



# Avaliação da dispensação de medicamentos pelo Sistema Único de Saúde no município de Vargem Bonita - Santa Catarina

## Drug dispensing evaluation by the Unified Health System in the town of Vargem Bonita - Santa Catarina

Recebido em 02/05/2011

Aceito em 06/05/2012

Ionara Santin\* & Walter Antônio Roman Júnior

Pós-Graduação em Gestão da Assistência Farmacêutica. Universidade Comunitária da Região de Chapecó, UNOCHAPECÓ, Área de Ciências da Saúde, 89809000, Chapecó, Santa Catarina, Brasil.

### RESUMO

A informação envolvida no ato de dispensação é fundamental para a compreensão e a adesão do usuário à terapêutica medicamentosa envolvida. A entrega de medicamentos centrada no paciente, entendida como parte integrante do processo de atenção ao usuário, deve no mínimo, permitir ao mesmo conhecer o objetivo do tratamento e a forma de utilizá-lo corretamente. O objetivo deste estudo é avaliar o ato de dispensação de medicamentos na farmácia do Sistema Único de Saúde (SUS) de Vargem Bonita (Santa Catarina). Dessa forma, aplicou-se um formulário específico para 120 usuários e outro para profissionais de saúde. Os resultados obtidos dos componentes quantitativos foram expressos através de porcentagem, enquanto que para os qualitativos utilizou-se a análise dos dados. Constatou-se que 17% dos usuários foram indagados pelos dispensadores sobre o uso de medicamentos concomitantes, enquanto que para 97% foram transmitidas orientações de como utilizar o medicamento. Observou-se também, que 20% dos usuários receberam informações sobre reações adversas. Todos os profissionais de saúde consideraram relevantes as informações transmitidas durante o ato de dispensação para a adesão ao tratamento pelo usuário. Constatou-se que a entrega de medicamentos necessita de aperfeiçoamento e que muitas informações relevantes na terapia medicamentosa são ausentes ou transmitidas de forma insuficiente.

**Palavras-chave:** Qualidade, acesso e avaliação da assistência à saúde, Assistência farmacêutica, Sistema único de saúde, Serviços de saúde comunitária

### ABSTRACT

Information involved in the act of dispensing is critical to the user's understanding and adherence to the drug therapy involved. The delivery of patient-centered medication, understood as part of the user's care process, should at least allow him or her to know the goal of the treatment and how to use it properly. The objective of this study is to evaluate the act of dispensing drugs at the Unified Health System (SUS) pharmacy in Vargem Bonita (Santa Catarina). Thus, we applied a specific form to 120 users and another one to health professionals. The results of quantitative components were expressed in percentage, whereas data analysis was used for the qualitative results. It was found that 17% of the users were asked by the dispensers about the use of concomitant medications, while 97% were oriented on how to use the medication. It was also observed that 20% of the users received information about adverse reactions. All health professionals consider relevant the information given during the act of dispensing to the user's adherence to treatment. It was found that drug delivery needs improvement and that much relevant information on drug therapy is either absent or insufficiently communicated.

**Keywords:** Health care quality, access, and evaluation, Pharmaceutical services, Unified health system Community health services

### INTRODUÇÃO

Uma assistência farmacêutica resolutiva deve estar fundamentada no acesso, na qualidade e em condutas

racionais e corretas relacionadas à prescrição, dispensação e ao uso dos medicamentos (CONASS, 2007).

\* **Contato:** Ionara Santin, Universidade Comunitária da Região de Chapecó, UNOCHAPECÓ, Área de Ciências da Saúde, 89809000, Chapecó, Santa Catarina, Brasil., e-mail: ionarasantin@unochapeco.edu.br

A evolução da assistência sanitária exige dos farmacêuticos um maior compromisso com o paciente, passando da dispensação tradicional, onde a entrega do medicamento prescrito ocorria ocasionalmente acompanhado de informação, para a dispensação ativa, cujo objetivo é conseguir na medida do possível, prevenir e evitar problemas relacionados aos medicamentos (Martínez *et al.*, 2003).

