

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC**

**CURSO DE FARMÁCIA**

**RUBIA BRESCIANI**

**AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE DISPENSAÇÃO DOS  
MEDICAMENTOS DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA  
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA DO CENTRO DE CUSTO DO  
MUNICÍPIO DE CRICIUMA**

**CRICIÚMA, NOVEMBRO, 2012**

**RUBIA BRESCIANI**

**AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE DISPENSAÇÃO DOS  
MEDICAMENTOS DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA  
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA DO CENTRO DE CUSTO DO  
MUNICÍPIO DE CRICIUMA**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para  
obtenção do grau de Farmacêutico no curso de Farmácia  
da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador(a): Prof.<sup>a</sup> MSc. Carla A. D. Maragno

**CRICIUMA, NOVEMBRO, 2012**

Dedico este trabalho às pessoas mais importantes da minha vida: meus pais, **Sidinei** e **Lourdes**, a minha irmã **Luciana**, que confiaram no meu potencial para esta conquista. Não conquistaria nada se não estivessem ao meu lado. Obrigada, por estarem sempre presentes a todos os momentos, me dando carinho, apoio, incentivo, determinação, fé, e principalmente pelo Amor de vocês.

## AGRADECIMENTOS

À Deus, por ser Presença em minha vida e luz nos meus caminhos.

À minha orientadora Carla Andréia Dáros Maragno, pela colaboração, paciência e conhecimentos repassados durante o desenvolvimento deste trabalho. A você, todo meu carinho e sincera gratidão!

Em especial aos meus pais, que um dia sonharam e hoje compartilham este importante momento comigo.

À minha irmã, Luciana pela amizade, afeto e companheirismo constante. Um agradecimento especial, pelo exemplo de caráter, dignidade, honestidade e responsabilidade. Como caçula, tento incorporar todos seus ensinamentos.

Ao meu namorado Matheus, por participar deste momento importantíssimo da minha vida.

À Universidade do Extremo Sul Catarinense, pela oportunidade de realização do curso de Farmácia.

Aos professores do Curso de Farmácia da UNESC, que contribuíram para a minha formação profissional qualificada.

Em especial as professoras, Indianara Reynauld Toreti, Juliana Lora e Angela Rossato, as quais participaram de forma próxima de nossas caminhadas durante os semestres.

À minha amiga Cláudia Wagner Martignago, pela amizade inestimável e apoio dado durante o desenvolvimento do trabalho.

Aos colegas de turma, pela convivência agradável, companheirismo e colaboração durante todo o curso.

À equipe de trabalho da Farmácia Escola –UNESC do Município de Criciúma, que me acolheram e contribuíram de forma significativa para a realização deste trabalho.

Em especial a Farmacêutica da Farmácia Escola, Andressa Bonfada, pela generosa contribuição para elaboração deste trabalho.

Aos pacientes, sem os quais este trabalho não seria viável.

À todos, que de alguma forma colaboraram para realização deste trabalho.

**O Senhor deu aos homens a ciência para que pudessem glorificá-lo por causa das maravilhas dele. Com elas, o médico cura e elimina a dor, e o farmacêutico prepara as formulas. Dessa maneira, as obras de Deus não têm fim, e dele vem o bem-estar para a terra.**

**Eclesiástico 38, 6.8**

**Avaliação do processo de dispensação dos medicamentos do componente especializado da assistência farmacêutica do centro de custo do município de Criciúma**

Rubia Bresciani<sup>1\*</sup> & Carla Andréia Darós Maragno<sup>2</sup>

<sup>1</sup>**Acadêmica de Farmácia.** Universidade do Extremo Sul Catarinense, Curso de Farmácia,  
88806000, Criciúma, SC, Brasil

<sup>2</sup>**Docente orientador.** Universidade do Extremo Sul Catarinense, Curso de Farmácia, 88806000  
Criciúma, SC, Brasil.

