Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v4,
2022/04

ISSN 2178-6925

A ATUAÇÃO DO FARMACÊUTICO NA AMA DE ITAGUAÇU PROCESSO DE MEDICAMENTOS EXCEPCIONAIS

THE PHARMACIST'S PERFORMANCE IN THE NURSE OF ITAGUAÇU EXCEPTIONAL MEDICATION PROCESS

Aline Roepke Loss Correa
Professora Especialista
Faculdade Presidente Antônio Carlos de Aimorés
E-mail: alineroepke@yahoo.com.br

Breno Binda dos Santos
Acadêmico do 9º período do curso de Farmácia
Faculdade Presidente Antônio Carlos de Aimorés
E-mail: brenobinda@live.com

Juliano Kácio Zorzal
Professor Especialista
Faculdade Presidente Antônio Carlos de Aimorés
E-mail: julianokzorzal@hotmail.com

Nathan Antônio Casagrande
Acadêmico do 9º período do curso de Farmácia
Faculdade Presidente Antônio Carlos de Aimorés
E-mail: nathan.antonio75@gmail.com

Simone da Penha Pedrosa Palcich
Professora Mestra
Faculdade Presidente Antônio Carlos de Aimorés
E-mail: simonepedrosa79@hotmail.com

Recebido 01/03/2022. Aceito 20/04/2022

RESUMO

O projeto da farmácia cidadã estadual, surgiu da necessidade de ampliar o acesso aos medicamentos excepcionais e de aprimorar a qualidade dos serviços e acompanhamento aos usuários de medicamentos de alto custo do estado do Espírito Santo, pois as condições das farmácias antigas/CREFES eram deficientes, lentas e superlotadas. A importância do farmacêutico como representante da AMA (Agência Municipal De Agendamento) de Itaguaçu na Farmácia Cidadã Estadual, onde é realizado a abertura e manutenção de processos de medicamentos do componente especializado, visto que é primordial portar do conhecimento técnico da área

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v4,
2022/04

ISSN 2178-6925

farmacêutica para garantir melhor acesso e orientação, e distinguir as diversas linhas terapêuticas. De acordo com a solicitação médica, os protocolos clínicos, diretrizes terapêuticas e ainda a disponibilidade da RENAME (Relação Nacional de Medicamentos Essenciais), será necessário para a abertura de um processo de solicitação de medicamentos excepcionais, popular “Alto Custo”, vários instrumentos científicos, tais como: laudos médicos, diagnóstico por imagem, exames sanguíneos, seguindo conforme os protocolos da Secretaria Estadual de Saúde (SESA) e do Ministério da Saúde. Este artigo também apresenta o fluxo de atividades executadas pelo farmacêutico e suas responsabilidades, no qual o acompanhamento clínico e promoção a saúde, tornam se necessário nas aberturas e manutenção dos processos, visando o acompanhamento dos processos contribuindo com a evolução do estado físico e psíquico dos usuários.

Palavras Chave: Farmácia Cidadã. Medicamentos Excepcionais. Atuação do Farmacêutico**.**

ABSTRACT

The State Citizen Pharmacy Project emerged from the need to expand access to exceptional medicines and to improve the quality of services and follow-up to users of high-cost medicines in the state of ES, as the conditions of the old pharmacies/CREFES were deficient, slow and overcrowded. The importance of the pharmacist as a representative of the AMA (Municipal Scheduling Agency) of Itaguaçu in the Farmácia Cidadã Estadual, where the opening and maintenance of drug processes of the specialized component is carried out, since it is essential to carry the technical knowledge of the pharmaceutical area to guarantee better access and guidance, and distinguish the different therapeutic lines. According to the medical request, clinical protocols, therapeutic guidelines and also the availability of RENAME (National List of Essential Medicines), it will be necessary to open a process for requesting exceptional medicines, popular "High Cost", several scientific instruments , such as: medical reports, diagnostic imaging, blood tests, following the protocols of the State Health Department (SESA) and the Ministry of Health. This article also presents the flow of activities performed by the pharmacist and their responsibilities, in which clinical monitoring and health promotion become necessary in the opening and maintenance of processes, aiming at monitoring the processes contributing to the evolution of the physical and psychological state of the patients. users.