Habitualmente, o paciente tem dificuldade em associar o recinto farmácia, como um dos locais privilegiados para troca de informações sobre saúde (Pepe; Castro, 2000). Em estudo realizado com usuários do SUS na cidade de Fortaleza foi observado que a maioria dos pacientes não se interessa em fazer perguntas a respeito dos medicamentos dispensados. Como também, os dispensadores na maioria das vezes, não se preocupam em solicitar informações importantes para a prevenção de possíveis agravos à saúde ocasionados por reações adversas, interações medicamentosas dentre outros (Arrais *et al.*, 2007).

A dispensação de medicamentos não é troca de mercadorias por receita médica (Pepe & Castro, 2000), ocorre quando se realiza um serviço centrado no paciente (Simoni, 2009), e deve ser entendido como integrante do processo de atenção ao paciente, realizado por um profissional de saúde com foco na prevenção, tendo o medicamento como um instrumento de ação (Galato *et al.*, 2008). Na Espanha, por exemplo, a dispensação representa um dos processos da cadeia terapêutica, entendida e praticada como ato assistencial e como garantia do processo global de uso dos medicamentos (Romano-Lieber *et al.*, 2009).

Dessa forma, acredita-se que o ato de dispensação deve servir de fonte de informação ao paciente e ao farmacêutico, como filtro para detecção de possíveis problemas relacionados a medicamentos (BRASIL, 1998), e deve permitir ao paciente conhecer, no mínimo, o objetivo do tratamento e o modo de utilizá-lo corretamente (Aldrigue *et al.*, 2006).

Esse estudo pretende investigar quais informações transmitidas aos usuários da farmácia durante o ato de dispensação, se estas informações são claras e objetivas; verificar se o dispensação promove o uso racional de medicamentos; se os usuários compreendem as orientações transmitidas bem como, avaliar o processo de fornecimento de medicamentos na visão dos profissionais de saúde do SUS de Vargem Bonita. O conhecimento sobre todas essas etapas tem como finalidade fazer um diagnóstico do processo de dispensação, a partir do qual podem ser planejadas ações a fim de corrigir as possíveis falhas.

## MATERIAL E MÉTODOS

### Dados Gerais

O município de Vargem Bonita, conta com uma população de 4.795 habitantes (IBGE, 2010) e está localizado na microrregião de Joaçaba e na mesorregião do oeste do Estado de Santa Catarina. A secretaria municipal de saúde (SMS) conta com cinco postos, uma unidade básica de saúde, inexistindo consultório médico, policlínica ou hospital privados no município (DATASUS,

2010). Os serviços de saúde especializados são realizados via tratamento fora do domicílio, ou em policlínicas consorciadas através de pactuação regional, como também, em serviços privados de municípios adjacentes. A primeira padronização de medicamentos para compor a Relação Municipal de Medicamentos Essenciais (REMUME) ocorreu no ano de 2010 e conta com 121 itens.

Com essa estrutura, comum a diversos municípios brasileiros Vargem Bonita contratou o primeiro profissional farmacêutico em fevereiro de 2009 e a dispensação de medicamentos é realizada, estritamente mediante apresentação de receituário médico ou odontológico, nas farmácias básicas central e distrital (Vila Campina da Alegria), sendo que medicamentos sujeitos a controle especial e do componente especializado são fornecidos somente na farmácia central, no período matutino, quando o farmacêutico encontra-se presente.

### Delineamento do estudo

Este estudo descritivo transversal realizado com profissionais da secretaria municipal de saúde e usuários das farmácias central e distrital pretende avaliar o ato de dispensação de medicamentos no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) do município de Vargem Bonita.

