

Castro, Graça¹; Fortunato, Rita²; Marcos, Isabel²

Hospital de Braga (PPP JMS)

¹. Direção de Farmácia; ². Farmacêutica

INTRODUÇÃO

Os Serviços Farmacêuticos (SF) do Hospital de Braga (HB) implementaram, entre Abril e Agosto de 2013, um projeto de otimização da gestão de stocks. O trabalho iniciou-se com o mapeamento dos processos que interferem com a gestão e armazenamento de produtos e permitiu identificar vários constrangimentos e oportunidades de melhoria. Os SF são responsáveis pela aquisição de produtos farmacêuticos, o que implica deteção das necessidades de compra, execução das notas de encomenda (NE) em SAP e envio das mesmas aos fornecedores (via e-mail). As negociações são feitas centralmente pela Central de Negociações (CN) do grupo José de Mello Saúde (JMS). A comunicação entre as 2 partes é feita via correio eletrónico, mediante o preenchimento de templates específicos, e remetida para a CN. Para uma correta gestão de stocks torna-se imprescindível uma articulação perfeita entre ambas as partes, sendo fundamental uma boa comunicação e um adequado nível de prestação de serviço, com reduzidos tempos de resposta [1].

OBJETIVOS

Otimizar a articulação entre os SF do HB e a CN da JMS, de modo a tornar mais eficiente o processo de aquisição de produtos que não deverá ultrapassar um dia.

MÉTODOS

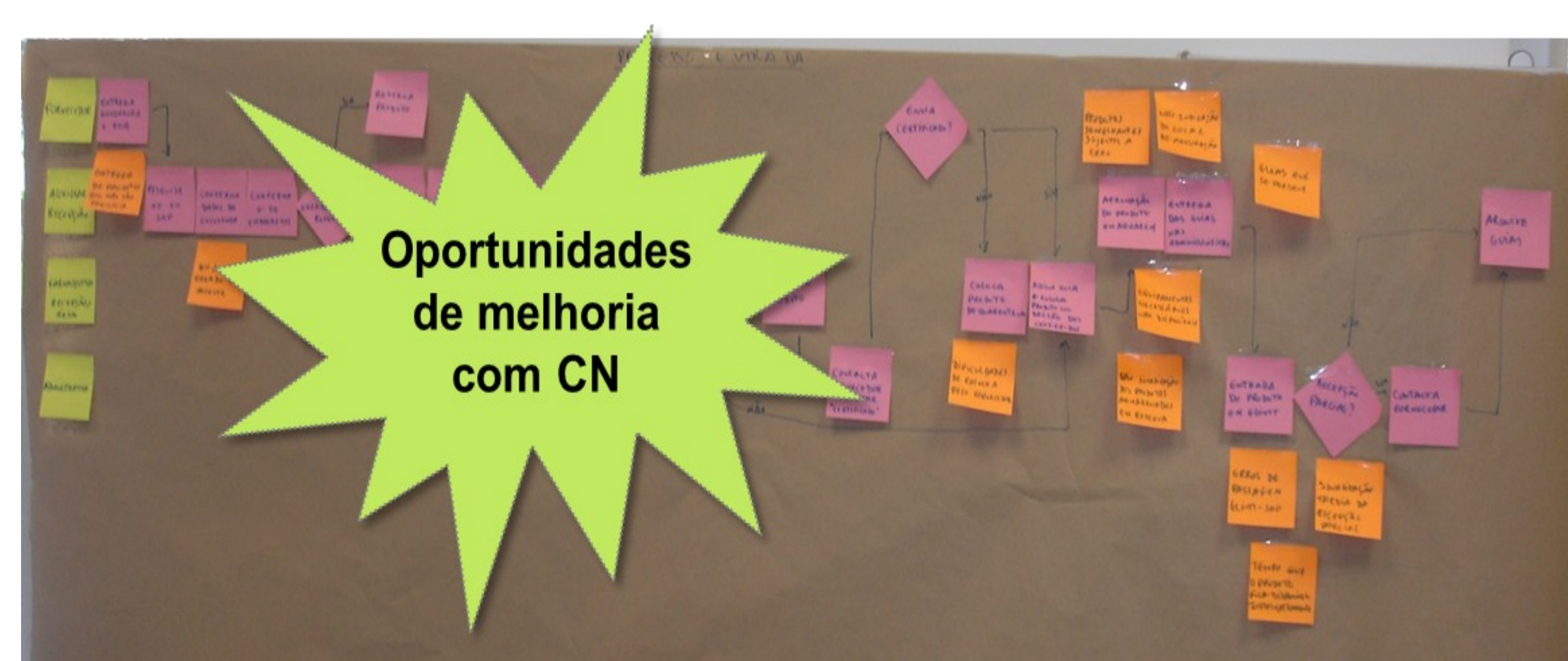
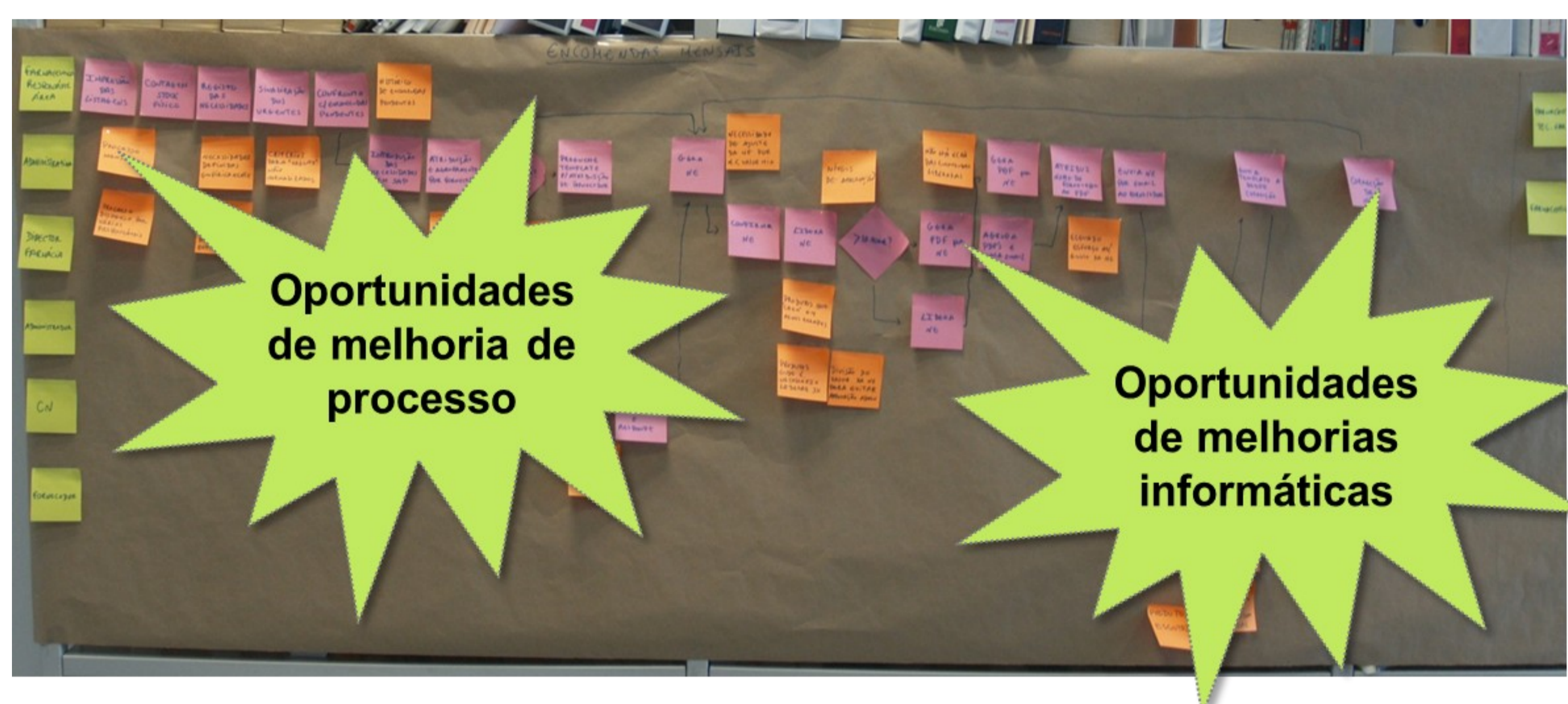
Análise detalhada do processo de encomendas para identificação dos constrangimentos existentes (figuras 1 e 2). Realizaram-se reuniões presenciais, comunicações via correio eletrónico e videoconferências [1].