Keywords: Citizen Pharmacy. Exceptional Medicines. Pharmacist activities.

1 INTRODUÇÃO

Este relato consiste em uma pesquisa, com a coleta de dados realizada de acordo com a rotina e cotidiano de atendimento da AMA do Itaguaçu, que está sob gestão, organização, e direcionamento da Secretaria Municipal de Saúde de Itaguaçu.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v4,
2022/04

ISSN 2178-6925

Essa unidade está situada na Unidade de Assistência Farmacêutica (Farmácia Básica Municipal), onde a dispensação é efetuada pelos farmacêuticos. Os dados, e relatos coletados, foram analisados e descritos de modo a assegurar o sigilo profissional e descrição pessoal, e comparados a dados obtidos em literatura baseada em evidência científica.

Em contrapartida, o estado foi o segundo da Federação a implantar uma política própria na área, no qual, agora contempla um serviço público e essencial, que proporciona agilidade, com ênfase na qualidade do atendimento prestado pelos farmacêuticos aos usuários dos medicamentos, além de ampliar o acesso aos fármacos, garantindo tratamento.

O farmacêutico, além de contribuir efetivamente para o acesso e a promoção do uso racional de medicamentos, desenvolve atividades do âmbito farmacológico que apresenta melhorias dos padrões de prescrição médica, evitando equívocos de prescrição ou super dosagem, erros de dispensação, e na elaboração da método de orientação e implantação de serviços de acompanhamento clínico, quanto a exames de sangue, ou imagem, laudos e demais instrumentos científicos.

A Assistência Farmacêutica apresenta uma área estratégica para os sistemas de saúde pública, na medida em que o medicamento representa uma das principais ferramentas de intervenção sobre grande parte das doenças e agravos que acometem a população.

No meio profissional da saúde, é importante a valorização da profissão e a busca por melhores oportunidades. Devido a isso esta pesquisa se faz relevante e questiona a importância da atuação do Farmacêutico na AMA(Agência de atendimento municipal) de Itaguaçu nos processos de medicamentos excepcionais, no qual, busca evidenciar a importância deste profissional, que além de interpretar os protocolos do estado e ministério da saúde para a abertura e dispensação correta dos medicamentos, ainda desempenha o papel primordial como representante das AMA's nos municípios do interior, onde acompanham tanto a farmacoterapia dos pacientes , por grupos, quanto ser capaz de diferenciar e reconhecer os instrumentos científicos solicitados para o acompanhamento do tratamento.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v4,
2022/04

ISSN 2178-6925

2 CONCEPÇÃO

A assistência farmacêutica tem o caráter sistêmico, e resume-se no:

> Conjunto de ações voltadas à promoção, à proteção, e à recuperação da saúde, tanto individual quanto coletiva, tendo o medicamento como insumo essencial, que visa promover o acesso e o seu uso racional; esse conjunto que envolve a pesquisa, o desenvolvimento e a produção de medicamentos e insumos, bem como a sua seleção, programação, aquisição, distribuição, dispensação, garantia da qualidade dos produtos e serviços, acompanhamento e avaliação de sua utilização, na perspectiva da obtenção de resultados concretos e da melhoria da qualidade de vida da população (BRASIL, 2004).

Lançada em 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH) busca pôr em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar. Com essa base, busca-se consolidar quatro marcas específicas, no qual visa o bem estar, a redução das filas, no tempo de espera com ampliação do acesso, atendimento acolhedor, e resolutivo baseados nos critérios de abertura e acompanhamento clinico do ministério da saúde.

> No campo da saúde, humanização diz respeito a uma aposta ético-estético-política: ética porque implica a atitude de usuários, gestores e trabalhadores de saúde comprometidos e corresponsáveis; estética porque acarreta um processo criativo e sensível de produção da saúde e de subjetividades autônomas e protagonistas; política porque se refere à organização social e institucional das práticas de atenção e gestão na rede do SUS. O compromisso ético-estético-político da Humanização do SUS se assenta nos valores de autonomia e protagonismo dos sujeitos, de corresponsabilidade entre eles, de solidariedade dos vínculos estabelecidos, dos direitos dos usuários e da participação coletiva no processo de gestão. (BRASIL, 2006).