Como instrumento utilizou-se formulários diferenciados aplicados aos profissionais de saúde e usuários das farmácias básicas. A população de profissionais foi composta por três médicos, três enfermeiros, um odontólogo e um fisioterapeuta, que participaram do estudo, no período da coleta. Normalmente no município há nove profissionais vinculados. Os usuários foram selecionados ao acaso, em dias da semana e horas diferentes, perfazendo o número de sessenta usuários de cada farmácia, resultando num total de 120 indivíduos com idades superiores a dezoito anos. O tamanho da amostra de usuários foi baseado na recomendação da Organização Mundial da Saúde (OMS), que preconiza para estudos descritivos, a inclusão pelo menos trinta pessoas em cada grupo de interesse (OMS, 2004). Os participantes da pesquisa foram homens e mulheres com grau de escolaridade variado e todos possuíam receituário médico pelo SUS.

A coleta dos dados ocorreu de setembro a dezembro de 2010, no período vespertino na farmácia central e no período matutino na farmácia distrital. A formação do banco de dados se deu com a aplicação de formulários contendo perguntas com componentes quantitativos e qualitativos. Esse instrumento foi aplicado imediatamente após a retirada de medicamentos na saída das farmácias pelo profissional farmacêutico que não participou da dispensação de medicamentos aos usuários do SUS. Para os profissionais de saúde foi aplicado questionário em seu ambiente de trabalho.

### Procedimentos éticos

O estudo foi realizado após aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Comunitária da Região de Chapecó - UNOCHAPECÓ, sob número 107/10. Os formulários foram aplicados após permissão, mediante assinatura em termo de consentimento livre e esclarecido.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### Usuários

De acordo com a tabela 1, prevaleceram usuários do gênero feminino nas farmácias de Vargem Bonita. Esse resultado está de acordo com o trabalho realizado por Ribeiro *et al.* (2006) em que 69% dos usuários do SUS eram do gênero feminino. Eles sugerem que a menor procura por serviços de saúde pela população do gênero masculino se deve, entre outros fatores, a uma questão cultural, onde os homens têm dificuldade em reconhecer suas necessidades e cultivam o pensamento de invulnerabilidade (Brasil, 2008).

Durante o período de estudo a faixa etária prevalente foi a de 18 a 40 anos e a justificativa para que os usuários com idade acima dos sessenta anos tenham representado um número menor pode ser explicado pelo fato de que os medicamentos para o tratamento de patologias crônicas, como diabetes e hipertensão, são distribuídos em reuniões específicas em locais diferentes das farmácias (Tabela 1).

Quanto à escolaridade, a maioria dos usuários está incluída nas faixas de 1ª a 4ª série e 5ª a 8ª série e poucos são analfabetos (Tabela 1). Marcondes (2002) em estudo realizado em Ponta Grossa (PR) relata que 70% das pessoas frequentadoras da unidade básica de saúde não chegaram ao segundo grau de estudo. Baixos níveis de escolaridade dificultam a compreensão pelo usuário sobre a terapêutica medicamentosa e conseqüentemente podem diminuir a adesão e compreensão do tratamento (Funed, 2007).

Tabela 1. Caracterização dos usuários das farmácias do Sistema Único de Saúde de Vargem Bonita

Variáveis	Total (%)	Total
<b>Gênero</b>		
Feminino	69	83
Masculino	31	37
<b>Faixa Etária</b>		
18 – 40 anos	53	64
41 – 60 anos	33	39
Mais de 60 anos	14	17
<b>Escolaridade</b>		
Analfabeto	8	9
1ª a 4ª série	33	40
5ª a 8ª série	23	28
Ensino médio	30	36
Superior	6	7
Completo		

As farmácias do município de Vargem Bonita dispensam medicamentos para receitas oriundas do SUS e do sistema privado, porém, durante o período de coleta de dados, todas as receitas aviadas foram oriundas de profissionais vinculados à secretaria municipal de saúde (SMS). A ausência de receituários do setor privado poderia ser decorrente do fato de não existir serviços médicos privados no município, bem como, o acesso facilitado aos serviços ofertados nas unidades de saúde.