\*rubiatreviso@hotmail.com

## RESUMO

O objetivo do presente estudo foi avaliar o **serviço** de dispensação dos medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF) do município de Criciúma, bem como o perfil de satisfação dos usuários deste serviço. Na avaliação do **serviço** de dispensação foram observados 171 atendimentos nos meses de setembro e outubro de 2012, quando se observou as seguintes variáveis: tempo de atendimento, informações prestadas e entrega dos devidos documentos. Para avaliar a satisfação 151 questionários foram aplicados a usuários do CEAF, sobre o local de espera, horários e capacitação dos atendentes. O tempo médio de dispensação foi de 4,61 minutos e em nenhum momento foram prestadas informações sobre o uso correto do medicamento. Em 6,94% dos atendimentos, os devidos documentos não foram entregues, dificultando a continuidade do tratamento. Em relação ao local de espera, horários e capacitação dos atendentes, 94,7%, 72,5% e 97,4% dos usuários, respectivamente, consideram bom ou muito bom. Portanto, os usuários, de maneira geral, demonstram-se satisfeitos com os serviços da **dispensação** prestados no CEAF. Em relação ao processo de dispensação, deve-se ter maior atenção, pois erros são frequentes no dia-dia da farmácia. Devido à rotatividade de estagiários, treinamentos periódicos fazem-se necessários para garantir a eficiência deste processo.

**PALAVRAS- CHAVE:** Assistência Farmacêutica. Satisfação do Paciente. Medicamento.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to assess the exemption process of medications of the Specialized Component of Pharmaceutical Assistance (SCPA) of the city of Criciúma as well as the satisfaction profile of these service users. In the dispensing process evaluation, 171 cases were observed in the months of September and October 2012, which we found the following variables: length of service, provided information and delivery of the right documents. To evaluate satisfaction, 151 questionnaires were applied to SCPA users about the waiting area, schedules and empowerment of attendants. The average time for the dispensation was 4.61 minutes and at no time information about the correct use of the medication was provided. In 6.94% of cases, the right documents were not delivered, hindering continuity of care. As regards the user satisfaction in relation to the waiting area, schedules and empowerment of attendants, 94.7%, 72.5% and 97.4% respectively consider good to very good. As for satisfaction, users were satisfied with the services provided in SCPA. Regarding the dispensing process, one must have more attention, because mistakes are frequent in day to day pharmacy. Due to the rotation of trainees, periodic training, is necessary to ensure the efficiency of this process.

**KEYWORDS:** Pharmaceutical Assistance. Patient Satisfaction. Medication



## INTRODUÇÃO

A Assistência Farmacêutica trata de um conjunto de ações voltadas à promoção, proteção e recuperação da saúde, tanto individual como coletiva, tendo como insumo essencial o medicamento e visando o seu uso racional. Este conjunto de ações envolve a pesquisa, o desenvolvimento e a produção de medicamentos, bem como a sua seleção, programação, aquisição, distribuição, dispensação, garantia da qualidade dos produtos e serviços, acompanhamento e avaliação de sua utilização, garantindo assim melhoria na qualidade de vida da população (BRASIL, 2004).

A organização da assistência farmacêutica no Sistema Único de Saúde (SUS) está dividida em três componentes: Componente Básico, Componente Estratégico e Componente Especializado (CEAF). O CEAF é uma estratégia de acesso a medicamentos no âmbito do SUS. Sua principal característica é a busca da garantia da integralidade do tratamento medicamentoso, em nível ambulatorial, cujas linhas de cuidado estão definidas em Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas (PCDT), publicados pelo Ministério da Saúde (BRASIL, 2009; BRASIL, 2010; VIEIRA 2010). O acesso aos medicamentos para as doenças contempladas é garantido mediante a pactuação do financiamento entre a União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Sendo assim tornam-se excessivamente caros para serem suportados pela população (VIEIRA, 2010). Esta política tem alcance em todas as classes sociais, uma vez que, se não fossem distribuídos gratuitamente, tais medicamentos seriam acessíveis a poucas pessoas em função do alto custo dos tratamentos (BRASIL, 2002).

A execução do CEAF envolve algumas etapas, como: solicitação, avaliação, autorização, dispensação dos medicamentos e renovação para dar continuidade ao tratamento (BRASIL, 2010). A solicitação é caracterizada pela requisição do medicamento pelo paciente ou responsável e para ocorrer à solicitação o paciente ou responsável deve apresentar alguns documentos obrigatórios descritos nos PCDT (BRASIL, 2010).

