

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS
Curso de Graduação em Farmácia-Bioquímica

**ESTUDO SOBRE OS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS PRESTADOS EM
FARMÁCIAS COMUNITÁRIAS NO BRASIL NO PERÍODO ENTRE 2009 E 2019**

THAMIRES BERGONSINI RAMOS DA SILVA

Trabalho de Conclusão do Curso de Farmácia-Bioquímica da Faculdade de Ciências Farmacêuticas da Universidade de São Paulo.

Orientadora: Profa. Dra. Sílvia Storpirtis

SÃO PAULO

2019

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
LISTA DE FIGURAS.....	3
1. INTRODUÇÃO.....	6
2. OBJETIVOS.....	9
3. MÉTODOS.....	10
4. RESULTADOS.....	11
5. DISCUSSÃO.....	18
5.1. Satisfação dos usuários com serviços da farmácia: tradução e validação do Pharmacy Services Questionnaire para o Brasil (CORRER et al., 2009).....	18
5.2. Atenção Farmacêutica: fundamentação conceitual e crítica para um modelo brasileiro (ANGONESI; SEVALHO, 2010).....	21
5.3. Dispensação farmacêutica: proposta de um modelo para a prática (ANGONESI; RENNÓ, 2011).....	23
5.4. Assessment of Community Pharmacists' Counseling Practices With Simulated Patients Who Have Minor Illness: A Pilot Study (DA ROCHA et al., 2015).....	27
5.5. Establishment, Implementation, and Consolidation of Clinical Pharmacy Services in Community Pharmacies: Perceptions of a Group of Pharmacists (DOSEA et al., 2017).....	29
6. CONCLUSÃO.....	33
7. REFERÊNCIAS.....	35

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Fluxograma da busca de referências bibliográficas entre os anos de 2009-2019 em língua inglesa nas três bases de dados avaliadas no estudo..... 11

Figura 2. Fluxograma da busca de referências bibliográficas entre os anos de 2009-2019 em língua portuguesa nas três bases de dados avaliadas no estudo 12

Figura 3. Fluxograma da busca de referências bibliográficas entre os anos de 2009-2019 em língua espanhola nas três bases de dados avaliadas no estudo. 13

Figura 4. Fluxograma da busca de referências bibliográficas na base eletrônica PubMed, ano por ano, durante o período dos últimos 10 anos..... 15

Figura 5. Fluxograma referente ao total de publicações encontradas com os métodos de pesquisa utilizados e a validade deles de acordo com o conteúdo das referências..... 16

Figura 6. Fluxograma referente ao planejamento das ações a serem seguidas no procedimento de dispensação de medicamentos nas farmácias comunitárias 26

RESUMO

Bergonsini, T. **ESTUDO SOBRE OS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS PRESTADOS EM FARMÁCIAS COMUNITÁRIAS NO BRASIL NO PERÍODO ENTRE 2009 E 2019**. 2019. 37 folhas. Trabalho de Conclusão de Curso de Farmácia-Bioquímica – Faculdade de Ciências Farmacêuticas – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

Palavras-chave: Cuidado farmacêutico; serviços farmacêuticos; farmácia comunitária; drogaria; farmácia

