

**CENTRO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS - CEBRIM:
CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO E ESTUDO DA OPINIÃO DOS USUÁRIOS**

Cebrim: caracterização do serviço e da opinião dos usuários

Autores: Silva, Emília V¹; Castro, LLC²; Bevilaqua, LDP³; Vidotti, CCF¹; Hoefler, R¹

1 – Farmacêuticos do Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos /
Conselho Federal de Farmácia

2 – Grupo de Pesquisa em Uso Racional de Medicamentos (GRUPURAM)

3 – Professora da Universidade de Brasília - UnB

RESUMO

O serviço de provisão de informação sobre medicamentos é desenvolvido no Brasil desde o final dos anos setenta. Em 1992, o Conselho Federal de Farmácia – CFF, em convênio com a OPAS, implantou o Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos – Cebrim.

O presente trabalho tem dois objetivos: analisar os resultados do Cebrim e estudar a opinião dos seus usuários no que se refere a informação reativa.

Para a análise dos resultados, utilizou-se um desenho descritivo de corte transversal das atividades do Cebrim entre o período de novembro de 2000 a outubro de 2001; no estudo de opinião dos usuários sobre o serviços prestados, realizou-se um inquérito analítico com todos os solicitantes do período de agosto a outubro de 2001. Entre novembro de 2000 a outubro de 2001, o Cebrim atendeu 970 solicitações de informação. A média mensal neste período (81) foi 30% superior a apresentada pela maioria dos CIM existentes no Brasil. A proporção de solicitações envolvendo

paciente foi considerada muito baixa (34,5%) e, em 44% desses casos, a informação foi fornecida em até 24 horas.

Dos solicitantes entrevistados, 89,5% consideraram as respostas dadas em tempo oportuno, 88% claras e objetivas e 86,5% completas. Em 99,2% dos casos, eles pretendem utilizar, novamente, este serviço. As informações fornecidas foram utilizadas para esclarecimento de dúvidas e melhor desempenho da atividade profissional (62%) e para o cuidado ao paciente (32%).

Pôde-se concluir que os serviços prestados pelo Cebrim cumprem seu papel no fornecimento de informação objetiva, atualizada e oportuna sobre medicamentos. Possui, portanto, um papel relevante na promoção do uso racional dos medicamentos, constituindo um instrumento de auxílio aos profissionais de saúde no cuidado ao paciente.

PALAVRAS-CHAVE: “centro de informação sobre medicamentos”, “caracterização”, “avaliação”, “opinião do usuário”, “uso racional dos medicamentos”.

Cebrim—the Brazilian Drug Information Center: characterization of services provided and users' opinions

ABSTRACT

Provision of drug information has been developed in Brazil since late 1970s. In 1992, Conselho Federal de Farmácia (CFF — Federal Council of Pharmacy), in conjunction with the Pan American Health Organization (PAHO), implemented Centro Brasileiro

de Informação sobre Medicamentos (Cebrim — the Brazilian Drug Information Center).

The purpose of this study was two-fold: to analyze Cebrim's results and to evaluate users' opinions regarding the reactive information provided.

For the first purpose, a cross-sectional descriptive design was adopted to study Cebrim's activities performed from November 2000 to October 2001; for the second, an analytical inquiry was carried out, taking into account the opinions of all users who requested Cebrim's services from August to October 2001.

From November 2000 through October 2001, Cebrim answered 970 queries, whose monthly mean number (81) was 30% higher than those of most DICs in Brazil. The proportion of patient-related queries was found to be very low (34.5%). In 44% of these cases, information was provided within 24 hours.

Of the users' interviewed, 89.5% found responses to be timely, 88% to be clear and objective, and 86.5% to be complete. In as many as 99.2% of cases, they stated their intention to request Cebrim's services again. The information obtained by users was mainly employed for clarifying doubts and improving professional performance (62%), and for providing better patient care (32%).

It can be concluded that Cebrim's services meet their purpose of providing objective, updated, and timely information on drugs. The Center can thus be regarded as playing a relevant role in the promotion of rational use of drugs and as being a helpful aid for health professionals in charge of patient care.

KEYWORDS: Drug Information Center; characterization; assessment; user's opinion; rational use of drugs.