A avaliação ocorre após o recebimento da solicitação, onde o gestor estadual obrigatoriamente deverá fazer uma avaliação técnica documental, a partir dos pressupostos legais vigentes (BRASIL, 2010). O processo de avaliação pode ter três desfechos principais, como: deferimento, devolução e indeferimento da solicitação. Após a avaliação ser deferida, a solicitação deve ser encaminhada para o processo de autorização, sendo um ato administrativo

para definição da vigência da APAC (Autorização de Procedimento de Alta Complexidade) do procedimento que foi deferido (BRASIL, 2010).

Após deferimento e autorização, o medicamento pode ser dispensado para o paciente. No ato de dispensar deverá ser emitido um recibo emitido pelo SISMEDEX (Sistema de Medicamentos de Dispensação Excepcional). A dispensação deve ocorrer para um mês de tratamento, todavia considerando a peculiaridade de cada estado, e atentando para as questões de estoque. No término da dispensação, os recibos de dispensação e os documentos necessários para a solicitação dos medicamentos devem ser mantidos em arquivos, para fins de possíveis auditorias (BRASIL, 2010).

A renovação é a etapa necessária para a continuidade do tratamento do paciente. Após a vigência de uma APAC que é no máximo de três meses, ou seja, a cada três competências, o paciente ou seu responsável deve renovar a continuidade do tratamento, quando se tratar de doença crônica com necessidade de tratamento contínuo (BRASIL, 2010).

A dispensação é o ato onde o farmacêutico distribui um ou mais medicamentos a um paciente em resposta a uma prescrição elaborada por um profissional autorizado (ARIAS, 1999). Tratando de uma oportunidade para o farmacêutico contribuir para o uso racional de medicamentos (MARIN *et al.*, 2003), pois na interação com o paciente é possível identificar a necessidade do mesmo e orientar, tanto sobre o medicamento, quanto educação em saúde (ARIAS, 1999). A dispensação deve ser entendida como parte integrante do processo de atenção ao paciente, ou seja, uma atividade desenvolvida por um profissional da saúde que tenha, como foco, a prevenção e promoção da saúde, tendo o medicamento como instrumento de ação principal (GALATO *et al.*, 2008).

No início da terapia, os pacientes deverão ser instruídos sobre o uso correto do medicamento, sem omitir informações sobre o horário de administração e a possibilidade de associação aos alimentos e outros medicamentos. Tais informações, como efeito esperado e a duração do tratamento, não podem ser omitidas na etapa deste processo. A compreensão da importância do tempo de uso do medicamento é fundamental para a adesão do tratamento farmacológico pelo paciente, contribuindo para o alcance do resultado esperado (GALATO *et al.*, 2008).

O presente trabalho teve como objetivo avaliar o processo de dispensação dos medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica do município de Criciúma, bem como a satisfação dos usuários com este serviço.

## **MATERIAIS E MÉTODOS**

Esta pesquisa foi realizada no CEAF do município de Criciúma-SC, localizado na Farmácia Escola UNESC (FE-UNESC). O estudo sobre a dispensação seguiu um delineamento de caso observacional e a análise da satisfação dos usuários, um delineamento transversal.

A coleta de dados sobre a dispensação realizou-se através de um roteiro de observação (ANEXO I), proposto por Toreti (2005), e os atendimentos foram analisados nos meses de setembro e outubro de 2012, em diferentes dias e horários das semanas, quando se observou as seguintes variáveis: tempo de atendimento, informações prestadas ao paciente, observação da vigência, entrega dos devidos documentos para renovação e dupla checagem.

O questionário de perfil de satisfação do usuário (ANEXO II) foi proposto pelas autoras. Esse questionário possui perguntas sobre a satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados na Farmácia Escola, bem como sobre sua estrutura. Para cada pergunta o usuário tinha as seguintes opções, muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim. Durante a espera pelo atendimento, os participantes receberam uma breve explicação sobre os objetivos do trabalho e foram convidados a responder o questionário de forma voluntária, anônima, não remunerada e com fins científicos. Após o aceite do paciente, foi entregue um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO III), que foi assinado pelo participante com idade igual ou maior de 18 anos, e após o questionário foi aplicado.