Com base no Decreto N° 1956-R, de novembro de 2007, que aprovou a Política Farmacêutica do Estado do Espírito Santo e dá outras providências, iniciou-se a Farmácia Cidadã Estadual, onde atualmente são ofertados mais de 300 medicamentos e fórmulas nutricionais, que estão a cargo da GEAF (Gerência de Assistência Farmacêutica) da SESA (Secretária Estadual de Saúde), sendo uma estratégia que visa garantir o acesso aos tratamentos medicamentosos, de doenças raras, de baixa prevalência ou de uso crônico prolongado com alto custo unitário no âmbito do SUS, caracterizado pela busca da garantia da integralidade do tratamento medicamentoso, em nível ambulatorial, ou terapêutico alongo prazo, cujo as linhas de

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v4,
2022/04

ISSN 2178-6925

cuidado estão definidas em Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas, publicados pelo Ministério da Saúde.

Para descentralizar o atendimento, e facilitar o acesso aos cidadão das regiões interioranas, foi estabelecido que os municípios poderiam fazer a retirada desse medicamentos e formulas na farmácia cidadã de origem e serem dispensados nas farmácia municipais, em uma unidade de referência, assim foram instituídas as AMA's (Agência Municipal de Atendimento), no qual a principal responsabilidade é gerenciar de maneira eficiente as terapias medicamentosas solicitadas pelos usuários munícipes, que no processo de abertura conhecem, tanto o sistema da farmácia cidadã, quanto os profissionais que acompanharam as solicitações e dispensações futuras, e também, sendo a ponte entre a farmácia Cidadã Regional e a AMA/Farmácia Municipal, bem como encurtando a distância e tornando-se a referência territorial, quanto as atualizações e novas portarias.

3 METODOLOGIA

Com a direção de um farmacêutico, a AMA, iniciou-se uma série de ações cujos resultados serão apresentados considerando diferentes aspectos da atuação do farmacêutico sendo: Estruturação e organização do serviço; Intervenções para melhoria e eventuais erros de prescrição de medicamentos; Elaboração e adoção de método para orientação padronizada para pacientes com polifarmácia; Serviços Farmacêuticos Clínicos, básicos.

Com o fluxo de atendimento, as intervenções farmacêuticas a serem realizadas foram definidas em reuniões com todos os membros da equipe da farmácia municipal, afim de evitar posteriores divergências de atendimento, e evitar erros de informações má circuladas, ou alterações no fluxo do medicamento ao paciente.

4 DISCURSSÃO E RESULTADOS

Iniciando com a solicitação dos medicamentos, o ministério da Saúde, disponibiliza protocolos, a fim de padronizar as aberturas. Em geral, os protocolos solicitam, além da documentação pessoal (CPF; RG. Cartão do SUS; Comprovante de residência; e procuração com demais responsáveis pela medicação, além do

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v4,
2022/04

ISSN 2178-6925

paciente), LME (Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamento), Receita medica e Laudo médico assinados e carimbados por um especialista na área de atuação. Além de exames sanguíneos, sorológicos, exames de imagem (ressonâncias, tomografias, radiografias e demais), todo o histórico do paciente disponível com no máximo 24 meses, é anexado e levado em consideração no momento da análise pelos médicos peritos da GEAF. Outro ponto fundamental na abertura é a distinção dos medicamento padronizados, ou seja, aqueles que são ofertados pelo SUS na RENAME (Relação Nacional de Medicamentos Essenciais), onde já é fornecido pelo ministério federal ou estadual, e não padronizados que são demandas excepcionais, cujo os pacientes ou não preenchem todos os critérios de inclusão farmacoterapêuticas ou estão fora da RENAME, onde cabe ao estado conferir se irá fornecer.

