

A farmácia como estabelecimento de saúde sob o ponto de vista do usuário de medicamentos

The pharmacy as a health care unit from the medicine user's point of view

Dayani Galato^{*1,2} & Luciana Angeloni²

RESUMO – O presente trabalho visou à obtenção de informações sobre o perfil da farmácia enquanto estabelecimento de saúde, com ênfase na estrutura física, humana e serviços, na visão do paciente, usuário de medicamentos, através da técnica do grupo focal. Os resultados demonstram que uma farmácia para repassar a impressão de um estabelecimento de saúde deve ser projetada, com cores claras, boa iluminação, mobília uniforme, possuindo profissionais qualificados e oferecendo serviços condizentes à saúde. Neste contexto além da venda de medicamentos, sobressai-se a necessidade da presença de um profissional que saiba orientar o uso de medicamentos de forma a criar um vínculo de confiança com o usuário desse serviço.

PALAVRAS-CHAVE – Farmácia, grupo focal, serviços farmacêuticos, usuário de medicamentos.

SUMMARY – This work had the objective of obtaining information about pharmacy characteristics as a health care unit, empathizing its physical, human and service structures from the patient point of view (the medicine user), applying a focal group technique. The results demonstrated that a pharmacy must be projected with clear colors, good illumination, uniform furniture, qualified people and must offer services health related in order to transmit health professional impression. In this context, besides medicines selling, the presence of a pharmacist is important to create a trustful link with the service user.

KEYWORDS – Focal group, medicine user, pharmaceutical services, pharmacy.

INTRODUÇÃO

Em 1990 com o surgimento do conceito de atenção farmacêutica⁸ e, posteriormente, com a sua implantação, os profissionais farmacêuticos começam a desenvolver uma nova prática na qual o paciente é visto como um todo focando as ações desses profissionais³.

Neste contexto, o profissional farmacêutico busca junto com o paciente o uso racional de medicamentos, avaliando se a terapia farmacológica é necessária, efetiva, segura, cômoda e com custo acessível¹⁰. Sendo assim, a adesão terapêutica é um dos principais focos de sua ação. Atuando desta forma, o farmacêutico assume um papel fundamental na equipe de profissionais de saúde: a prevenção, identificação e resolução de problemas relacionados com os medicamentos⁴ e torna a farmácia, um estabelecimento de saúde que, além de oferecer produtos, presta serviços de saúde à população.

No Brasil têm surgido muitas discussões sobre o papel das farmácias como estabelecimentos comerciais ou de saúde. Para ser considerado um estabelecimento de saúde, além das condições estruturais, a postura e a atuação profissional das pessoas que lá atuam e os serviços que são prestados devem caracterizá-lo como tal¹². Com o intuito de investigar estas condições, este trabalho teve por objetivo à obtenção de informações dos pacientes, usuários de

medicamentos, quanto à sua percepção de estrutura, serviços e recursos humanos que caracterizariam a farmácia como estabelecimento de saúde.

MATERIAIS E MÉTODOS

O estudo foi realizado através da adoção da técnica qualitativa de grupo focal⁷. Para a sua realização foram convidados usuários de medicamentos, com idade superior a 18 anos responsáveis por sua aquisição, residentes em um município do sul do estado de Santa Catarina.

Para a realização deste trabalho, foi elaborado um roteiro com questões que foram inicialmente submetidas a um grupo piloto composto por 8 pessoas. Esta primeira etapa colaborou com modificações quanto às questões abordadas, com o intuito de facilitar a sua compreensão pelos entrevistados, seguindo-se da coleta de dados através de três grupos focais.