Após a coleta, os dados foram digitados em uma planilha do Programa *Microsoft Office Excel 2007*, em seguida foram transportados para um programa estatístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versão 19, para as análises estatísticas descritivas e analíticas. Este Projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa em Humanos da UNESC com parecer de nº 88.240.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram observados 171 atendimentos, sendo 163 para usuários que retiram o medicamento regularmente e o restante para a primeira retirada do medicamento. Todos os atendimentos foram realizados por estagiários da PMC (Prefeitura Municipal de Criciúma). A maioria dos medicamentos (50,9%) foi entregue para familiares e conhecidos do usuário.

Aproximadamente 87% (n=148) dos usuários utilizam um medicamento contemplado no CEAF e 13,5% (n=16) fazem uso de dois ou mais medicamentos. Dos medicamentos dispensados os mais frequentes foram Atorvastatina (19,3%) e Formoterol e/ou budesonida (19,3%) seguido da Olanzapina (7,6%) e Ciprofibrato (6,4%) (Tabela 1).

Tabela1. Frequência dos medicamentos de acordo com as dispensações analisadas.

<b>Medicamento</b>	<b>N (%)</b>
Atorvastatina	33 (19,3)
Formoterole/ouBudesonida	33 (19,3)
Olanzapina	13 (7,6)
Ciprofibrato	11 (6,4)
Raloxifeno	7 (4,1)
Micofenolato de mofetila	6 (3,5)
Isotretinoína	5 (2,9)
Risedronato	5 (2,9)
Risperidona	5 (2,9)
Alfapoetina	5 (2,9)
Outros	72 (28,2)
<b>Total</b>	<b>195 (100)</b>

Fonte: Da Pesquisadora

A maioria das dispensações acontece de maneira muito rápida (em média 4,61 minutos) e este tempo é gasto praticamente com aspectos burocráticos do CEAF. As retiradas regulares levam em torno de 4,65 minutos, e as primeiras retiradas, em torno de 3,87 minutos. Porém, o tempo de dispensação necessário para cada medicamento não é o mesmo para todos.

Cada medicamento requer um tempo e informações diferentes, ou seja, cada medicamento segue uma linha de cuidado. Em outro estudo (Toreti, 2005) o tempo médio de atendimento para retirada de medicamentos regular foi em torno de 7 minutos, e para medicamentos de primeira retirada, em torno de 16 minutos. Comparando-se os resultados deste estudo com os de Toreti (2005) observa-se que o tempo de dispensação na FE-UNESC é reduzido, atingindo praticamente metade do tempo do estudo acima citado. Desde 2011, o CEAF de Santa Catarina está informatizado. Anteriormente gastava-se tempo significativo com aspectos burocráticos e isto provavelmente contribuiu para a diferença encontrada. Outro aspecto que pode estar favorecendo para esta diferença pode ser a alta rotatividade de funcionários que muitas vezes não estão capacitados para o repasse das informações necessárias para o uso racional de medicamentos.

O tempo da primeira dispensação, que exige maiores explicações, foi menor do que o tempo da dispensação regular. Estes dois tipos de dispensação foram muito semelhantes, em momento algum foram repassadas informações sobre como utilizar o medicamento, forma de armazenamento, possíveis associações de medicamento/medicamento ou medicamento/alimento, entre outras variáveis observadas (Tabela 2). Essas informações complementam o resultado do tempo das dispensações, mostrando que em um tempo curto, dificulta a realização de orientações ao paciente durante o processo de dispensação no CEAF do município de Criciúma.

Tabela 2. Frequência das informações fornecidas ao usuário durante a dispensação.

