# MANUTENÇÃO CENTRADA NA CONFIABILIDADE: APLICAÇÃO DA FMEA PARA MELHORIA DOS PROCESSOS DE DISPENSAÇÃO E ENTREGA DE MEDICAMENTOS NA FARMÁCIA HOSPITALAR.

Edcley da Silva Lobo (2); Priscylla Paula Azevedo Alves(1); Albina Lucimara da Costa Vaz(1); Geovanna Cunha Cardoso (1); Adriano da Silva Santos(1); Fábio Jorge Ramalho de Amorim (1).

1. Hospital Universitário de Sergipe – Aracaju – SE
2. Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão – SE.

**Introdução:** Os erros de medicação a depender da sua magnitude, podem ser nocivos ao ponto de trazer danos irreversíveis ou até a morte do paciente. Conforme Dalmolin e Goldim (2013) “Erro de medicação (EM) é qualquer evento prevenível, ou melhor, previsível e passivo de prevenção, que, de fato ou potencialmente, pode levar o uso inadequado do medicamento”. Para dar suporte ao desenvolvimento da manutenção centrada na confiabilidade, a ferramenta FMEA, do inglês *Failure Mode and Effects Analysis* permite uma padronização da abordagem. **Objetivo:** Aplicar a ferramenta FMEA para aumento da confiabilidade e qualidade dos processos de dispensação e entrega de medicamentos na farmácia hospitalar. **Metodologia:** Foi realizado um estudo prévio dos processos no local avaliado, sendo utilizada a observação *in loco* para posterior mapeamento dos itens da FMEA. Após o mapeamento dos processos existentes foi possível realizar o levantamento das funções e modos de falhas para cada item. Um *brain storm* foi realizado com os colaboradores que atuam nos processos, com a finalidade de encontrar as principais causas raízes das possíveis falhas que resultam na diminuição da qualidade e confiabilidade. Após a montagem da primeira parte da FMEA, dados históricos do setor quantificaram a ocorrência das falhas. Foram classificados também a severidade e possível detecção em números na escala de 1 a 5. Foi calculado o NPR (número de prioridade de riscos) para cada falha, com o objetivo de orientar em qual aspecto é necessário intervir para que a confiabilidade seja garantida no processo. **Resultados:** A aplicação da FMEA possibilitou quantificar cerca de 18 itens e seus modos de falhas, dentre estes 11 possuem NPR acima de 31 pontos, faixa onde a causa requer uma atenção e tem prioridade de resolução. Se destacando a ação de dispensação pelo colaborador, estocagem de medicamentos e entrega dos suprimentos como pontos críticos de resolução. Como resultados futuros o presente trabalho consiste em: obter uma redução significativa dos riscos associados aos erros de medicação no hospital, aumento da qualidade do serviço prestado pelo setor de farmácia, rapidez na entrega dos medicamentos à equipe de enfermagem e gerar um documento com levantamento de riscos pertinentes aos processos de distribuição de medicamentos. **Conclusão:** A FMEA é uma importante técnica de gerenciamento da manutenção, tomada de decisão e melhoria contínua das atividades e fluxo logístico para o aumento da confiabilidade e qualidade na rotina com medicamentos no ambiente hospitalar.

**PALAVRAS-CHAVE**: qualidade; erros de medicação; FMEA.