Os grupos focais iniciaram-se com a apresentação dos objetivos do projeto e com a leitura e assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido. É importante salientar que, para caracterizar o perfil dos participantes, foram coletadas informações como idade, gênero, renda, escolaridade, ocupação, uso de medicamentos de uso contínuo, presença de doenças crônicas e fidelidade a um estabelecimento farmacêutico. Em seguida, foram realizadas as ques-

Recebido em 21/10/2008

*NAFEUM – Curso de Farmácia, Av. José Acácio Moreira, 787, Bairro Dehon, 88704-900, Florianópolis/SC, Brasil- Tel. (0xx48)3621-3284

1 Farmacêutica, Doutora, Núcleo de Pesquisa em Atenção Farmacêutica e Estudos de Utilização de Medicamentos – Curso de Farmácia – UNISUL

2 Farmacêutica, Especialista, Curso de Especialização em Farmácia Magistral Alopática e Homeopática – Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL

tões sobre os aspectos físicos, serviços prestados e aspectos humanos que os usuários julgam adequados para uma farmácia enquanto estabelecimento de saúde, conforme apresentado a seguir.

Aspectos físicos

(quanto à apresentação física da farmácia):

1. Que tipo de mobília deve ter uma farmácia para que passe a impressão de um estabelecimento de saúde?
2. Como deveriam ficar expostos os produtos?
3. Em sua opinião, como deveria ser uma sala de aplicação de injetáveis?
4. Quanto ao lado externo de uma farmácia, como este deve ser para representar um estabelecimento de saúde?

Serviços

(quanto aos serviços oferecidos):

1. Que tipo de serviços uma farmácia deve fornecer para caracterizá-la como estabelecimento de saúde?
2. Que tipo de serviços uma farmácia não deve fornecer para caracterizá-la como estabelecimento de saúde?

Aspectos humanos

(quanto à apresentação e postura dos profissionais da saúde):

1. Como vocês identificam um profissional da saúde?
2. Quais as qualidades vocês consideram essencial a esse profissional?
3. O que pode passar insegurança em um profissional de saúde?
4. Como você identifica um serviço farmacêutico de qualidade?
5. Como deveria ser identificado um funcionário de um estabelecimento de saúde?
6. Quais qualidades deveriam ter estes funcionários?

Os discursos foram registrados em áudio para que se garantisse a fidedignidade das expressões. Após a realização do grupo focal, as gravações foram transcritas e os discursos categorizados a partir do processo de análise, reflexão e síntese⁷.

Este trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade do Sul de Santa Catarina.

RESULTADOS

• Perfil dos colaboradores

Para a realização da pesquisa foram realizados três grupos focais numa estimativa de tempo médio, por grupo, de 1h e 20min. Estes grupos contaram com a participação de 26 pessoas com diferentes perfis em relação à idade, ocupação, grau de instrução, renda individual, uso de medicamentos contínuos e incidência de doença crônica. Por outro lado, todos eram maiores de 18 anos, responsáveis por seus próprios medicamentos e freqüentavam estabelecimentos farmacêuticos.

A maioria dos indivíduos pesquisados foi do gênero feminino (54%), com idade entre 18 e 30 anos (42%). Observou-se que uma parcela importante era de autônomos (31%), com nível de instrução relativo ao ensino médio completo (11 anos) (38%), seguido por nível superior completo (31%). As informações relativas à renda individual foram omitidas por um grande número (46%) dos pesquisados..

Com relação ao uso de medicamentos contínuos, os dados demonstraram que 65% dos participantes da pes-

quisa não faziam uso desses medicamentos e 35% eram usuários. A presença de doença crônica foi relatada por 30% dos entrevistados, destes 71% eram portadores de hipertensão arterial e 14% de Diabetes mellitus.

Grande parte (69%) dos entrevistados frequenta estabelecimentos farmacêuticos distintos, ou seja, não são fiéis a um único estabelecimento farmacêutico.

• Aspectos físicos

Os colaboradores deste projeto foram unânimes em relação à iluminação e pintura de um estabelecimento de saúde. Deve ser muito bem iluminado e de cores claras, predominando o branco, "(...), pois esta cor representa saúde, por ser uma cor fria e que passa limpeza"; "(...) claro que alguns detalhes como um quadro cairia bem (...)".