<b>Variáveis</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
Informa sobre esquema de administração dos medicamentos?	0	171
Explica as condições de armazenamento dos medicamentos?	0	171
Adverte sobre possíveis efeitos adversos dos medicamentos?	0	171
Adverte sobre possíveis interações dos medicamentos com outros medicamentos?	0	171
Adverte sobre possíveis interações dos medicamentos com alimentos?	0	171
Avalia a compreensão do paciente frente às informações que lhe foram dadas?	0	171
Fornecer informações adicionais(ex, tratamento não medicamentoso)?	0	171

Fonte: Da Pesquisadora

Para realizar uma dispensação no CEAF o atendente, com o nome do paciente, deve pegar o processo arquivado, entrar no sistema (SISMEDEX), dispensar o medicamento,

seguindo todas as etapas exigidas, imprimir recibo de dispensação gerado pelo sistema, pegar o medicamento no armário, realizar a dupla checagem, entregar o medicamento ao usuário, fornecer informações sobre o uso racional e, para, finalizar, ambos (atendente e usuários) devem assinar o recibo de dispensação.

Antes de dispensar o medicamento no sistema, primeiramente, é necessário averiguar se o medicamento está na vigência. Em 100% das dispensações observadas a vigência foi avaliada. A vigência de cada medicamento é de três meses, sendo que no segundo mês da vigência deve ser entregue ao paciente um formulário de renovação Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamentos (LME). Este formulário deverá ser preenchido pelo médico e retornar para farmácia no próximo mês de dispensação juntamente com a prescrição médica. Em 6,94% dos atendimentos em que deveria ser entregue um LME para renovação, isso não aconteceu. Quando a dispensação ocorre no terceiro mês de vigência, após dispensar o medicamento, com os documentos em mãos (LME e prescrição), o atendente deve realizar o processo de renovação para garantir a continuidade do tratamento. Dos atendimentos observados, em 18,18% (n=44), não foi realizado o processo de renovação. Estes fatores contribuem para a não continuidade do tratamento, ou seja, se o processo não for renovado no terceiro mês de vigência, o usuário não poderá retirar o medicamento no próximo mês.

Para minimizar erros com a entrega de medicamentos foi implantado na FE –UNESC a dupla checagem. Antes de o atendente entregar o medicamento ao usuário, um supervisor (farmacêutico responsável e professores supervisores de estágio) deve checar as informações presentes no recibo de dispensação. Este recibo contém informações como: nome genérico, concentração, quantidade, lote e validade do medicamento. Entre as dispensações analisadas, em 23,4% (n=40) não foi realizada a dupla checagem. Isso favorece aos erros de dispensação, além de dificultar o rastreamento do medicamento.

O excesso de atividades e o acúmulo de funções impedem ao farmacêutico a realização do acompanhamento adequado, o que aumenta a probabilidade de um uso inadequado dos medicamentos. Além de problemas de utilização de medicamentos podem ocorrer falhas em aspectos burocráticos que trazem como consequência, dificuldades no acesso (Toretti, 2005).

Em relação à satisfação dos usuários, foram aplicados 151 questionários. Os participantes apresentaram idade média de 51,78 anos, variando entre 18 a 81. A proporção entre os gêneros não foi semelhante, sendo 63,6% (n=96) do sexo feminino. Em relação ao grau de

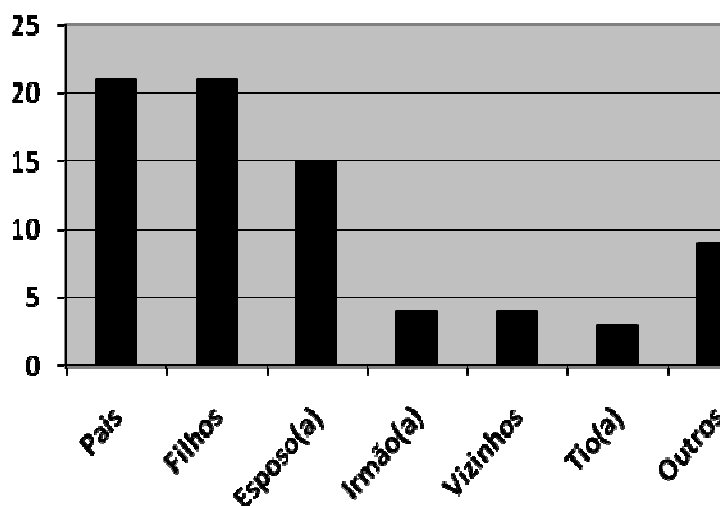
escolaridade, os mais frequentes foram ensino fundamental incompleto com 23,8% (n=36), seguido do ensino médio incompleto com 23,2% (n=35) (Tabela 3). A maioria dos entrevistados (50,3%) era o próprio usuário e o restante eram familiares ou conhecidos do usuário (Gráfico 1).