1 . INTRODUÇÃO

O Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos – Cebrim

No Brasil, desde a década de 1970, vem aumentando o interesse de farmacêuticos e profissionais da saúde em desenvolver a atividade de informação sobre medicamentos, mediante os procedimentos formais de um CIM. ^{1, 2, 3}

Em 1992, o Conselho Federal de Farmácia - CFF, em parceria com a OPAS – Organização Pan-Americana da Saúde, possibilitou o desenvolvimento do “Projeto para implantação de uma Rede Nacional de Centros de Informação sobre Medicamentos”, propondo a criação de um Centro de Informação sobre Medicamentos, de caráter nacional, e a implantação dos CIM regionais, estabelecendo os mecanismos de coordenação que permitiriam a criação de uma rede nacional de CIM. ^{1, 2}

O primeiro objetivo deste Projeto materializou-se na implantação do Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos – Cebrim, com o propósito de prover informação sobre medicamentos, por meio de respostas a perguntas dirigidas e da informação ativa, em palestras e cursos, publicando boletins e matérias em revistas especializadas. ¹

Nestes dez anos de funcionamento, o Cebrim vem provendo informação sobre medicamentos aos seus solicitantes e também desempenhando diversas atividades ativas, como uma estratégia de apoio para o uso racional dos medicamentos. ⁴

Avaliação dos Centros de Informação sobre Medicamentos

A avaliação das atividades dos Centros de Informação sobre Medicamentos é um processo que visa assegurar a manutenção e o bom funcionamento do serviço, garantindo a continuidade e o alto padrão de qualidade, o aumento da utilização do serviço e a satisfação dos seus usuários.^{5, 6, 7, 8, 9} Para tanto, deve ser feita regularmente, mas a frequência dependerá da natureza das atividades avaliadas.⁷ Recomenda-se que, no caso da informação reativa, isto ocorra a cada ano.⁹

Na avaliação da qualidade, as informações coletadas são comparadas a critérios e padrões pré-estabelecidos.^{8, 10, 11, 12} A literatura especializada propõe diversos indicadores para avaliar as atividades de um CIM, dentre os quais, podemos citar:^{5, 6, 7}

- ★ Número médio de solicitações respondidas por mês;
- ★ Tempo médio gasto para responder às solicitações (respostas escritas e verbais);
- ★ Natureza ou tema das consultas;
- ★ Tipos de profissional solicitante;
- ★ Tipo de instituição do solicitante.

Outro modo de avaliação de um CIM é feito através do estudo da satisfação do usuário com o serviço e o uso da informação prestada.¹³

Neste estudo, procuramos analisar os resultados obtidos pelo Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos - Cebrim através da provisão da informação reativa e, em inquérito analítico, investigar a opinião dos usuários sobre os serviços prestados.

2 . MÉTODOS

Este trabalho teve duas abordagens:

1 - Desenho descritivo de corte transversal para a caracterização dos resultados do Centro Brasileiro de Informação sobre Medicamentos – Cebrim, através de um levantamento de sua atividade reativa (passiva), provida no período de novembro de 2000 a outubro de 2001.

2 - Inquérito analítico, adaptação dos descritos por Cardoni e Thompson ¹⁴ e Repchinsky e Masuhara, ¹⁵ realizou-se entre 1º. de agosto a 31 de outubro de 2001 e deveria envolver todas as solicitações enviadas ao Cebrim neste período. Contudo, foi necessário adotar alguns critérios de exclusão, a saber: as solicitações procedentes do exterior; pedido de informações para elaboração de trabalhos acadêmicos; falta de dados para o contato com o solicitante – número de telefone ou correio eletrônico; a falta o número de telefone do solicitante, mesmo após solicitação por correio eletrônico, ausência de resposta em até 48 horas; erro no número de telefone fornecido pelo solicitante; não contato com o solicitante, após cinco tentativas de ligações telefônicas; recusa do solicitante em participar do inquérito.

Para evitar constrangimento ou interferência nos resultados, o entrevistador não pertencia ao quadro técnico de provedores de informação do Cebrim.

Os dados obtidos nos dois processos foram inseridos em planilha eletrônica elaborada no programa Epinfo. Foram utilizados os programas

computacionais SPSS e EXCEL e aplicados os testes estatísticos de Fisher ou o Quiquadrado, conforme a maior adequação aos dados coletados.