De acordo com a tabela 2, 85% das receitas amostradas tiveram todos os medicamentos dispensados e as receitas

não atendidas integralmente continham medicamentos não pertencentes à REMUME do município, o que revela regularidade no abastecimento dos medicamentos da lista oficial. Cabe destacar, que se comparando com informações da tabela 1, onde se verifica que todas as receitas tiveram origem de prescritores vinculados à SMS do município, se constata que estes profissionais não aderem integralmente à lista oficial, fato este que pode ser decorrente da inexistência de normas para prescrição ou de uma lista de medicamentos inadequada ou ainda, de medicamentos pertencentes a grupos farmacológicos muito específicos. Como proposta para melhorar o fornecimento de medicamentos é fundamental conhecer quais os produtos medicamentos que contemplam a percentagem não atendida.

Tabela 2. Informações transmitidas durante a dispensação segundo os usuários das farmácias em Vargem Bonita

Variáveis	Total (%)	Total (número de usuários)
<b>Recebeu informações sobre:</b>		
a) Como utilizar o medicamento		
Sim	97	116
b) Reações adversas?		
Sim	20	24
c) A importância de cumprir o tratamento?		
Sim	60	72
d) Como armazenar?		
Sim	20	24
e) Horários de administração?		
Sim	95	114
f) O que fazer com as sobras de medicamento?		
Sim	17	21
g) Recebeu todos os medicamentos?		
Sim	85	102
h) O que achou do atendimento dos dispensadores?		
Ótimo	51	61
Bom	48	58
Regular	1	1
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
i) Foi indagado sobre o uso de medicamentos concomitantes?		
Sim	17	21
j) As informações foram claras e suficientes?		
Sim	96	115
k) Julga ter recebido todas as informações necessárias para a utilização do medicamento?		
Sim	90	108

Na opinião dos usuários, o atendimento dos dispensadores é considerado bom e ótimo na maioria das vezes e regular em poucos casos (Tabela 2). O fato de os formulários terem sido aplicados por um profissional da farmácia pode ter influenciado na observação desses resultados. No entanto, outros fatores podem influenciar as respostas quando este tipo de questionamento é realizado, por exemplo, ações de humanização no atendimento são amplamente difundidas, e dessa forma, uma avaliação como bom ou ótimo pode não estar sendo relacionada com o nível das informações transmitidas, mas sim, com a cordialidade do atendimento.

De acordo com a tabela 2, verifica-se também, que dos usuários da amostra 20% receberam informações sobre reações adversas e 17% foram indagados sobre o uso de medicamentos concomitantes, em trabalho semelhante realizado no município de Fortaleza os índices foram de 14% e 16%, respectivamente (Arrais *et al.*, 2007). Os bai-

xos números observados no presente estudo revelam que o usuário pode estar exposto aos riscos das reações alérgicas, de toxicidade, e de interações medicamentosas que comprometem a terapia. Dos usuários que receberam informações sobre reações adversas, 83% relataram que a orientação transmitida foi “desconforto estomacal”. Esse fato talvez tenha respaldo em função dos grupos farmacológicos mais atendidos como anti-inflamatórios e antibióticos.

Verificou-se ainda, que a maioria dos entrevistados afirmou ter recebido informações sobre como utilizar o medicamento. Os usuários relatam que as orientações mais repassadas pelos dispensadores foram horário, posologia, tempo de uso, funções do medicamento e interações.

Os dados relacionados a interações medicamentosas, reações adversas e de como utilizar, revelam a escassez e singularidade das informações transmitidas aos usuários durante o ato de dispensação. Esse fenômeno pode ser justificado, como resultado da ausência de conhecimento aprofundado por parte do dispensador, de rotinas de dispensação que não utilizam protocolos, manuais e consultas a centros de informações sobre medicamentos e também, das poucas atividades de capacitação, juntamente com o tempo exíguo para atender a todos os usuários do sistema. Para Santos & Nitrini (2004), a capacidade de detecção e intervenção dos dispensadores diante de possíveis interações medicamentosas deveria ser avaliada, bem como, sugere o desenvolvimento de pesquisas qualitativas junto ao serviço de saúde como forma de avaliar componentes do uso não racional de medicamentos.