Tabela 3. Distribuição dos participantes segundo características demográficas.

<b>Variáveis</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	55	36,4
Feminino	96	63,6
<b>Escolaridade</b>		
Analfabeto	0	0
Ensino Fundamental Incompl.	36	23,8
Ensino Fundamental Comp.	16	10,6
Ensino Médio Incomp.	35	23,2
Ensino Médio Compl.	34	22,5
Ensino Superior Incomp.	7	4,6
Ensino Superior Comp.	23	15,2

Fonte: Da Pesquisadora

Gráfico 1. Distribuição do grau de parentesco entre os responsáveis e os usuários.



Fonte: Da Pesquisadora

Quando questionados sobre o local destinado à sala de espera, 94,7 % (n=143) classificaram-no ser muito bom ou bom e 5,3% (n=8) classificaram-no como regular (Tabela 4).

Alguns participantes (n=15) relataram que uma senha eletrônica facilitaria o processo de atendimento. Quanto ao local utilizado para o atendimento (guichês), 99,3% (n=150) dos entrevistados responderam que o lugar é muito bom ou bom (Tabela 4).

Quando perguntou-se sobre os horários destinados ao processo de dispensação, 73,5% (n=111) dos participantes responderam que o horário é muito bom ou bom, e 15,9% (n=24), relataram ser ruim e muito ruim (Tabela 4). A dispensação da maioria dos medicamentos acontece no período da manhã, das 8h às 13h. Este descontentamento dos usuários, muitas vezes, se dá pela dificuldade de conciliar a retirada de medicamento e sua jornada de trabalho.

Das respostas relacionadas com o atendimento realizado pelos estagiários e funcionários a maioria (96,1%; n=145) dos entrevistados relataram que o atendimento é muito bom ou bom. Quanto à capacitação dos atendentes para realizarem o atendimento, 97,4% (n=148) dos participantes responderam que os mesmos estão capacitados.

Tabela 4: Distribuição, em porcentagem, do grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados na FE-UNESC.

<b>Pergunta</b>	<b>Muito bom (%)</b>	<b>Bom (%)</b>	<b>Regular (%)</b>	<b>Ruim (%)</b>	<b>Muito ruim (%)</b>
Como você avalia o local de espera?	26,5	68,2	5,3	0	0
Como você considera o local utilizado para o atendimento (dispensação)?	19,2	80,1	0,7	0	0
Como você avalia os horários de atendimento da FE-UNESC, destinados ao processo de dispensação?	8,6	64,9	15,2	10,6	0,7
Em sua opinião como é o atendimento realizado pelos estagiários e funcionários?	35,8	60,3	4,0	0	0
Com relação ao tempo de atendimento durante o processo de dispensação, como você classificaria	26,5	68,2	5,3	0	0
Com relação à aparência profissional da farmácia, como classificaria?	18,5	78,1	3,3	0	0

Fonte: Da Pesquisadora

Como CEAF de Criciúma passou a funcionar na FE-UNESC a partir de setembro de 2009, perguntou-se aos pacientes que utilizam este serviço à no mínimo quatro anos (23,8%; n=41) se houve melhorias. Entre eles, 90,7% (n=39) responderam perceber melhorias neste serviço quando comparado com o local anterior onde este serviço era prestado em Criciúma .



## CONCLUSÕES

Segundo os resultados observados no processo de dispensação, pode-se dizer que a maioria das atividades do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica são executadas de maneira satisfatória no município de Criciúma. Entretanto um dos pontos críticos observados, foi a ausência de informações, quanto ao esquema de administração, condições de armazenamento e possíveis efeitos adversos, no qual deveriam ser repassadas aos usuários quando retiram o medicamento, ou quando os mesmos apresentam dúvidas quanto ao uso do medicamento. Quando o repasse dessas informações não acontece, isto acaba dificultando o uso racional dos medicamentos pelo paciente. Sugere-se então, que treinamentos periódicos sejam realizados com os estagiários e funcionários da FE-UNESC para garantir a eficiência deste processo. Para avaliação da satisfação dos usuários, alguns quesitos foram questionados como local de atendimento, sala de espera, horários de atendimento e qualidade do atendimento realizado, sendo que a maioria dos participantes demonstrou-se satisfeitos com os serviços e a estrutura física para o atendimento no CEAF do município de Criciúma.