3 . RESULTADOS

1 - De acordo com os dados obtidos no levantamento, o Cebrim atendeu um total de 970 solicitações de informação no período de 12 meses (média de 81 solicitações/mês), sendo a maioria dos solicitantes profissionais farmacêuticos (66%), com solicitações provenientes de todas as regiões do país, conforme mostra a Figura 1.

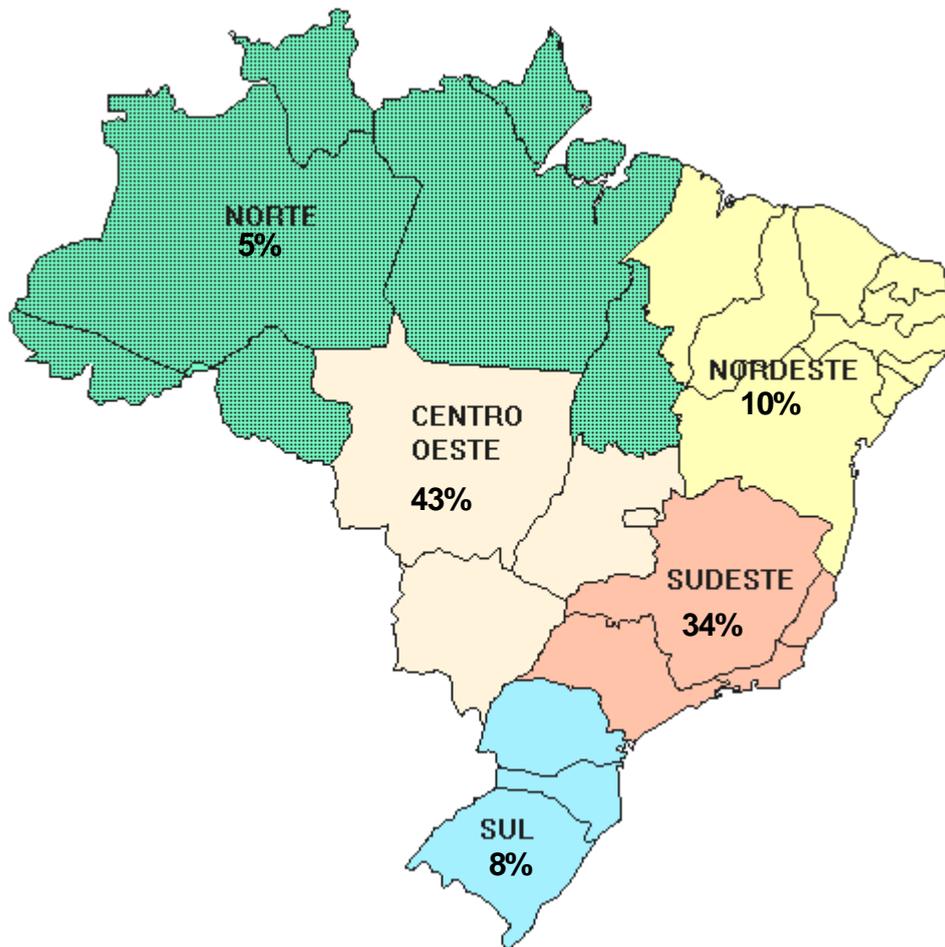


Figura 1: Porcentagem das solicitações de informação no período de novembro de 2000 a outubro de 2001, por região administrativa do Brasil.

A média de solicitações/mês encontrada, compatível com um grande número de CIM internacionais, ^{16, 17, 18, 19, 20}, coloca-se em 30% acima da média nacional. ²¹ Quanto às questões que envolvem pacientes (37%), o Cebrim apresenta resultados inferiores aos centros internacionais, ^{10, 14, 20} e a proporção destas respondidas em até 24 horas (44%), é inferior a padrões estabelecidos por alguns autores (70%). ⁸

2 - Durante o período do inquérito analítico, o Cebrim recebeu um total de 224 solicitações. Destas, 72 foram excluídas e, das 152 restantes, realizou-se apenas

133 entrevistas, por causa das duplicações, quando um mesmo solicitante apresentava mais de uma pergunta na mesma solicitação.

