

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



SERVIÇO:

Solicitar medicamentos disponíveis na Farmácia de Pernambuco.

A Secretaria de Saúde de Pernambuco através das unidades das [Farmácias de Pernambuco](#) também conhecida como **farmácia do Estado**, disponibiliza medicamentos gratuitos para tratamentos de média e alta complexidade, para atendimento a transplantados, pacientes com Artrite Reumatoide, Hepatites, Alzheimer, Parkinson, Asma, Esclerose Múltipla, entre outras doenças. É possível consultar se o medicamento é disponibilizado através do site da farmácia: <http://www.farmacia.pe.gov.br/> efetuando a busca em [Guias de Orientação ao Usuário](#) onde estão as doenças contempladas no programa. Os medicamentos contemplados são definidos pelos Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas do Ministério da Saúde e Normas Técnicas Estaduais.

EXIGÊNCIA

1. Pessoa residente no Estado de Pernambuco

ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DESSE SERVIÇO:

Cadastro Inicial

- 1- Acessar o site da farmácia (<http://www.farmacia.pe.gov.br>) clicar no ícone [Guia de orientação ao usuário](#), localizar o guia da patologia (doença), verificar se o CID 10 (código internacional da doença) está contemplado, confirmar se o medicamento está disponível no guia, se estiver providenciar os documentos citados no guia, se não estiver, significa que o medicamento buscado não estar disponível para a doença.

Não tendo acesso à internet ou tendo alguma dúvida em que o site não disponibilize as Informações, ir a uma das unidades físicas mais próximas da sua região (Endereços das farmácias no final deste documento).

- 2- Comparecer a farmácia de Pernambuco (Endereços das farmácias no final deste documento ou no [site da farmácia](#)) com toda documentação e exames exigidos informados no guia de orientação do usuário da patologia (doença) em que o medicamento está contemplado.
Para fazer a solicitação não é necessária a presença do paciente, um portador pode fazê-lo.
- 3- Realizar o cadastro inicial no setor de atendimento.
- 4- Aguardar avaliação do processo. Após avaliação, a farmácia entrará em contato para informar se o processo está de acordo com os critérios de inclusão do programa, estando de acordo, o usuário ou responsável será contatado para agendamento de data e horário da retirada do(os) medicamento(s). No dia marcado será realizada a consulta farmacêutica com o usuário ou seu representante, onde receberá as informações sobre o uso correto do medicamento, como guardar e outras orientações. Será entregue um cartão de controle para ter acesso aos recebimentos, a farmácia entregará o quantitativo para o tratamento de 30 dias ou conforme disponibilidade de estoque, podendo levar medicamentos para 60 ou mais/menos dias.

Se o processo não for autorizado, o solicitante será contatado pela farmácia e orientado sobre o processo.



Renovação da solicitação

Após o cadastro inicial, a renovação é feita a cada 6 (seis) meses, enquanto durar o tratamento.

1. Comparecer a farmácia nas datas indicadas no cartão do usuário, para os próximos recebimentos do medicamento, no quinto recebimento o usuário ou representante será orientado a retornar a seu médico para o preenchimento dos documentos conforme o Guia de Orientação ao Usuário (**apenas a parte referente à renovação**) para continuidade do tratamento, quando retornar para o sexto recebimento do medicamento, deve entregar a documentação para a renovação.
2. Se houver qualquer pendência o usuário ou responsável será contatado, caso não haja, deverá comparecer na data do cartão para recebimento do medicamento.

Documentação necessária:

Cadastro Inicial

Documentos Pessoais a serem apresentados (original e cópia):

1. Carteira de identidade com foto (RG)
2. Cadastro de Pessoa Física (CPF)
3. Comprovante de residência com CEP (conta de água, luz, telefone ou declaração de residência), com validade de 3 meses.
4. Cartão Nacional de Saúde (CNS)
5. Declaração Autorizadora, caso deseje credenciar representante para receber os medicamentos (declaração disponível no site da farmácia: [Clique aqui](#)), anexar a declaração devidamente assinada com a cópia da carteira de identidade dos representantes autorizados.