Já a tramitação destas solicitações, ocorre com o recebimento e conferimento dos instrumentos científicos pedidos pelo protocolo a ser seguido, entregues ao representante da AMA e após, levado a farmácia regional para ser digitalizado e anexado ao Sistema ONBASE, um servidor de documentos que facilita e acelera a movimentação de processos e respostas. Com a digitalização, o processo é despachado para o especialista médico da área solicitada, podendo ficar de 10 a 20 dias úteis para medicamentos padronizados, e até 60 dias úteis para demandas não padronizadas, com exceção das demandas de urgências em casos pós operatórios ou de internação, risco de vida, que são analisadas com urgência, pela CEFT local, ou seja a própria farmácia regional.

Após a análise pelo médico perito, duas possíveis respostas são esperadas, ou o deferimento da autorização de fornecimento, ou o Indeferimento, tanto provisório quanto definitivo, com possíveis erros de avaliação medica. Em geral, os indeferimentos provisórios solicitam dados complementares, de suma importância para a conclusão e deferimento do processo, visto que os pacientes devem preencher todos os critérios para a inclusão terapêutica. Com exceção dos medicamentos não padronizados que pode pedir os motivos por não utilizarem possíveis substituintes farmacológicos para a troca de medicação, já disponíveis na RENAME, ou REMUME.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v4,
2022/04

ISSN 2178-6925

Com o deferimento, a autorização de fornecimento é concedida, visto que em algumas farmacoterapias é necessário a apresentação de exames sanguíneos ou alguma adequação de posologia.

Por sua vez, o farmacêutico do estoque da Farmácia Cidadã é informado do novo paciente para que seja incluído na demanda de consumo mínimo mensal da farmácia, onde a medicação será disponibilizada para retirada, na quantidade mensal solicitada, visto que é até possível a dispensação trimestral de acordo com a disponibilidade do estoque. Em contra partida, alguns imunossupressores injetáveis, e toxícinas, é dispensado os termos de aplicação, onde pelo alto custo de cada frasco, e para evitar as possíveis causas que geram a perca da medição pelo paciente, estes mesmos são encaminhados diretamente para as casas especializadas na aplicação e acompanhamento clínico, em geral as HUCAM's.

Atualmente, por conta do cenário do covid-19, pode ser feita a dispensação em até 6 meses com a mesma receita, sendo que anteriormente era trimestral. Esse acompanhamento farmacoterapêutico, também está presente nos protocolos do ministério, visto que muitas dessas manutenções são acompanhadas por exames de rotina, receitas, e LME's com CID., posologia, e descrição da evolução clínica do paciente, devidamente preenchidos. Há também as manutenções semestrais e anuais que serve para averiguar se outros pontos ou taxas séricas do corpo não estão sendo prejudicadas pela farmacologia utilizada.

Além das atividades de acompanhar as solicitações e manutenções dos medicamentos, o representante da AMA, desempenha outras tarefas como a listagem e busca semana dos medicamentos já disponíveis para a retirada. Neste procedimento, outro sistema é utilizado pela Farmácia Cidadã, o sistema de Regulação do SUS, chamado de MV.

O MV, além de ser o sistema de dispensação, produção e registro farmacêutico, para acompanhar o paciente, o medicamento, e a produção, dispõem de algumas abas de suportes para a solicitação e ajuste de dispensação, conforme a dosagem máxima mensal de dispensação conforme a Anvisa. Em geral, cada processo, recebe uma autorização de procedimentos ambulatoriais (APAC), que é numerada (cada

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v4,
2022/04

ISSN 2178-6925

numeração é uma produção), e recebe até 3 dispensações, sendo finalizada, conforme a data de abertura dela, que não pode ultrapassar 90 dias e renovada. Após, esse procedimento, o farmacêutico da farmácia regional, irá abrir uma nova APAC, autoriza-la e realizar um novo atendimento, sendo novamente numerada, para gerar uma nova produção. Neste atendimento, é gerado um Recibo/APAC físico, com dados do paciente, médico prescritor, posologia mensal, quantidades dispensadas, local de assinatura do paciente com data, e assinatura do responsável pela liberação, juntamente com o recibo para o estoque com a quantidade a ser dispensada. Para finalizara digitalização do processo físico, devidamente assinados pelas partes responsáveis, o ONBASE disponibiliza uma função de gerar um protocolo de atendimento, que basicamente gera uma capa com o nome do paciente, número do portuário, data, e um campo preenchível, para a descrição de instruções para as próximas dispensações, e orientações do anexos e seu conteúdo. Com a capa e o recibo impressos, fica a cargo do administrativo digitalizar, e anexar cada processo em seu respectivo paciente. É importante ressaltar que os instrumentos científicos das aberturas e manutenções são anexados no processo neste momento, e conforme o conteúdo, a categoria pode mudar (Ex: 025 Dispensação e Protocolo; 017 Dispensação;). Além das funções de dispensação, o MV e ONBESA possuem outras funções que conforme a categoria de login, os níveis de autorização podem variar.