A mobília que uma farmácia deve ter para que traga aconchego, conforto e represente um estabelecimento de saúde, deve ser a estritamente necessária para que acomode todos os produtos que fazem parte de uma farmácia. A padronização dos móveis é importante "(...) não pode ter uma estante de madeira e outra de vidro, deve ser toda de um tipo só. Não pode ter um balcão azul e o caixa rosa, as cores devem ter harmonia". Os colaboradores ainda relatam que móveis claros e de materiais de fácil limpeza, como fórmica e metais, ajudam a melhorar o aspecto da farmácia, transmitindo limpeza. É fundamental a presença de placas indicativas, como: caixa, atendimento, perfumaria e sala de aplicação de injetáveis. Bancos confortáveis e água mineral devem estar de fácil acesso "(...), pois na farmácia vai muito idoso e criança, e devem ficar bem acomodados enquanto esperam".

A exposição dos produtos deve ser muito bem organizada. A perfumaria deve ficar visível e acessível ao público, em prateleiras identificadas e separadas por sessão, por exemplo: xampus, higiene bucal, linha infantil, etc. e contendo sempre o preço de cada produto. Os medicamentos devem ficar visíveis, mas não de acesso ao público. "A quantidade de cada tipo de medicamento deve ser o necessário, não exagerar na quantidade, para não ficar dando a impressão de coisa vencida". Vários colaboradores relataram esta questão, onde a quantidade exagerada de cada medicamento e o seu empilhamento transmite a impressão de uma farmácia desorganizada; "(...) fico na dúvida se está encalhado ou já vai vencer".

A sala de aplicação de injetáveis deve ser de cor clara, predominando o branco, mas cores suaves como o azul e o verde passam a impressão de sala confortável. Deve ser azulejada e com piso para facilitar a limpeza. Estar sempre limpa, higiênica, com boa iluminação, bem ventilada para evitar odores de medicamentos. Deve ter uma pia, cadeiras disponíveis para duas pessoas, água mineral e uma maca; pois, os colaboradores relatam a importância de tê-los caso alguma pessoa, idoso, crianças, passe mal na hora da aplicação de um injetável: "(...) tem que ter no mínimo duas cadeiras para levar um acompanhante (...)", "(...) deve ter uma maca para recuperação". Os colaboradores reforçaram a necessidade da manutenção da sala limpa: "(...) quanto menos móveis tiver, mais fácil de manter limpo (...)". "(...) é a parte mais sensível da farmácia (...)", "a sala vai dizer se quem trabalha ali é higiênico ou não (...)".

Em relação à localização dessa sala, o relato de um dos participantes foi interessante: "A sala não deve ser muito

no fundo (...) deve ficar próxima ao balcão”; “... porque aqueles 4 ou 5 passos que se dá para chegar nesta sala, parece um quilômetro ...”, mas não deve haver trânsito constante de pessoas; deve ser reservada, relataram outros participantes. Quase unânime a sugestão em adaptar algum elemento que traga bem-estar a essa sala, como uma música relaxante ou um quadro ou pintura com cores fortes para distrair e dissipar a tensão.

O lado externo da farmácia deve estar sempre limpo, bem como paredes, calçadas e placas. A farmácia deve estar em lugar visível e possuir estacionamento exclusivo. A placa deve ser grande, visível de todos os ângulos e a distância. Deve estar sempre limpa, iluminada, com letras grandes e destacada, com poucas cores. Deve ter clareza no nome, número de telefone e destaque especial se for um estabelecimento de atendimento 24 horas (permanece aberta de dia e de noite). Evitar a poluição visual com frases e fotos marcantes.

• **Serviços**

Os serviços prestados ou não, que devem ou não ser realizados por um estabelecimento de saúde foi uma das questões que gerou grande polêmica. Alguns participantes consideram que um estabelecimento farmacêutico deve fazer qualquer serviço para agradar ao máximo seus clientes e, outros que acham que cada estabelecimento deve exercer com máxima destreza e avidez sua função específica, o que for pertinente a ela, como a venda de medicamentos e perfumaria.