Quanto à orientação em relação à importância de cumprir o tratamento, a afirmativa foi bem elevada e segundo o relato dos usuários prevaleceram as informações relacionadas ao efeito do antibiótico e do anti-inflamatório. A respeito da forma de armazenamento do medicamento, 20% dos usuários foram orientados, destes, todos se referiram à manutenção do medicamento longe do calor e da umidade. Novamente estes resultados são muito próximos dos obtidos na cidade de Fortaleza (25%) (Arrais *et al.*, 2007) o que demonstra ser esse, um panorama nacional de falta de orientação sobre a guarda de medicamentos. Essa prática pode ajudar a explicar os índices de acidentes domésticos pela ingestão de medicamentos principalmente em crianças.

Orientações sobre a conduta mediante possíveis sobras de medicamento foram transmitidas para 17% dos usuários. Essa informação é de extrema importância, pois os excedentes de tratamento favorecem os estoques domiciliares, que podem resultar também, em automedicação. Em Umarama (PR), Fanhani *et al.* (2006) descrevem a presença de medicamentos vencidos em cerca de 20% das famílias visitadas.

As informações transmitidas durante o ato de dispensação foram consideradas claras e suficientes para grande maioria dos usuários, e boa parte desses julgou ter recebido todas as informações necessárias para a utilização do medicamento (Tabela 2). Ou seja, o usuário considera informações de “como tomar” e “horário” suficientes para a correta utilização. Este fato demonstra que ações de educação dos usuários do município em relação ao uso

racional de medicamentos e o direito do usuário a informação devem ser fortalecidas.

Quando solicitadas sugestões dos usuários em relação ao fornecimento de medicamentos, aproximadamente 50% relatou estar bom, 19% não sugeriram, 19% sugeriram mais medicamentos e 7,5% solicitaram mais informações sobre os medicamentos. Verifica-se que o acesso aos medicamentos é a condição mais importante para os usuários. Vale salientar que o desabastecimento de medicamentos essenciais nas farmácias básicas do SUS permaneceu um por longo período e somente após mudanças e reestruturação da assistência farmacêutica nos diferentes níveis, o acesso aos medicamentos foi ampliado. Como relatam Pepe & Castro (2000), tão, ou mais, importante que o medicamento recebido pelo paciente, é a informação envolvida. Fica evidente a necessidade de desenvolvimento e aprimoramento de estratégias, por parte dos diferentes níveis de gestão, que garantam uma dispensação adequada, saindo do foco do simples acesso para um acesso acompanhado de informações.

### Profissionais de saúde

Todos os profissionais de saúde, envolvidos no estudo, consideram relevantes as informações transmitidas durante o ato de dispensação para a adesão ao tratamento pelo usuário. Destes, 62% já detectaram falhas na terapêutica decorrentes do ato de dispensação, no presente estudo não foi investigado a natureza destas falhas e sua relação com a dispensação, investigação esta que auxiliaria em ações de intervenção na prática de dispensação.

Dos profissionais, 25% discordaram em relação aos medicamentos disponibilizados pela farmácia do município principalmente quanto a quantidade e variedade, relataram que os mesmos, “não atendem a demanda dos especialistas” e “tem pouca opção”.

Todos os profissionais declararam que o ato de dispensação na farmácia do município de Vargem Bonita poderia ser aperfeiçoado e propuseram várias ações como, a capacitação dos funcionários, adequação da estrutura física da farmácia, farmacêutico contratado em tempo integral, maior tempo hábil para a dispensação a orientação adequada, uma linguagem clara e disponibilidade de medicamentos.

