacion: importancia de um centro de informacion de medicamentos. In: Anais del 6º Congreso Argentino del Medicamento; 1989, 16 a 19 de junio; Mar Del Plata, Argentina; 1989: 31-41.

14- Cedime Informação: Qualidade dos serviços prestados. Publicações Farmácia Portuguesa 1995; (27): 5-15.

Anexo 1: Questionário aplicado aos usuários que solicitaram informação ao Cebrim

Solicitante: Questão de referência:
Data da solicitação: / / Data da pesquisa: / /
1. A informação prestada pelo Cebrim foi dada a tempo de ser utilizada? ( ) SIM ( ) NÃO
2. A informação prestada pelo Cebrim foi clara? ( ) SIM ( ) NÃO
3. A informação prestada pelo Cebrim foi objetiva? ( ) SIM ( ) NÃO
4. As informações fornecidas pelo Cebrim responderam as suas necessidades de informação?
( ) SIM ( ) NÃO
( ) COMPLETAMENTE
( ) PARCIALMENTE
( ) INSUFICIENTEMENTE
5. Houve necessidade de buscar mais informações em outras fontes? ( ) SIM ( ) NÃO
6. Caso a resposta anterior tenha sido SIM, em quais fontes você obteve as informações?
7. De que maneira a informação fornecida pelo Cebrim foi utilizada por você: (marcar mais de uma opção)
( ) Para iniciar ou alterar a farmacoterapia de um paciente.
( ) Para utilização no seu local de trabalho.
( ) Para informação profissional.
( ) Para situações/pacientes futuros.
( ) Para ensino.
( ) Para pesquisa.
( ) Para investigar ou notificar uma reação adversa a medicamento.
( ) Não utilizou a informação. Por que?
8. As informações prestadas pelo Cebrim poderão influenciar suas decisões futuras com relação a farmacoterapia de um paciente? ( ) SIM ( ) NÃO
9. Você já havia solicitado, anteriormente, alguma informação ao Cebrim? ( ) SIM ( ) NÃO
10. Pretende usar os serviços do Cebrim novamente? ( ) SIM ( ) NÃO
11. Comentários adicionais e sugestões:

Recebido em 13/12/2004

Aprovado em 01/02/2005