Na avaliação de aspectos relativos a qualidade das informações prestadas pelo Cebrim, os resultados foram os seguintes, na opinião dos usuários:

(Tabela 1)

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

Opinião do usuário	Critérios de avaliação			
	Informação em tempo hábil	Informação clara	Informação objetiva	Informação completa
Sim	89,5%	87,9%	88,0%	86,5%
Não	10,5%	12,1%	12,0%	13,5%
Total	100%	100%	100%	100%

O CEDIME, Centro de Documentação e Informação sobre Medicamentos da Associação Nacional das Farmácias (Portugal), e o Grupo de Farmacêuticos de Informação sobre Medicamentos do Reino Unido estabelecem que 90% do total de solicitações dos usuários deve ser atendidas em tempo de ser utilizada.^{9, 22} Para Repchinsky e Mashuara, os padrões para um programa de garantia de qualidade (resposta fornecida a tempo, completa, exata e objetiva) são definidos em 100% e o critério para a utilização da informação no cuidado ao paciente, foi estabelecido em 80%.¹⁵

Apesar dos resultados encontrados nesta pesquisa estarem abaixo dos parâmetros descritos na literatura, estão bem próximos daqueles observados em pesquisas dessa natureza em outros CIM. ^{15, 22}

No estudo de Repchinsky e Masuhara, a opinião dos usuários sobre as informações fornecidas são as seguintes: informação fornecida a tempo de ser utilizada (91,8%); precisão (96,8%); objetividade (92,4%); resposta completa (75,9%). ¹⁵ É importante lembrar que estes resultados são igualmente inferiores aos dos parâmetros preconizados pelos próprios autores (100%).

Utilizando uma metodologia semelhante, um estudo desenvolvido pelo CIM-RS observou que, em 89% dos casos, as respostas foram fornecidas em tempo satisfatório. ²³ Este resultado está de acordo com aquele encontrado no presente estudo (89,5%).

De acordo com os solicitantes, as informações prestadas pelo Cebrim foram utilizadas para aumentar o conhecimento profissional, em 62% dos casos, e melhorar o cuidado do paciente, em 32% dos casos. Este último dado é inferior ao observado em outros estudos, nos quais a proporção de informações aplicadas ao cuidado ao paciente mostra-se maior, em 69% e 64% dos casos. ^{15, 24} Este fenômeno pode estar relacionado com a alta porcentagem de profissionais farmacêutico dentre os solicitantes (72%).

Quando questionados sobre a intenção de recorrer novamente ao serviço do Cebrim, 99,2% dos entrevistados responderam positivamente.

4 . CONCLUSÕES

O número de solicitações atendidas mensalmente é satisfatório, considerando-se o estágio de desenvolvimento dos serviços de informação sobre

medicamentos no país, pois apresenta evolução positiva em relação a estudos anteriores.

A porcentagem de perguntas respondidas em 24 horas mostra-se inferior à proposta pela literatura. O percentual de solicitações envolvendo pacientes é ainda reduzido, quando comparado com dados da literatura norte-americana, mas torna-se compatível com os resultados de estudos anteriores realizados no Brasil.

Os dados obtidos neste trabalho confirmam uma tendência ao atendimento majoritário das solicitações de profissionais farmacêuticos. Este fato pode ter influenciado nos motivos da busca, ou seja, a informação prestada visou aprofundar o conhecimento profissional e, em segundo lugar, sua aplicação ao cuidado do paciente.

As respostas obtidas nas entrevistas com os usuários revelaram um bom desempenho do serviço. Embora estes resultados encontrem-se abaixo dos parâmetros internacionais, não destoam daqueles encontrados em estudos realizados por CIM localizados em países desenvolvidos. A grande maioria dos entrevistados declarou a intenção de utilizar os serviços novamente.

Os resultados deste estudo demonstraram que a estrutura organizacional apresentada pelo Cebrim, assim como sua dinâmica e processo de trabalho, são compatíveis com os padrões internacionais. Este centro desempenha satisfatoriamente suas atividades, alcançando seus objetivos e atendendo às necessidades de seus usuários. Entretanto, a avaliação de um serviço dessa natureza não pode se constituir numa atividade pontual e esporádica. É recomendável, portanto, a criação de mecanismos de avaliação sistemática das atividades dos Centros de Informação sobre Medicamentos.