Documentos a serem emitidos pelo Médico (original e cópia):

1. LME - Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), devidamente preenchido pelo médico e estabelecimento de saúde, credenciados ao Sistema Único de Saúde.
2. Receita Médica, com posologia para 6 meses.

Obs.: Em caso de medicamento de controle especial entregar a receita a cada retirada do medicamento ou conforme orientação farmacêutica.

3. Laudo Médico, descrevendo histórico clínico do paciente e diagnóstico;
4. Exames exigidos, informados no guia de orientação ao usuário ([Clique aqui](#)) de acordo com a patologia (doença) do usuário, verificar o medicamento e o CID (código internacional da doença).



5. Termo de Esclarecimento e Responsabilidade do medicamento, preenchido e assinado.

Para algumas doenças podem ser solicitados documentos extras (confirmar em [guia de orientação ao usuário da doença](#)).

Renovação da solicitação

1. LME - Laudo para Solicitação/Avaliação e Autorização de Medicamentos do CEAF (em qualquer mudança na terapêutica o médico deverá informar no campo (anamnese) e se o espaço não for suficiente utilizar laudo complementar);

2. Receita Médica, com posologia para 6 meses;

Obs.: Em caso de medicamento de controle especial entregar a receita a cada retirada do medicamento ou conforme orientação farmacêutica.

3. Laudo Médico;

4. Exames exigidos para renovação, informados no guia de orientação ao usuário ([Clique aqui](#)) de acordo com a patologia (doença) do usuário.

Exigência para retirada do medicamento na farmácia

Cartão do usuário

Estar na data correspondente à retirada do medicamento (indicada no cartão do usuário)

Documento de identificação com foto no caso do usuário ou representante já cadastrado.

Em caso de retirada de medicamento que precisa de refrigeração (no agendamento do primeiro recebimento e na consulta farmacêutica é feita a orientação sobre como transporta o medicamento, tornando indispensável o uso de isopor ou bolsa térmica com gelo para retirada do medicamento).

Usuário ou representante conferir o medicamento recebido, antes de sair da farmácia:

- ✓ Nome do medicamento, apresentação e concentração (conforme prescrição médica).
- ✓ Quantidade recebida.
- ✓ Validade dentro do prazo.
- ✓ Embalagem em bom estado.

Qualquer dúvida ou divergência procurar o farmacêutico da unidade.



Em casos de aumento de dose do medicamento

1. LME - Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), devidamente preenchido pelo médico e estabelecimento de saúde credenciados ao Sistema Único de Saúde.
2. Laudo médico justificado o aumento da dose do medicamento.
3. Receita médica
4. Aguardar a avaliação e autorização (de 5 a 10 úteis), o usuário ou responsável será contatado e informado como proceder.

Em casos de mudança ou inclusão de medicamentos para a mesmo CID 10/doença

1. LME - Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), devidamente preenchido pelo médico e estabelecimento de saúde credenciados ao Sistema Único de Saúde. Preenchido com o mesmo CID do cadastro inicial, no caso de ser diferente, seguir a etapa 1 (cadastro inicial).
2. Laudo médico justificado a mudança do medicamento ou inclusão.
3. Receita médica
4. Exames (caso o PCDT recomende, seguir orientação farmacêutica)
5. Aguardar a avaliação e autorização (de 5 à 10 úteis), o usuário ou responsável será contatado e informado como proceder.

Perda ou roubo do cartão do usuário da Farmácia

Realizar um boletim de ocorrência (B.O.) na delegacia (pode ser realizado através da internet: <https://servicos.sds.pe.gov.br/delegacia/>), o usuário ou representante precisa levar uma cópia do B.O. a farmácia onde recebe o medicamento, para receber um novo cartão.