Com relação à venda de medicamentos, perfumaria, aplicação de injetáveis com receituário médico e aferição de pressão arterial, foram unânimes (entre os participantes que relataram tais serviços) a aprovação desses serviços. Quanto aos serviços de nebulização, somente com receituário médico, pois, os participantes consideram a farmácia muito mais segura do que administrar a medicação em casa, desde que tais instrumentos estejam em perfeitas condições de uso. A parte polêmica ficou em torno da questão relacionada à “verificação” da garganta e ouvido. “(...) a farmácia pode se tornar um mini pronto-socorro (...) qualquer pessoa vai até uma farmácia, pois sabe que lá será muito bem atendido”. Mas nem todos os participantes concordam com essa opinião: “(...) olhar a garganta e ouvido, isso não, pois não são médicos. Se fosse permitido não seria farmácia e sim consultório médico”. Outros ainda sugerem que essa prática pode ser aplicada apenas para que haja um encaminhamento ao médico ou não, nunca havendo sugestões e “prescrições” de medicamentos por parte dos farmacêuticos e funcionários.

Serviço de tele-entrega (entrega domiciliar de medicamentos), fornecimento de panfletos explicativos de doenças (como Doenças Sexualmente Transmissíveis/DST, Diabetes mellitus, hipertensão arterial), monitoramento de tratamentos também foram mencionados. Outro fato importante relatado e confirmado pelos participantes é a satisfação de receber informação, orientação e tudo que se refere ao medicamento dispensado ou não, “(...) satisfação maior se for realizado pelo profissional farmacêutico”; “(...) orientação, pois um profissional bem interessado e qualificado que saiba informar sobre o medicamento e saiba ver se o que o paciente tem é grave (...) ou apenas está precisando de uma boa conversa, para desabafar”.

Os serviços que não deveriam ser realizados por um estabelecimento de saúde, a unanimidade foi relevante contra a realização de prestação de serviços bancários como pagamento de água, luz, títulos; pois, reflete falta de higiene pelo manuseio excessivo de dinheiro. “O último absurdo é a cobrança de água, luz e conta telefônica em uma farmácia, pois às vezes a gente chega lá para comprar o remédio e tem que esperar o fulano pagar uma conta que não tem nada a ver com farmácia. (...)”, “(...) é até anti-higiênico, pois o dinheiro é muito sujo”. A venda de produtos perecíveis como balas, refrigerantes, sorvetes, os produtos ditos de “conveniência” também não agradam os participantes; bem como, a venda de revistas, rifas e jogo do bicho; “Nada de vender refrigerantes, sorvetes, havaianas, doces e bolachas e demais produtos que não estejam relacionados à área de saúde. Devem deixar estes produtos para bares, mercados, mercearias”.

Um dos participantes conclui muito bem o que grande maioria dos participantes quis relatar: “Se for ver a satisfação completa do cliente, então, os mercados, por exemplo, deveriam vender também medicamentos. Assim viraria uma baderna. Cada comércio no seu lugar”.

• **Aspectos humanos**

Para a identificação de um profissional da saúde, os participantes relataram um fator que consideram mais importantes: as roupas e jaleco, completamente brancos, inclusive sapatos, sempre muito bem limpos. O uniforme do farmacêutico deve ser exclusivo, diferenciando-o dos demais funcionários. “Roupa, sapato e jaleco branco, com crachá que diga seu nome e sua função”. O crachá com o nome da farmácia, do farmacêutico e função deve ser imprescindível, pois, “Hoje em dia muitos profissionais usam o branco, como por exemplo, massagistas, cabeleireiro. Então, o branco em si não significa ser um profissional da saúde. Ele deve ser identificado com um crachá bem visível, com seu nome e função”. Os cabelos devem estar sempre presos (no caso de mulheres), cortados, limpos e barba sempre bem feita (no caso de homens). As unhas devem estar limpas, cortadas e no caso do uso de esmalte, optar sempre por cores claras. A maquiagem deve ser discreta, evitando cores chamativas e abusivas.