Introdução/objetivo: A inserção de serviços farmacêuticos na competência do farmacêutico tem colaborado para a ampliação de suas atividades na área da saúde. O presente trabalho se propõe a fazer um levantamento na literatura referente a publicações que abordem a prestação de serviços farmacêuticos em farmácias comunitárias, com atendimento especializado e diferenciado, o qual não esteja apenas focado nas orientações relacionadas ao medicamento, mas à assistência farmacêutica que vise à melhora da qualidade de vida do paciente, em modelo biopsicossocial. **Método:** O levantamento foi realizado por meio da consulta às bases científicas de dados utilizando-se como período de busca os últimos 10 anos, considerando que a RDC n. 44, que dispõe sobre Boas Práticas Farmacêuticas foi publicada em 2009, e estabelece critérios e condições mínimas para a prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias. **Resultados:** Foram selecionados 5 artigos com informações referentes aos serviços farmacêuticos prestados em farmácias comunitárias. Entretanto, por apresentarem conteúdos com abordagens distintas, foram discutidos separadamente. **Conclusão:** O número reduzido de publicações levantadas e a divergência na abordagem sobre o tema, demonstraram a carência de informações a respeito dos serviços farmacêuticos que estão sendo prestados em farmácias comunitárias no Brasil, sinalizando para a necessidade de avaliação desses serviços, a fim de que os pacientes possam receber um cuidado farmacêutico padronizado e de alta qualidade em todos os estabelecimentos. Entretanto, a análise das publicações encontradas indica que o papel do farmacêutico está em constante modificação e, à medida que os anos se passam, o profissional tem centrado a sua prática em atividades direcionadas ao paciente.

ABSTRACT

Keywords: Pharmaceutical Care; pharmaceutical services; Community pharmacy; drugstore; pharmacy

Introduction/objective: The insertion of pharmaceutical services in the pharmacist's competence has collaborated for the expansion of its activities in the health area. The present work intends to make a literature survey on publications that address the provision of pharmaceutical services in community pharmacies, with specialized and differentiated care, which is not only focused on drug-related guidelines, but on pharmaceutical assistance aimed at improvement of the patient's quality of life in a biopsychosocial model. **Method:** The survey was conducted by consulting the scientific databases using as search period the last 10 years, considering that the DRC n. 44, which deals with Good Pharmaceutical Practices was published in 2009, and establishes minimum criteria and conditions for the provision of pharmaceutical services in pharmacies and drugstores. **Results:** We selected 5 articles with information regarding pharmaceutical services provided in community pharmacies. However, for presenting content with different approaches, they were discussed separately. **Conclusion:** The small number of publications raised and the divergence in the approach on the subject, demonstrated the lack of information about the pharmaceutical services being provided in community pharmacies in Brazil, indicating the need for evaluation of these services, so that patients can receive standardized, high quality pharmaceutical care in all facilities. However, the analysis of the publications found indicates that the pharmacist's role is constantly changing and, as the years go by, the professional has focused his practice on patient-oriented activities.

1. INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Medicamentos (PNM) está em vigor no Brasil desde 1998 (Portaria nº 3916/1998) e estabelece diretrizes para o uso racional de medicamentos que, para serem cumpridas, devem contar com a participação de vários atores sociais: pacientes, profissionais de saúde, legisladores, formuladores de políticas públicas, educadores, indústria, comércio e governo (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 1998).

Entretanto, o uso racional de medicamentos depende, em grande parte, da qualidade da informação disponibilizada pelo farmacêutico no momento da dispensação, considerando o medicamento como um bem social a ser utilizado com segurança, visando à obtenção dos resultados terapêuticos desejados (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2013).

Recomendações internacionais e nacionais sobre educação farmacêutica sugerem que a formação do farmacêutico deva ocorrer de modo que sua atuação profissional contribua para a resolutividade requerida pelo sistema de saúde, visando não somente a melhoria da qualidade de vida do usuário, mas também a realização dos objetivos de saúde.

Com o desenvolvimento do cuidado farmacêutico, há uma nova forma de relacionamento com o paciente, buscando a otimização dos resultados do tratamento farmacológico, a identificação, prevenção e resolução de problemas relacionados ao uso dos medicamentos e a melhoria da experiência dos pacientes com seus medicamentos. Portanto, o cuidado farmacêutico no Brasil surgiu como um movimento de busca da reprofissionalização farmacêutica, um movimento clínico de reinvenção da prática farmacêutica. Havia (e ainda há) uma grande necessidade de fortalecer a presença do farmacêutico nas farmácias comunitárias (CORRER; M. F., 2013).