Em casos de falecimento do usuário

Entregar na farmácia uma a cópia do atestado de óbito e o cartão do usuário da farmácia, para dar baixa no sistema.

TEMPO ESTIMADO PARA ENTREGA DO SERVIÇO – Solicitação inicial de medicamento

A estimativa de até 30 dias, estando condicionada a aprovação do processo pela Diretoria Geral de Assistência Farmacêutica da Secretaria de Saúde de Pernambuco e disponibilidade em estoque do medicamento solicitado.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

ENDEREÇO DA FARMÁCIAS DE PERNAMBUCO

Nome da Unidade Presencial	Endereço (Logradouro, número, bairro, cidade e CEP)	Dias e horários de atendimento	Tempo de espera (em minutos)	Duração do atendimento (em minutos)	Contatos (telefone/e-mails)
Farmácia de Pernambuco – unidade metropolitana	Praça Osvaldo Cruz, s/n, Boa Vista-Recife/PE. CEP 50050-911	07:00 às 16:00h	No momento sem estimativa	Média de 20 minutos	atendimento.farmacia.pe@gmail.com
Farmácia de Pernambuco – Limoeiro	Rua Padre Adalto Nicolau Pimentel, 224- Jose Fernandes Salsa – Limoeiro/PE - CEP: 55.700-000	07:00 às 16:00h	No momento sem estimativa	Média de 20 minutos	(81) 3628-8854
Farmácia de Pernambuco – Palmares	Avenida Luiz de França, 1320 – Centro – Palmares/PE – CEP: 55.540-000	07:00 às 16:00h	No momento sem estimativa	Média de 20 minutos	(81) 3661-8189
Farmácia de Pernambuco – Caruaru	Rua Padre Félix Barreto, 20, Centro – Caruaru/PE - CEP: 55.012-370	07:00 às 16:00h	No momento sem estimativa	Média de 20 minutos	(81) 3719-9266
Farmácia de Pernambuco – Garanhuns	Praça: Jaime Pinheiro S/N, Heliópolis – Garanhuns/PE – CEP : 55.296-195	07:00 às 16:00h	No momento sem estimativa	Média de 20 minutos	(87) 3761-8357
Farmácia de Pernambuco – Arcoverde	Av. Cap. Arlindo Pacheco de Albuquerque, 165, Centro – Arcoverde/PE - CEP: 56506-020	07:00 às 16:00h	No momento sem estimativa	Média de 20 minutos	(87) 3821-8604

Nome da Unidade Presencial	Endereço (Logradouro, número, bairro, cidade e CEP)	Dias e horários de atendimento	Tempo de espera (em minutos)	Duração do atendimento (em minutos)	Contatos (telefone/e-mails)
Farmácia de Pernambuco – Salgueiro	BR 232 KM 520- Cohab-Salgueiro/PE - CEP: 56.000-000	07:00 às 16:00h	No momento sem estimativa	Média de 20 minutos	(87) 3871-8336
Farmácia de Pernambuco – Petrolina	Av. Fernando Góes, S/N, Centro – Petrolina/PE	07:00 às 16:00h	No momento sem estimativa	Média de 20 minutos	(87) 3866-6556
Farmácia de Pernambuco – Ouricuri	Rua Hildebrando Coelho, S/N – centro – Ouricuri/PE	07:00 às 16:00h	No momento sem estimativa	Média de 20 minutos	(87) 3874-4778 / 3874-4780
Farmácia de Pernambuco – Afogados da Ingazeira	Av. Júlio Câmara, 625 – Centro – Afogados da Ingazeira/ PE - CEP: 56.800-000	07:00 às 16:00h	No momento sem estimativa	Média de 20 minutos	(87) 3838-8999
Farmácia de Pernambuco – Serra Talhada	Rua Jacinto Alves de Carvalho, 284 - N. Senhora da Penha – Serra Talhada/PE - CEP: 56.903-360	07:00 às 16:00h	No momento sem estimativa	Média de 20 minutos	(87) 3831-9682