## REFERÊNCIAS

ALANO, G. M. **Reflexão e contribuição para uma nova prática**: os serviços farmacêuticos voltados ao paciente sob a perspectiva de farmacêuticos do Estado de Santa Catarina. 2005. 199p. Dissertação (Mestrado em Farmácia)- Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Departamento de Sistemas e Rede Assistenciais. **Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas**: Medicamentos Excepcionais. Brasília: Ministério da Saúde, 2002. 604p.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 338, 6 de maio de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Farmacêutica. Brasília, DF, 2004. 2p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria no 2.982, de 26 de novembro de 2009. Aprova as normas de execução e de financiamento da Assistência Farmacêutica na Atenção Básica. Brasília, DF, 2009. 196p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos. Da excepcionalidade às linhas de cuidado: o Componente Especializado da Assistência Farmacêutica. / Ministério da Saúde, Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos, Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. 262 p.

GALATO, D.; ALANO, M. G.; TRAUTHMAN, C. S. *et.al.* **A dispensação de medicamentos: uma reflexão sobre o processo para prevenção, identificação e resolução de problemas relacionados à farmacoterapia.** Rev. Bras. de Ciências Farmacêuticas. (3): 1-7, 2008.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1999. 207 p.

MARIN, N.; LUIZA, V. L.; OSÓRIO-DE-CASTRO, C. G. S.; MACHADO-DOS-SANTOS, S. (org.). **Assistência farmacêutica para gerentes municipais.** Rio de Janeiro: Organização Pan-Americana de Saúde, 2003. 373p.

TORETI, I. R. **Descrição e avaliação das atividades de assistência farmacêutica do programa de medicamentos excepcionais no município de Içara- SC no período de 2004-2005.** 2006. 192p. Dissertação (Pós Graduação em Farmácia). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.

VIEIRA,E.S. **Assistência farmacêutica no sistema público de saúde no Brasil**. Revista Panam Salud Publica. Brasília, v27, n.2, 2010.149p

**ANEXO**

*ANEXO I: LISTA DE VERIFICAÇÃO BOAS PRÁTICAS DISPENSAÇÃO***IDENTIFICAÇÃO**

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Início: \_\_\_\_\_ hs

Quem dispensou:

 Farmacêutica  Funcionário PMC  Estagiário PMC  Estagiário UNESC

Situação:

 Primeira vez que o usuário retira o medicamento Retira medicamento regularmente

Quem recebeu o medicamento:

 Paciente  Responsável. Quem? \_\_\_\_\_

Medicamentos:

Total dispensados:  1  2  3  4  Mais. Qtos? \_\_\_\_\_

Quais: \_\_\_\_\_

**ASPECTOS BUROCRÁTICOS**

1. Averigua se o medicamento está na vigência?

 SIM  NÃO

2. Entrega a LME para renovação no segundo mês da vigência?

 SIM  NÃO  NÃO SE APLICA

3. Realiza o processo de renovação?

 SIM  NÃO  NÃO SE APLICA

4. Ao entregar o medicamento checa o lote do medicamento COM O RECIBO DE DISPENSAÇÃO?

 SIM  NÃO

5. Entregou o medicamento na dose e apresentação correta?

SIM  NÃO

6. Faz dupla checagem?

SIM  NÃO

#### ORIENTAÇÕES AO PACIENTE

7. Informa sobre esquema de administração do(s) medicamento(s)?

SIM  NÃO

8. Explica as condições de armazenamento do(s) medicamento(s)?

SIM  NÃO

9. Adverte sobre possíveis efeitos adversos do(s) medicamento?

SIM  Não

10. Adverte sobre possíveis interações do(s) medicamento(s) com outros medicamentos?

SIM  NÃO

11. . Adverte sobre possíveis interações do(s) medicamento(s) com alimentos?