A capitação de fundos do SUS para este programa é realizado com recursos das três esferas de governo. Os recursos federais destinados à assistência para cada Estado compõem o “Limite Financeiro da Assistência”, integrado por recursos da Atenção Básica e da Assistência de Média e Alta Complexidade Ambulatorial e Hospitalar. Atualmente o recurso financeiro disponibilizado para seu financiamento é originário do FAEC (Fundo de Ações Estratégicas e Compensação), e repassado mensalmente aos Estados , com base na média do faturamento apresentado por cada um deles por meio das APAC, ou seja, estes valores são disponibilizados mensalmente com base na produção gerada nas farmácias, referentes a 1/12 (um doze avos) dos valores totais publicados nas portarias, e dispõem de mecanismos específicos de financiamento pelo MS. Cada estado é responsável pela programação, aquisição, armazenamento, distribuição e dispensação desses medicamentos aos

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v4,
2022/04

ISSN 2178-6925

pacientes cadastrados. Cabe também aos Estados, definir os centros de referência e o fluxo de encaminhamento dos pacientes, de modo a assegurar o diagnóstico correto e o acompanhamento destes.

A Assistência Farmacêutica, conforme explicitado nos itens anteriores, apresenta financiamento das três instâncias gestoras do SUS. Porém, é importante que se ressalte a necessidade de se aperfeiçoarem e ampliarem os mecanismos de pactuação nesta área específica.

Quanto as intervenções do farmacêutico na AMA, variam conforme o caso do paciente. Nas aberturas, deve -se orientar o paciente a trazer no retorno a AMA, todos os documentos pessoais, especificar e esclarecer qualquer dúvida sobre os exames clínicos, informando a validade respectiva de cada categoria e sua variação, a exemplo temos o hemograma completo, que em geral, é valido por 90 dias, com exceção dos paciente renais, esquizofrênicos, oncológicos específicos. reforçar a necessidade de estar portando os componentes de solicitação do medicamento, sendo eles: Receita medica, LME, Termo de ciência dos efeitos adversos e colaterais, e laudo médico; todos devidamente assinados, datados e carimbados. É de suma importância, a presença do Laudo Médico, tanto como um respaldo para o farmacêutico no momento da abertura/solicitação, como relato descritivo dos sinais, evolução clínica, e resolução apresentados, pois, em muitos casos de indeferimento provisório, a causa é falta da descrição clínica do paciente e sua evolução pelo profissional.

Quanto as manutenções periódicas, no geral acontecem a cada trimestre de dispensação, mas por conta do Covid 19 o prazo foi estendido para 6 meses. A solicitação dela, apresenta a seguinte composição: Receita, LME, e exames de sangue; porém a atenção do farmacêutico deve ser voltada para o preenchimento a receita e LME corretamente, pois muitos apresentam erros de posologia, CID do processo, lacunas em branco. Esses erros ocorrem pela falta de dados, ou desorientação sobre paciente, para solucionar este problema, é feito a solicitação do pedido dos exames, LME e receita fisicamente em folha impressa em duas vias datas, com a marcação dos requisitos necessários, e observações para o retorno, no

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v4,
2022/04

ISSN 2178-6925

momento da dispensação, com assinatura do paciente em uma via que fica arquivada no prontuário do paciente. Outro erro comum é com o vencimento dos exames de sanguíneos, pois como já dito anteriormente, estes podem variar, e seus valores de taxas séricas, cujo os níveis influenciam na quantidade de medicação a ser dispensada ou não ao paciente, um exemplo cotidiano são os paciente com insuficiência renal, que além de terem exames com vencimento mensal e trimestral, precisa de uma assistência farmacêutica maior, tanto no acompanhamento terapêutico quanto na orientação ao retorno.