Serviços farmacêuticos compreendem um conjunto de atividades organizadas em um processo de trabalho, que visa a contribuir para prevenção de doenças, promoção, a proteção e recuperação da saúde, e para a melhoria da qualidade de vida das pessoas. (CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA, 2016). Esses serviços podem ser realizados em diferentes lugares de prática, incluindo

farmácia comunitária, leito hospitalar, farmácia hospitalar, serviços de urgência e emergência, serviços de atenção primária à saúde, ambulatório, domicílio do paciente, instituições de longa permanência, entre outros, segundo regulamentação específica. (CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA, 2016).

O cuidado farmacêutico é um modelo de prática que orienta a provisão de diferentes serviços farmacêuticos diretamente destinados ao paciente, à família e à comunidade, visando a prevenção e resolução de problemas da farmacoterapia, ao uso racional e ótimo dos medicamentos, à promoção, à proteção e à recuperação da saúde, bem como à prevenção de doenças e de outros problemas de saúde. A filosofia do cuidado farmacêutico alicerça a provisão dos serviços e define que a responsabilidade do farmacêutico é atender, dentro do seu limite profissional, a todas as necessidades de saúde do paciente, incluindo as farmacoterapêuticas (CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA, 2016).

O cuidado prestado pelo farmacêutico se materializa para o paciente e para a sociedade na provisão de serviços farmacêuticos. (CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA, 2016). Os serviços, como conciliação de medicamentos, monitorização terapêutica de medicamentos, revisão da farmacoterapia, acompanhamento farmacoterapêutico, gestão da condição de saúde, entre outros, se caracterizam pela *expertise* desse profissional em identificar, prevenir e resolver problemas relacionados à farmacoterapia (CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA, 2016).

Atualmente, a segurança do paciente é a tônica presente em todas as áreas da saúde, evidenciando que o cuidado à saúde do paciente e/ou usuário de medicamento deve ser tratado com uma visão moderna, que depende do “pensamento sistêmico”, ou seja, objetiva a prevenção de erros, o que, muitas vezes, envolve a incorporação dos profissionais em um sistema que antecipa e capta falhas antes que elas causem algum malefício.

O termo “farmácia comunitária” refere-se aos estabelecimentos farmacêuticos não hospitalares e não ambulatoriais que atendem à comunidade. As farmácias comunitárias no Brasil são, em sua maioria, privadas, de propriedade particular, mas existem também farmácias públicas, sejam elas vinculadas à rede

nacional de farmácias populares ou às esferas públicas municipais ou estaduais (CORRER; M. F., 2013).

Saliente-se, entretanto, que no transcorrer dos anos houve uma alteração em relação aos termos utilizados e, nesse sentido, a expressão “atenção farmacêutica” vem sendo substituída por “cuidado farmacêutico” por ser a última decorrente de uma iniciativa criada nos Estados Unidos da América com a introdução do termo “pharmaceutical care” decorrente das atividades clínicas exercidas pelos farmacêuticos (CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA, 2016).

Dessa forma, este estudo tem o foco na observância da evolução da prática dos serviços farmacêuticos nos últimos 10 anos, por meio da busca de publicações referentes ao tema, e que possam contribuir para a avaliação das principais características do papel do farmacêutico nas farmácias comunitárias por meio dos serviços que estão sendo prestados.

2. OBJETIVOS

Realizar revisão bibliográfica narrativa sobre estudos referentes aos serviços farmacêuticos prestados em farmácias comunitárias no Brasil, considerando sua natureza e qualidade, no período entre 2009 e 2019.

3. MÉTODOS

O estudo proposto ocorreu por meio de revisão bibliográfica narrativa, a qual foi realizada no período dos últimos 10 anos, considerando que somente em 2009, “a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) publicou a Resolução RDC nº 44 que dispõe sobre Boas Práticas Farmacêuticas para o controle sanitário do funcionamento, da dispensação e da comercialização de produtos e da prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias”, regulamentando a Atenção Farmacêutica no Brasil e acrescentando as atribuições de serviços farmacêuticos ao profissional presente nesses estabelecimentos.