Os funcionários de um estabelecimento farmacêutico devem ter vestimentas padronizadas entre si, vestir uniforme padrão; passando organização da empresa perante os clientes. Devem estar sempre asseados e bem vestidos; “todos devem usar uniformes claros, limpos e crachás de identificação, além da boa higiene pessoal”, “(...) nada de bermudas e chinelos”. A cor do uniforme deve ser diferente do branco, para que não haja confusão e dúvidas com o profissional farmacêutico. Deve haver sempre um crachá, com nome e função de cada funcionário, para a sua identificação junto ao cliente.

O farmacêutico deve ser um profissional com boa formação acadêmica, inteligente, que estude sempre e saiba explicar com avidez as dúvidas que possam surgir no ato da dispensação, seja relacionado ao medicamento ou à doença, sempre com muita seriedade, segurança e responsabilidade; nunca esquecendo o bom humor. “(...) ter interesse, simpatia, conhecimento e estudar sempre”; “(...) ele deve estar sempre estudando, deve se mostrar interessado, o que me passa grande segurança”. “O bom profissional não é aquele que sabe tudo de cor (...)”; “(...), mas vai atrás, se

interessa, lê, estuda e depois repassa tudo em palavras que posso entender bem”.

Outras qualidades relatadas por nossos colaboradores foram *“A presença da empatia, educação, saber escutar primeiro para só depois se expressar”.*

Um profissional passa insegurança quando não sabe interpretar um receituário médico, não sabe onde se encontram determinados produtos e repassa essa função para terceiros. Expressar a frase: *“(...) acho que é esse (...)”* deve ser evitada, pois é considerada imperdoável. Não olhar nos olhos, não atribuir atenção, ser mal-humorado e anti-pático, estar mal apresentado, passar insegurança propriamente dita e arrogância, também foram apontados como características que denigrem a imagem desse profissional. Não saber dar explicações sobre o produto e tirar dúvidas que possam surgir, nem mostrar interesse em resolvê-las, é visto aos olhos de nossos colaboradores como uma pessoa insegura de si e, portanto, que não repassa segurança: *“Quando não sabe sair da situação e não vai atrás de nada para tentar resolver o caso”.* Outro fator que repassa insegurança nesse profissional é a sua ausência no estabelecimento de saúde: *“Se ele não estiver presente, pois é sua obrigação, ele me passa um ar de irresponsabilidade”.*

Para os colaboradores, um estabelecimento farmacêutico de qualidade é aquele que possui um ambiente sempre limpo, iluminado, com funcionários sempre bem arrumados e uniformizados. Presença constante do profissional farmacêutico, sempre analisando as questões e orientando seus funcionários e clientes, mesmo quando não é ele quem está atendendo. É aquele estabelecimento que possui todos os produtos, medicamentos, perfumaria e correlatos que precisam, e, se não houver, *“(...) tenta conseguir o remédio para o mesmo dia ou para o dia seguinte, (...) se não conseguir me indique um genérico ou similar e me explique tudo certinho, o porque da troca”.* Que presta serviço de orientação sobre o medicamento em questão, explicando possíveis efeitos que tal possa a vir ocasionar. Além do citado, os participantes relacionam muito com a farmácia o resultado esperado pelo tratamento *“(...) resultado do tratamento oferecido a médio e longo prazo e as orientações seguras durante as explicações sobre cada assunto”.*

O funcionário deve ser treinado, ter prática, experiência e saber sempre onde devem estar guardados medicamentos e perfumarias. Deve ser educado, competente, atencioso, ter empatia, demonstrar interesse e nunca fazer distinção de classe social, cor, religião ou política. Um colaborador opinou sobre a postura de um funcionário frente a qualquer dúvida: *“Sempre que tiver qualquer dúvida falar com o farmacêutico (...) nunca se passar pelo profissional formado”.*

DISCUSSÃO

A função da estrutura física em um estabelecimento de saúde é permitir condições adequadas para o bom relacionamento entre o profissional da saúde e o paciente, bem como, para o alcance de suas necessidades, sejam elas relacionadas com a execução de procedimentos ambulatoriais, obtenção de informação e aquisição de produtos, no caso da farmácia. Nesse contexto, a estrutura física auxiliará no processo de comunicação⁵.