Entre as demais funções do farmacêutico na AMA, a mais importante é manter uma relação de comunicação e entrosamento com a regional da melhor formal, no qual além de ser a ponte entre a farmácia Cidadã Estadual e a Farmácia Municipal/AMA, a comunicação com todos os setores é fundamental para agilizar e corrigir erros ocorridos. Três principais setores exigem maior comunicação, sendo o guichê/estoque, onde ocorre a dispensação e recebimento da medicação, no qual, pela grande quantidade de pacientes atendidos no mesmo dia é possível haver a troca da medicação ou a falta do deste no conferimento na AMA. Na parte administrativa quanto ao gerenciamento dos sistemas, digitalização dos processos, e o repasse das atualizações dos protocolos, capacitações e acerto de viagens e datas. Por último, o serviço social responde pela parte de interlocução da farmácia cidadã estadual com a AMA, da AMA com a GEAF ou CEFT (Comissão Estadual de Farmacologia e Terapêutica), movimentando os processos, através de despachos, protocolos, marcações e orientações. No entanto, todos esses recursos, mal administrado, pode gerar lentidão nos processos, pacientes desassistidos, erros de dispensação.

No contexto atual, o farmacêutico representante da AMA além de comandar, e responder pela AMA no município, é peça chave no desenvolvimento de estratégias para melhor a recepção e distribuição do medicamentos excepcionais, visto que esta movimentação anual chega a cerca de milhares de reais, sendo que esses recurso são capitados do Ministério da Saúde quanto Estaduais.

5 CONSIDERAÇÃO FINAIS

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v4,
2022/04

ISSN 2178-6925

Com o desenvolvimento deste artigo, pode-se evidenciar a atuação do farmacêutico na AMA de Itaguaçu, cujo é de suma importância para o acesso dos munícipes ao recurso e estratégias destinados ao medicamentos excepcionais e de alto custo no âmbito do SUS, pois este é responsável pela visibilidade do programa Farmácia Cidadã, orientações e recolhimento da documentação necessária para a tr5amitação dos processos, e a ponte entre as Farmácias. Apesar das barreiras iniciais, com a integração do farmacêutico, ele assume um papel relevante na redução de problemas relacionados a medicamentos e na melhoria do processo de aberturas e manutenções das solicitações médicas, visando garantir melhor qualidade de vida para os munícipes.

REFERÊNCIAS

Zanella, C.G.; Aguiar, P. M.; Storpirtis, S.; **Atuação do farmacêutico na dispensação de medicamentos em Centros de Atenção Psicossocial Adulto no município de São Paulo, SP, Brasil.** Disponível em:< https://www.scielosp.org/article/csc/2015.v20n2/325-332/ >. Acesso em 09 de dezembro de 2021.

Melo, D. O.; Castro, L. L. C.; **A contribuição do farmacêutico para a promoção do acesso e uso racional de medicamentos essenciais no SUS**. Disponível em:< https://www.scielosp.org/article/csc/2017.v22n1/235-244/ >. Acesso em 09 de dezembro de 2021.

BRASIL. Decreto n° 1956, de 07 de novembro de 2007. Aprova a Política Farmacêutica do Estado do Espírito Santo e dá outras providências.

Brasil. Ministério da Saúde (MS). **Departamento de Ações Programáticas Estratégicas, Secretaria de Atenção à Saúde, Ministério da Saúde**. Saúde mental no SUS: os centros de atenção psicossocial. Brasília: MS; 2004.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde (DF). Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização (DF). **Documento base para gestores e**

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v4,
2022/04

ISSN 2178-6925

trabalhadores do SUS. 3. ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2006. (Série B. Textos Básicos de Saúde).

BRASIL, Ministério da Saúde. **Humaniza SUS: política nacional de humanização- a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS.** Brasília, 2004