Diante de variáveis relacionadas ao ato de dispensação, sendo elas, a estrutura física do local, a capacitação do profissional dispensador, o tempo hábil, o nível das informações repassadas e a linguagem adequada no relacionamento com o usuário, os profissionais de saúde foram convidados a pontuar, segundo o grau de relevância, cada variável de 0 a 10. Nesse aspecto, todas as médias obtidas ficaram acima de 9,0.

De acordo com os profissionais de saúde, em relação ao grau de satisfação da população usuária com o fornecimento de medicamentos, na escala de 0 a 10, a média obtida foi 8,1. Este resultado vem ao encontro do resultado descrito na Tabela 2, onde a maioria dos usuários relata que o fornecimento de medicamentos “está bom”.

Na avaliação do ato de dispensação pelos profissionais de saúde, o resultado foi bom para a maioria dos entrevistados, ótimo para uma pequena parcela e regular em 25%. A formação do profissional permite que este,

tenha habilidades na detecção de pontos críticos o que com certeza ajudaria na resolução de problemas no fornecimento de medicamentos.

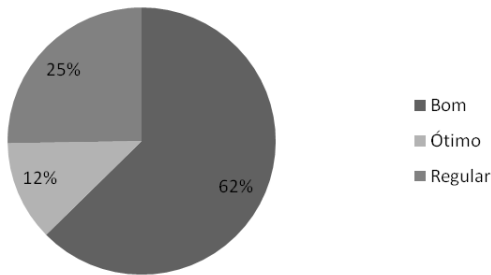


Figura 1. Avaliação da dispensação de medicamentos por profissionais de saúde do SUS

Foram apontados, pelos profissionais, como problemas relacionados à falha no tratamento medicamentoso, de modo geral, a dificuldade de pacientes idosos que muitas vezes identificam o medicamento pela cor e pelo tamanho, a falta de informação transmitida por prescritores e dispensadores, a ausência do medicamento na farmácia, o paciente confuso ou desconfiado em relação à terapêutica medicamentosa escolhida e não adesão ao tratamento.

Diante dos apontamentos dos profissionais de saúde se verifica a necessidade de ações de capacitação dos profissionais dispensadores, de promoção do uso racional de medicamentos direcionadas aos usuários, prescritores e dispensadores, bem como, de aprimoramento das orientações direcionadas aos usuários em relação a patologia e terapêutica envolvida.

## CONCLUSÃO

O ato de dispensação de medicamentos na farmácia básica do SUS do município de Vargem Bonita precisa ser aperfeiçoado. Fato este evidenciado pela carência de informações transmitidas aos usuários em principalmente relacionados às interações medicamentosas, maneira de utilização, reações adversas, armazenamento dentre outras.

Sugere-se a adoção de ferramentas que auxiliem o ato de dispensação, na forma de protocolos, manuais, bem como, a adoção da rotina de consulta a centros de informações sobre medicamentos, ou a criação de um formulário terapêutico próprio disciplinando o processo e contribuindo para o uso racional de medicamentos. Ferramentas essas que poderiam ser desenvolvidas com o apoio de gestores municipais ou pelo Ministério da Saúde (MS).

A contratação e a capacitação dos profissionais dispensadores são essenciais, assim como, medidas que direcionem a ações de assistência farmacêutica do simples acesso ao medicamento, para um acesso com informação adequada.

Os profissionais reconhecem a dispensação como processo relevante para a adesão ao tratamento pelo usuário, mas que necessita de avanços. Promover o estreitamento das relações multiprofissionais auxiliaria na detecção de problemas relacionados a medicamentos (PRMs), na avaliação do processo e na formulação de estratégias de ação.

## AGRADECIMENTOS

Esta pesquisa é parte integrante do projeto “Capacitação de profissionais atuantes na assistência farmacêutica da Rede Pública”, financiado com recursos do convênio nº 1408/2008 entre Ministério da Saúde e FUNDESTE/UNOCHAPECÓ.

