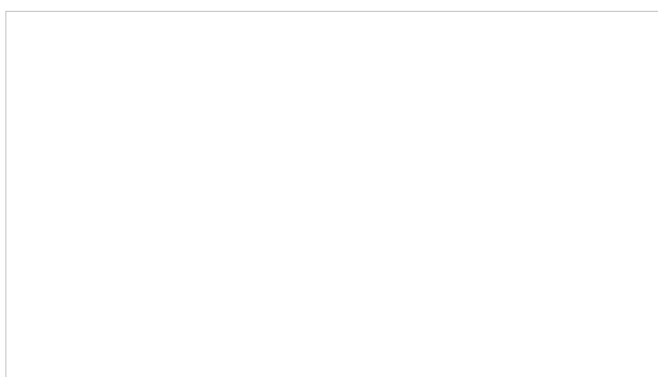


Farmácia de Minas de BH: Saúde MG apresenta estratégia para a redução do tempo de espera

Sex 29 dezembro

A partir desta sexta-feira (29/12), os usuários que cumprirem o agendamento, comparecendo à Farmácia de Minas da [Secretaria de Estado de Saúde de Minas \(SES-MG\)](#), em Belo Horizonte, no dia e horários marcados, serão atendidos prioritariamente, reduzindo assim o seu tempo de espera e otimizando o atendimento.



Alessandra Maximiano

Das 2.500 pessoas atendidas por dia, cerca de 50% não comparecem na data e horário agendados, o que contribui para o aumento do tempo de espera e muitas vezes provoca aglomerações no interior da farmácia. Em novembro deste ano, foram mais de três milhões de medicamentos, frascos e seringas

entregues com uma média diária de 168 mil unidades.

Comparecer à Farmácia de Minas de Belo Horizonte no horário e data agendados é decisivo para a agilidade do atendimento. Ao longo do mês de novembro, por exemplo, o tempo médio de espera de pacientes que compareceram fora da marcação foi cerca de 40 minutos, chegando a 3 horas nos dias mais cheios. Em contrapartida, o tempo médio de atendimento aos usuários que cumpriram a data e o horário determinados ficou em torno de 17 minutos.

Como é realizado o agendamento

O agendamento do usuário é realizado durante o atendimento na Farmácia de Minas e fica registrado no recibo de dispensação de medicamentos. Mesmo cumprindo o horário determinado, é importante que, antes de comparecer à Farmácia, o usuário verifique a disponibilidade do seu medicamento pelos canais oficiais do Governo de Minas - o aplicativo MG App, [Portal Cidadão \(cidadao.mg.gov.br\)](#) e pelo telefone LigMinas 155 (opção 2 - Farmácia de Minas) - coordenados pela [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag-MG\)](#).

Essa foi a ação realizada pela aposentada Kátia Germana Nascimento Domingues. Ela compareceu à Farmácia de Minas de Belo Horizonte pela primeira vez para retirar o medicamento do marido, que sofre de enfisema pulmonar.

Após realizar a abertura do processo na Unidade UAI da Praça Sete, a aposentada acompanhou pelo aplicativo a disponibilidade do medicamento. Confirmando a disponibilidade, ela achou

melhor ir para o computador e realizar o primeiro agendamento para comparecer à farmácia. “Verifiquei periodicamente a disponibilidade do medicamento. Quando vi que estava disponível, fui no site Portal Cidadão, realizei o agendamento e estou aqui hoje”, conta.

Com agendamento realizado pelo aplicativo, também compareceu pela primeira vez o autônomo, Fábio Pinto de Sousa, que chegou até a Farmácia para buscar o medicamento para o pai. Ele disse que achou a ação um pouco complicada, neste primeiro momento, mas destacou que é apenas uma questão de adaptação. “Uma pessoa que não tem familiaridade com a internet, no começo, vai achar difícil. Tudo que a gente faz pela primeira vez é assim mesmo. Acho que será apenas uma questão de costume.”

Usuários agora têm a possibilidade de reagendamento

Mais uma novidade. Para quem já é usuário da Farmácia de Minas de Belo Horizonte, caso ocorra algum imprevisto e o usuário não possa comparecer à farmácia, ele poderá reagendar também pelo aplicativo MG App, [Portal Cidadão \(cidadao.mg.gov.br\)](http://PortalCidadao.cidadao.mg.gov.br) e pelo telefone LigMinas 155 (opção 2 - Farmácia de Minas).

A SES-MG reforça que o comparecimento no dia e horário agendados contribui para um atendimento de qualidade na farmácia e na melhoria do serviço prestado ao cidadão.

A partir de 2024, os usuários que comparecerem fora do período marcado, serão atendidos somente após os usuários agendados e condicionados à disponibilidade de capacidade de atendimento.

O secretário de Estado de Saúde de Minas Gerais, Fábio Baccheretti, reafirmou a importância da Farmácia de Minas de Belo Horizonte para o cidadão mineiro e destacou essa nova etapa. “Temos esse novo local, que foi inaugurado há alguns anos atrás, e dá muito mais conforto a quem vem aqui diariamente buscar seu medicamento. Mas ainda tínhamos um desafio, dar a possibilidade de reagendamento para que as pessoas não venham de forma não programada. Isso faz o atendimento ser mais demorado.” disse.

O secretário também destacou as ferramentas e principalmente a possibilidade de remarcação. “A partir de hoje, o MG App, o portal cidadao.mg.gov.br e o Lig Minas, que é o 155, tem a opção de reagendamento. Então, aquele cidadão que, por algum motivo, teve um imprevisto e não pôde buscar naquela data marcada, vai poder reagendar e vir sabendo que seu atendimento vai ser o mais rápido possível. Estamos focados em que ele tenha o menor desgaste neste processo rotineiro que dura até o final da sua vida”, afirmou.

O subsecretário de Gestão Regional da SES-MG, Darlan Venâncio Thomaz, destacou a possibilidade do usuário realizar o agendamento e o reagendamento de forma informatizada. “Hoje é um dia importante na rotina da Farmácia de Minas de Belo Horizonte. Do ponto de vista da tecnologia da informação, foi algo bastante complexo e de esforço de toda uma equipe para implementar essa estratégia. A ideia é avançarmos sempre e que possamos construir uma farmácia mais voltada para o usuário”, disse.

A usuária Lúcia Helena dos Santos trabalha como zeladora de condomínio. Hoje ela compareceu à farmácia sem estar agendada. Ao receber a informação da possibilidade de reagendamento pela internet, ela aprovou. “Estou aqui sem agendar porque, da outra vez, aconteceu um imprevisto e

não consegui comparecer. Agora, com esta possibilidade, isso não vai mais ocorrer. Só venho agora com data e horário marcados”, disse.

A auxiliar administrativo Téssia Janaína Gonçalves Pessoa não conseguiu renovar a receita e, conseqüentemente, não fez a retirada do seu medicamento na data marcada para dezembro. Com a novidade, ela aproveitou o dia de hoje e reagendou para 5 de janeiro de 2024. “Sou usuária da Farmácia de Minas desde 2021. Achei a possibilidade do reagendamento ótima e interessante. Vai ser possível agilizar o atendimento e também evitar filas” disse.

Mais informações sobre a Farmácia de Minas de Belo Horizonte estão disponíveis [neste endereço](#).

Passo a passo

- realizar o primeiro agendamento para a retirada do medicamento ([ver tutorial](#));
- reagendar a data de horário de retirada do medicamento ([ver tutorial](#)).