Para a revisão bibliográfica utilizou-se a busca em base eletrônica de dados da *US National Library of Medicine – National Institutes of Health (PubMed)*, do Portal de Periódicos da CAPES/MEC (*Web of Science*) e do *Google Scholar*. A pesquisa foi realizada em língua portuguesa, inglesa e espanhola.

Nessa pesquisa, avaliou-se o número de publicações obtidas com as mesmas palavras-chave, mas em línguas diferentes. As palavras-chave utilizadas foram: Cuidado farmacêutico; serviços farmacêuticos; farmácia comunitária; drogarias; farmácia; Brasil. Os artigos que aparentavam estar de acordo com o conteúdo proposto de análise foram pré-selecionados. Entretanto, ao realizar a leitura mais detalhadamente, muitos deles foram descartados por apresentarem incoerência do assunto com o tema do presente estudo.

Após esse primeiro método de busca, visto o baixo número de publicações obtidas, realizou-se uma nova busca. Para esta, apenas a base de dados PubMed foi utilizada. Nesta, as palavras-chave consideradas foram *Pharmaceutical care; pharmaceutical services; Brazil* e o número de publicações obtidas foi avaliado por ano, no período entre 2009 e 2019.

Além disso, foram utilizadas outras fontes de informações secundárias para complementar o conteúdo, principalmente, por conta da escassez de referências bibliográficas a respeito do assunto avaliado.

4. RESULTADOS

Inicialmente, nas três bases de dados, em língua inglesa, empregou-se as palavras-chave *pharmaceutical care*; *pharmaceutical services*; *community pharmacy*; *drugstore*; *pharmacy*; *Brazil*; e aplicou-se o filtro no período de 2009-2019. Obteve-se um resultado divergente entre as bases de dados utilizadas, totalizando 50 artigos no PubMed, 6.830 artigos no *Google Scholar* e 16 artigos no *Web of Science*. Considerando o elevado número de publicações da base Google Scholar, avaliou-se apenas os resultados obtidos do PubMed e do *Web of Science* (Figura 1).

Dos cinquenta artigos obtidos do PubMed, por meio da análise do título, foram selecionados 4 artigos potenciais para a pesquisa – os quais também foram encontrados nos resultados da busca no *Google Scholar*, enquanto dos 16 artigos encontrados no *Web of Science*, apenas um foi potencial. Entretanto, com a leitura dos objetivos e resumo desses 5 artigos pré-selecionados, apenas 2 apresentaram o conteúdo compatível com o presente estudo (Figura 1).