SIM  Não

12. Avalia a compreensão do paciente frente às informações que lhe foram dadas?

SIM  NÃO

13. Fornece informações adicionais (ex. tratamento não medicamentoso)?

SIM  NÃO

14. Agenda o dia para próxima retirada de medicamentos no cartão?

SIM  NÃO

Término: \_\_\_\_\_hs Duração: \_\_\_\_\_min

#### ANEXO II – QUESTIONÁRIO

Idade: -----.

Escolaridade:

Analfabeto  Ensino médio incompleto  Ensino médio completo  Ensino fundamental incompleto  Ensino fundamental completo  Ensino superior incompleto  Ensino superior completo

É o próprio usuário ( ) Sim ( ) Não

Se não, qual a relação com o paciente

( ) Esposo(a) ( ) Avô(a) ( ) Tio(a) ( ) Companheiro(a) ( ) Vizinho(a)

( ) Outros, quem -----

Sexo do usuário: ( ) Masculino ( ) Feminino

1-Como você avalia o local de espera?

( ) Muito bom ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Muito ruim

Sugestões:-----

2-Como você considera o local utilizado para o atendimento (dispensação)?

( ) Muito bom ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Muito ruim

3-Como você avalia os horários de atendimento da Farmácia Escola, destinados ao processo de dispensação?

( ) Muito bom ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Muito ruim

4-Em sua opinião como é o atendimento realizado pelos estagiários ou funcionários?

( ) Muito bom ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Muito ruim

5-Com relação ao tempo de atendimento durante o processo de dispensação, como você classificaria:

( ) Muito bom ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Muito ruim

6-Você recebe informações necessárias sobre o medicamento que faz uso, durante a dispensação?

( ) Sim ( ) Não

7-Com relação à aparência profissional da farmácia, como classificaria;

( ) Muito bom ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Muito ruim

8-Quanto aos atendentes, você aprova que os mesmos estão aptos (treinados) para realizar os serviços prestados na Farmácia?

( ) Sim ( ) Não, se não, por que:-----

9-Aproximadamente, há quanto tempo faz uso dos medicamentos que retira na Farmácia Escola?

( ) 6 meses ( ) 1 ano ( ) 2 anos ( ) 3 anos ( ) 4 anos ( ) 5 anos ou mais

10- Até setembro de 2009, estes serviços eram prestados em outro local. Com a vinda da Farmácia Escola para a UNESC, houve uma melhora dos serviços?

( ) Sim ( ) Não, se não, por que:-----

### *ANEXO III – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO*

#### **TERMO DE CONSENTIMENTO**

##### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DO PARTICIPANTE**

Estamos realizando um projeto de pesquisa referente ao projeto intitulado “Avaliação do processo de dispensação dos medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica do centro de custo do município de Criciúma.”

O (a) sr(a). foi plenamente esclarecido de que participando deste projeto, estará participando de um estudo de cunho acadêmico, que tem como um dos objetivos é avaliar o processo de dispensação dos medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica do Centro de Custo do município de Criciúma.

Embora o (a) sr(a) venha a aceitar a participar neste projeto, estará garantido que o (a) sr (a) poderá desistir a qualquer momento bastando para isso informar sua decisão. Foi esclarecido ainda que, por ser uma participação voluntária e sem interesse financeiro o (a) sr (a) não terá direito a nenhuma remuneração. Desconhecemos qualquer risco ou prejuízos por participar dela. Os dados referentes ao sr (a) serão sigilosos e privados, preceitos estes assegurados pela Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, sendo que o (a) sr (a) poderá solicitar informações durante todas as fases do projeto, inclusive após a publicação dos dados obtidos a partir desta.

**A coleta de dados será realizada pela acadêmica Rubia Bresciani (fone: (48) 34690617) da 8ª fase da Graduação de Farmácia da UNESC e orientado pela professora Carla D. Maragno (fone: (48) 3431-2789). O telefone do Comitê de Ética é 3431.2723.**

Criciúma (SC) \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

---

**Assinatura do Participante**