## REFERÊNCIAS

Aldrigue RFT, Correr CJ, Melchior AC, Pontarolo R. Análise da completude de prescrições médicas dispensadas em uma farmácia comunitária da Fazenda Rio Grande - Paraná (Brasil). *Acta Farmacêutica Bonaerense*. 25(3): 454-459, 2006.

Arrais PSD, Barreto ML, Coelho HLL. Aspectos dos processos de prescrição e dispensação de medicamentos na percepção do paciente: estudo de base populacional em Fortaleza, Ceará, Brasil. *Cad. Saúde Pública*. 23(4): 927-937, 2007.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Política Nacional de Atenção Integral à Saúde do Homem. Brasília. 2008.

CONASS. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Assistência Farmacêutica no SUS. Brasília, Conselho Nacional de Secretários de Saúde, 2007. 186 p. Coleção Progestores – Para entender a gestão do SUS, 7.

DATASUS. Departamento de Informática do SUS. Disponível em: <<http://tabnet.datasus.gov.br/tabdata/cadernos/sc.htm>>. Acesso em: 20 jan. 2010.

Fanhani HR, Correa MI, Lourenço EB, Fernandes ED, Billó VL, Lorenson L, Spiguel PKS, Galoro JLF, Takemura OS, Andrade OG. Avaliação domiciliar da utilização de medicamentos por moradores do Jardim Tarumã, município de Umuarama – PR. *Arquivos de Ciências da Saúde da Unipar*. 10(3): 127-131, 2006.

IBGE Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo 2010. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso em: 10 jan. 2011.

Funed. Secretaria de Estado da Saúde de Minas Gerais. A assistência farmacêutica na atenção à saúde. Belo Horizonte, 2007. 48 p.

Galato D, Alano GM, Trauthman SC, Vieira AC. A dispensação de medicamentos: uma reflexão sobre o processo para prevenção, identificação e resolução de problemas relacionados à farmacoterapia. *Revista Brasileira de Ciências Farmacêuticas*. 44(3): 465-475, 2008.

Marcondes NSP. *A assistência farmacêutica básica e o uso de medicamentos na zona urbana do município de Ponta Grossa Paraná: Estudo de caso*. 2002. Rio de Janeiro. 70 p. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Universidade de Ponta Grossa/Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro.

Martínez AMD, Riera MTE, Saavedra FAT. De La dispen-

sación activa al seguimiento farmacoterapéutico. *Pharmaceutical Care Espanha*. 5(5): 237-239, 2003.

OMS *Cómo investigar el uso de medicamentos por parte de los consumidores*. Organización Mundial de la Saúde y Universidade de Amsterdam, 2004. 106p. Disponível em: <[www.who.int/medicines/publications/WHOEDMPAR2004.2spa.pdf](http://www.who.int/medicines/publications/WHOEDMPAR2004.2spa.pdf)>. Acesso em: 17 mar. 2010.

Pepe, VLE, Castro CGSO. A interação entre prescritores, dispensadores e pacientes: informação compartilhada como possível benefício terapêutico. *Cad. Saúde Pública*. 16(3): 815-822, 2000.

Ribeiro MCSA, Barata RB, Almeida MF, Silva ZP. Perfil sociodemográfico e padrão de utilização de serviços de saúde para usuários e não usuários do SUS – PNAD 2003. *Ciência & Saúde Coletiva*. 11(4): 1011-1022, 2006.

Romano-Lieber NS, Cunha MFC, Ribeiro E. A farmácia como estabelecimento de saúde. *Revista de Direito Sanitário*. 9(3): 188-199, 2009.

Santos V, Nitrini SMOO. Indicadores do uso de medicamentos prescritos e de assistência ao paciente de serviços de saúde. *Revista de Saúde Pública*. 38(6): 819-826, 2004.

Simoni CR. *Avaliação do impacto de métodos de atenção farmacêutica em pacientes hipertensos não controlados*. 2009. Porto Alegre. 183 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Farmacêuticas) – Faculdade de Farmácia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.