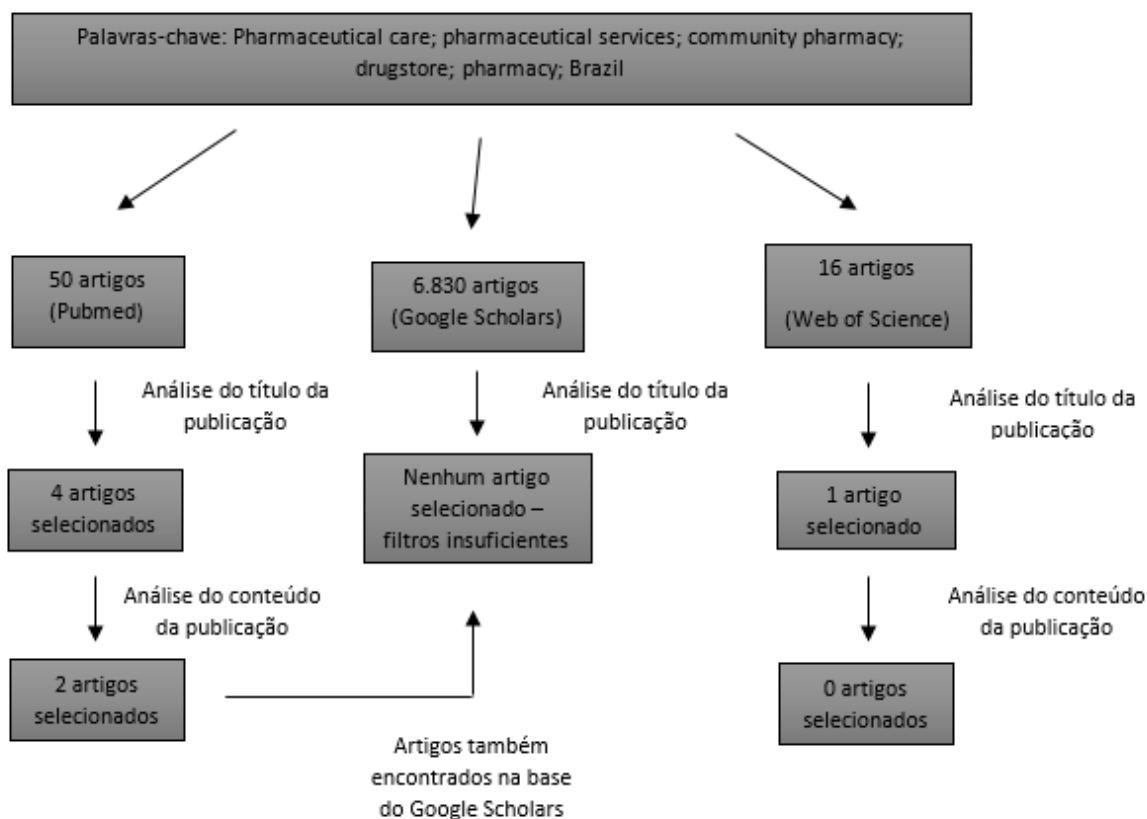


Figura 1. Fluxograma da busca de referências bibliográficas entre os anos de 2009-2019 em língua inglesa nas três bases de dados avaliadas no estudo.

Posteriormente, realizou-se a busca novamente nas três bases de dados, em língua portuguesa, empregando-se as palavras-chave cuidado farmacêutico; serviços farmacêuticos; farmácia comunitária; drogarias; farmácia; Brasil; com o mesmo filtro de seleção dos últimos 10 anos (Figura 2).

Dessa busca, obteve-se nenhum artigo no PubMed, 1.460 artigos no *Google Scholar* e 5 artigos no *Web of Science*, dos quais, selecionou-se apenas 1, por meio do título, como potencial para a pesquisa. Ao realizar a leitura dos objetivos e resumo deste, verificou-se que o conteúdo era compatível e que o mesmo também se encontra nos resultados do *Google Scholar* (Figura 2).