Durante o relacionamento com o profissional de saúde é importante que seja desenvolvido uma relação terapêutica

simétrica, onde ambos, profissional e paciente, responsabilizam-se pela terapia adotada². Para isso é fundamental que a relação seja sustentada por características do profissional relacionadas com a empatia, a humildade, ao vocabulário adequado ao paciente, a gestos simples como olhar nos olhos, bem como, à sua apresentação e sua identificação⁶.

No entanto, fica evidente que o farmacêutico para ser considerado profissional da saúde, deve mostrar habilidades para auxiliar o paciente, principalmente, na oferta de informações. Ressalta-se que esta informação não é apenas em relação aos medicamentos, mas também sobre o problema de saúde, sendo necessário para isso, habilidade para buscar essa informação em fontes confiáveis⁶.

Para que isto seja possível, o ambiente do encontro clínico deve apresentar pouca poluição visual e sonora, ter cores claras, ser organizado e especialmente confortável. A privacidade também é muito importante⁹, principalmente para as farmácias onde a maioria das vezes os atendimentos ocorrem no balcão⁵.

Portanto, atenção especial também deve ser dada a toda a estrutura física da farmácia, inclusive a sala de injetáveis que, segundo os discursos, causa bastante ansiedade nos pacientes, devendo apresentar condições sanitárias adequadas, ambiente confortável e acolhedor.

Os resultados deste trabalho apontam que entre os serviços que devem ser realizados pela farmácia compreendem a venda de medicamentos e correlatos e, a aplicação de injetáveis e aferição da pressão arterial. Outros serviços como a verificação da garganta e ouvido, além de não serem do âmbito profissional farmacêutico, não apresentaram consistência na opinião dos entrevistados. A determinação de outros parâmetros como a glicemia capilar e o colesterol não foram citados neste estudo.

Muitas vezes foi defendida por alguns farmacêuticos e proprietários de farmácia, a venda de alimentos e outros produtos de conveniência, bem como, a prestação de serviços bancários pela comodidade aos usuários e ao mesmo tempo, como um recurso financeiro para manutenção do estabelecimento. No entanto, neste trabalho, os resultados apontam que tais serviços na ótica dos participantes da pesquisa, descaracterizam o estabelecimento como sendo de saúde.

Quanto à disposição das mercadorias, os resultados demonstram a necessidade de um cuidado maior com a medicação. Isto é positivo, pois restringindo o acesso das pessoas aos medicamentos é possível inibir o seu uso irracional, pelo fato de ser necessária a intervenção do farmacêutico no processo de dispensação dos medicamentos⁶ possibilitando a automedicação responsável¹. Segundo a Organização Mundial da Saúde¹³, o farmacêutico pode auxiliar na seleção de medicamentos para serem utilizados no manejo de transtornos menores, contudo, essa mesma instituição reforça a necessidade de um profissional capacitado e responsável para a realização desta função.

Se forem observadas as opiniões dos participantes desta pesquisa, mesmo que eles não coloquem explicitamente que o fornecimento de informações sobre medicamentos seja um serviço prestado, eles o citam como uma característica fundamental do profissional farmacêutico enquanto profissional da saúde. Nesse contexto, reforça-se a necessidade

do repasse de informações com segurança ou, em caso de dúvida, a sua certificação na consulta junto à literatura específica, como alicerce para o desenvolvimento de confiança por parte do paciente no tratamento farmacoterapêutico. Ressalte-se que, segundo a Organização Mundial da Saúde¹⁴, a confiança na equipe de saúde e nos medicamentos são dois dos fatores fundamentais da adesão terapêutica.

Outro ponto muito marcante nesta pesquisa é a necessidade de treinamento dos auxiliares da farmácia onde, além de estarem devidamente caracterizados, devem ter claramente definidas as suas funções e encaminhar os pacientes ao farmacêutico sempre que houver necessidade de orientação que não estejam aptos a fornecer.