RESULTADOS

Foram identificados os seguintes constrangimentos (figuras 1 e 2):

- * Complexidade do processo;
- * Dificuldades de comunicação;
- * Morosidade do processo;
- * Dificuldades na realização informática da nota de encomenda (SAP);
- * Elevado número de templates;
- * Morosidade na abertura de novos códigos;
- * Inexistência de fornecedores alternativos;
- * Envio de NE por correio eletrónico;
- * Problema de interface entre os sistemas informáticos utilizados para compras (SAP) e consumos (Glantt).

Os SF do HB propuseram a realização de um protocolo entre o HB e a CN para definição de toda a dinâmica do processo de encomenda. Este protocolo deveria identificar intervenientes e respetivas responsabilidades, estabelecendo níveis de serviço e tempos de resposta. Apesar das inúmeras intervenções, o protocolo proposto ainda não se encontra elaborado. Foi ainda proposto pelos SF do HB o envio automático das notas de encomenda aos fornecedores via correio eletrónico. Esta melhoria encontra-se ainda em desenvolvimento.



Figuras 1 e 2: Mapeamento do processo de encomenda utilizado nos SF do Hospital de Braga e sua análise detalhada, com o levantamento dos constrangimentos existentes e de oportunidades de melhoria.

CONCLUSÕES

Da análise dos processos concluímos que o processo de encomenda tem elevado grau de complexidade dada a intervenção de vários profissionais, de diferentes áreas e com postos de trabalho fisicamente muito distantes. Sem elaboração do protocolo o processo manter-se-á moroso e pouco rentável. Este sistema não se compadece com a gestão eficaz que se pretende.

BIBLIOGRAFIA

1. WOMACK, J.P. & Jones, D.t. – Lean Thinking (2nd Ed). Productivity Press Pub. (USA), 2003