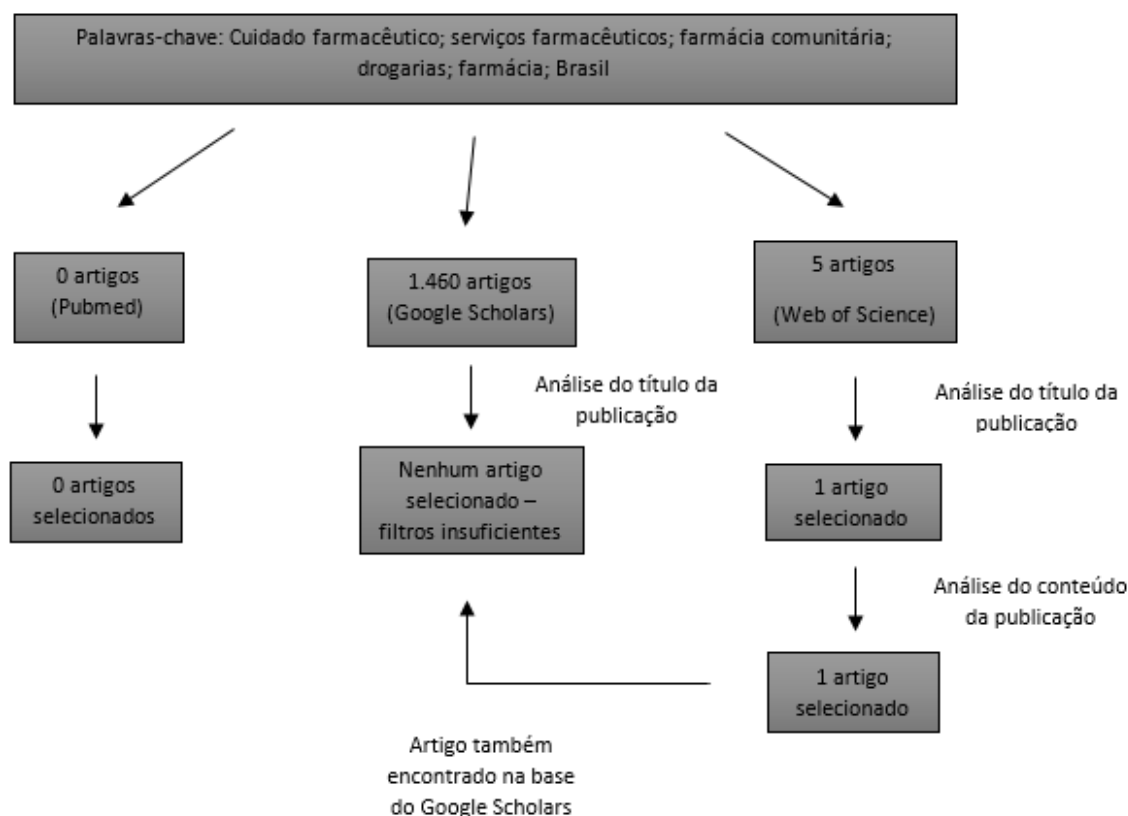


Figura 2. Fluxograma da busca de referências bibliográficas entre os anos de 2009-2019 em língua portuguesa nas três bases de dados avaliadas no estudo

A busca em língua espanhola ocorreu do mesmo modo, empregando-se o filtro do período de 2009-2019 e as palavras-chave *atención farmacéutica; servicios farmacéuticos; farmácias comunitárias; farmácias; Brasil*. Dessa pesquisa, não se obteve novamente artigos no PubMed, sendo que no *Google Scholar* o resultado foi de 4.490 artigos e no *Web of Science* se manteve em 5 artigos. Destes, o único

artigo selecionado para o estudo foi o mesmo que havia sido encontrado na pesquisa em língua portuguesa e que também se encontra no *Google Scholar* (Figura 3).