CONCLUSÕES

Este trabalho aponta requisitos estruturais e humanos que devem ser observados na organização de uma farmácia comunitária. É importante salientar que os fatores listados pelos participantes desta pesquisa favorecem o desenvolvimento de uma relação de confiança entre o profissional da saúde e o paciente, pois descreve um ambiente confortável que apresenta cores claras, boa iluminação e limpeza; pessoas devidamente identificadas e bem apresentadas que possuam educação, responsabilidade e que estejam capacitadas para a execução de suas tarefas. Quanto aos serviços a serem prestados, sobressaem-se aqueles relacionados com a aplicação de injetáveis e verificação da pressão arterial e, principalmente, aqueles relacionados ao medicamento, quanto à sua comercialização e, em especial, orientações a seu respeito. Desta forma os resultados aqui apresentados subsidiam uma discussão que deve ir além da categoria farmacêutica, refletindo que, para que um estabelecimento seja considerado de saúde, são necessários, além de uma legislação, a estrutura física, os serviços e, principalmente, as competências e atitudes adequadas do profissional que lá atua.

AGRADECIMENTOS

A todos os usuários de medicamentos que contribuíram para a realização deste trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BELON, J.P. *Consejos en la farmacia*. 2. ed., Paris: Masson, 2000, 418p.
2. CAPRARA, A & RODRIGUES, J. A relação assimétrica médico-paciente: repensando o vínculo terapêutico. *Ciênc. Saúde Coletiva*, 9(1):139-146, 2004.
3. CIPOLLE, R.J., STRAND, L.M & MORLEY, P.C. *El ejercicio de la atención farmacéutica*, McGraw-Hill, Madrid, 2004, 416p.
4. COMITÉ DEL CONSENSO. Segundo consenso de Granada sobre problemas relacionados con medicamentos, *Ars Pharm.* 43 (3-4):175-184, 2002.
5. CORDEIRO, B.C & LEITE, S.N. *O Farmacêutico na Atenção à Saúde*. Itajaí: Editora Univali, 2008, 286p.
6. GALATO, D.; ALANO, G.M.; TRAUTHMAN, S.C & VIEIRA, A.C. A dispensação de medicamentos: uma reflexão sobre o processo para prevenção, identificação e resolução de problemas relacionados à farmacoterapia. *Rev. Bras. Ciênc. Farm.*, 34(3): 465-475, 2008.
7. GIBBS, A. *Social Research*. Disponível em: <<http://www.soc.surrey.ac.uk/sru/SRU19.html>>. Acesso em 10 de dezembro de 2006.
8. HEPLER, C & STRAND, L.M. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care, *Am. J. Hosp. Phar.* 47: 533- 543, 1990.
9. MIGUEZ, C. Considerações sobre a programação arquitetônica do setor ambulatorial dos estabelecimentos assistenciais de saúde de atenção básica, Anais do I Congresso Nacional da Associação Brasileira para o Desenvolvimento do Edifício Hospitalar e IV Seminário de Engenharia Clínica, Salvador, p.15-19, 2004.
10. ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. *Guia para a boa prescrição médica*. Artmed, Porto Alegre, 1998, 124p.
11. PATRÍCIO, Z.M. *O processo ético e estético de pesquisar: um movimento qualitativo transformando conhecimentos e a qualidade da vida individual-coletiva*. Florianópolis: Núcleo Transcriar/Núcleo de Estudos das Águas/CNPq. 2004. Texto da Disciplina: Introdução à Pesquisa Sócio-Ambiental do Curso de Especialização em Recursos Hídricos promovido pela UFSC/CNPq.
12. ROVERS, J.P., J.D. CURRIE, P. HAGEL, R.P. McDONOUGH & SOBOTKA, J.L. *A practical guide to pharmaceutical care*. Apha, Washington, 2003, 242p.
13. WORLD HEALTH ORGANIZATION. *The role of pharmacist in self-care and self-medication*, World Health Organization, Neterlands, 1998, 17p.
14. WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Adherence to long-term therapies*, World Health Organization, Geneva, 2003, 194p.

Endereço eletrônico
Dayani Galato
e-mail: dayani.galato@unisul.br