4 . REFERÊNCIAS

1. Vidotti, CFF. Centros de informação sobre medicamentos no Brasil: passado, presente e perspectivas do sistema brasileiro de informação sobre medicamentos. Dissertação (Mestrado em Farmacologia) - Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas, 1999: 221.
2. Vidotti CCF, Mendes, GBB, Hoefler H, Silva EV. Sistema brasileiro de informação sobre medicamentos - SISMED. Caderno de Saúde Pública 2000; 16: 1121-1126.
3. Castro LLC, Oshiro ML, Rodrigues MA, Toledo, MI. Centro de informação de medicamentos da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (CIM - UFMS): avaliação do processo de implantação e de três anos de atividades. Revista Brasileira de Ciências Farmacêuticas 1999; 35: 31-37.
4. Cebrim: dez anos – breve histórico e reflexões (editorial). Boletim Farmacoterapêutica 2002; 1:69.
5. Organización Panamericana de la Salud. Centros de información de medicamentos: una estrategia de apoyo al uso racional de medicamentos. Santo Domingo, 1995: 23.

6. D'alessio R, Busto, U, Girón N. Guía para el desarrollo de servicios farmacéuticos hospitalarios: información de medicamentos, Serie Medicamentos esenciales y tecnología; n. 5.4, 1997: 50.
7. International Seminar on Improving Drug Information Systems in Developing Countries, Berlin, 28th May to 3rd June, 1995. 62.
8. Park BA, Benderev KP. Quality assurance program for a drug information center. American Journal of Hospital Pharmacy 1995; 42: 2180-2184.
9. The Drug Information Pharmacists Group of the U.K. Standards & quality measures in drug information. In:__. United Kingdom drug information. 2. ed. 1992: 15.1-15.5.
10. Oakley RS, Bradham DD. Review of quality assurance in hospital pharmacy. American Journal of Hospital Pharmacy 1983; 40: 53-63.
11. Castro CGSO (coord.). Os estudos de utilização de medicamentos e a qualidade na assistência. In:__. Estudos de utilização de medicamentos: noções básicas. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2000: 65-76.
12. Donabedian A. Quality assessment and assurance: unity of purpose, diversity of means. Inquiry 1998; 25: 173-192.

13. Amerson A. B. Effectiveness of drug information centers. *Critical Reviews in Medical Informatics*, [S.I.], v.1, n. 2, p. 135-148, 1986.
14. Cardoni AA, Thompson TJ. Impact of drug information services on patient care. *American Journal of Hospital Pharmacy* 1978; 35: 1233-1237.
15. Repchinski CA, Masuhara EJ. Quality assurance program for a drug information center. *Drug Intelligence and Clinical Pharmacy* 1987; 21: 816-820.
16. Ojala R. et al. Improving the quality of drug information services. *Pharmacy Word & Science* 1995; 17: 4.
17. Bergendal L, Ljunggren M. The contribution of the regional drug information centre in Gothenburg (Sweden) to adr reporting. Experiences from 1992-93. *Pharmacy Word & Science* 1995; 17: 11.
18. Rosenberg JM, Fuentes RJ, Starr CH, Kirschenbaum HL, Mcguire, H. Pharmacist-operated drug information centers in the United States. *American Journal Health-System Pharmacy* 1995; 52: 991-996.
19. Gallo GR, Wertheimer AI. An international survey of drug information centers. *Drug Information Journal* 1985; 19: 57-61.
20. Taggiasco N, Sarrut B, Doreau C. European survey of drug information centers. *The Annals of Pharmacotherapy* 1992; 26: 422-428.

21. Vidotti CCF, Heleodoro NM, Araes PSD, Hoefler R, Martins R, Castilho, SR. (Org.). Centro de informação sobre medicamentos: análise diagnóstica do Brasil. Goiânia: Conselho Federal de Farmácia, 2000a. 72p.
22. Associação Nacional Das Farmácias. Manual interno do Centro de Documentação e Informação de Medicamentos da Associação Nacional das Farmácias 1995.
23. Corrêa PM, Heineck I, Camargo, AL, Fischer, MI. Determinação do grau de satisfação dos usuários do CIM-RS. V Encontro de Centros de Informação sobre Medicamentos do Brasil, Vitória-ES, 2002.
24. Müllerová H, Vlček J. Drug information center – analysis of activities of a regional center. *International Journal of Medical Informatics* 1997; 45: 53-58.