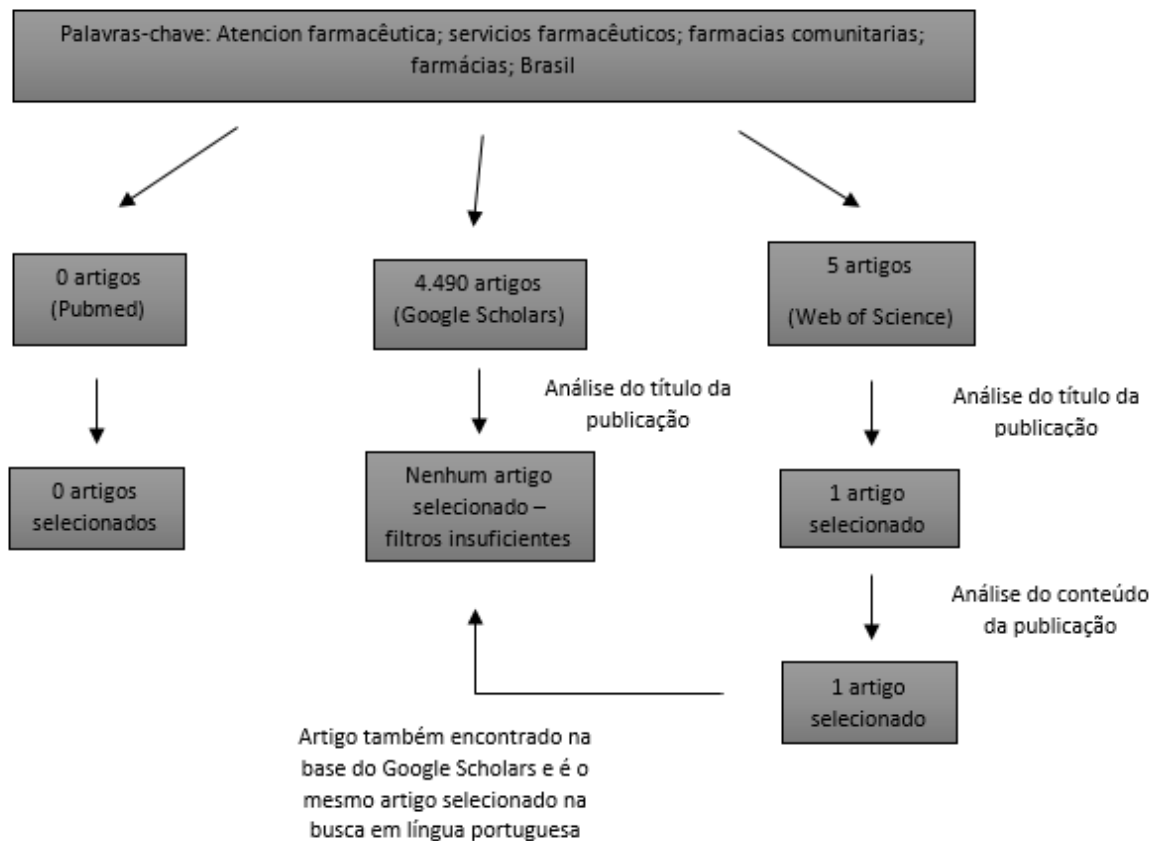


Figura 3. Fluxograma da busca de referências bibliográficas entre os anos de 2009-2019 em língua espanhola nas três bases de dados avaliadas no estudo

Tendo em vista o número reduzido de publicações obtidas com esse método de busca, realizou-se um novo meio de se verificar a existência de outras bibliografias.

Apenas na base eletrônica PubMed, avaliou-se ano por ano desse período, na língua inglesa. Para isso, as palavras-chave *Pharmaceutical care*; *pharmaceutical services*; *Brazil*; foram aplicadas e a cada busca, modificou-se apenas o ano (Figura 4).

Conforme podemos avaliar na Figura 4, em 2012 e 2013, obteve-se 59 e 44 resultados de busca, respectivamente, mas destes, nenhum artigo foi

selecionado, visto a incompatibilidade do próprio título da bibliografia com o estudo proposto.

Em 2011 e 2014, foram encontradas 48 e 63 publicações, respectivamente, mas desse montante, um artigo de cada ano foi considerado potencial para a pesquisa. Entretanto, ao realizar a leitura do resumo, apenas o artigo de 2011 foi validado.

Nos anos de 2009, 2010 e 2016, foram encontrados 28, 35 e 97 resultados, respectivamente, dos quais, selecionou-se 2 artigos potenciais de cada ano, mas um artigo de 2009 foi, também, selecionado.

Em 2015, das 67 bibliografias, 3 foram considerados potenciais, porém, apenas um apresentou o conteúdo compatível com o desejado.

A partir de 2017, os resultados obtidos aumentaram, portanto, aplicou-se mais uma palavra-chave na busca: *drugstore*. Desse modo, obteve-se 9 resultados para 2017, 6 para 2018 e 4 para 2019, dos quais apenas 4 artigos foram considerados potenciais, mas destes, apenas um foi selecionado por compatibilidade do conteúdo com o estudo proposto.

Portanto, avaliando-se todos os anos, foram encontradas 741 bibliografias, das quais 15 inicialmente mostraram-se potenciais para a pesquisa, mas através da leitura, apenas 4 artigos foram válidos. Em contrapartida, destes, 2 artigos já haviam sido selecionados conforme o outro método de busca em língua inglesa (Figura 4).

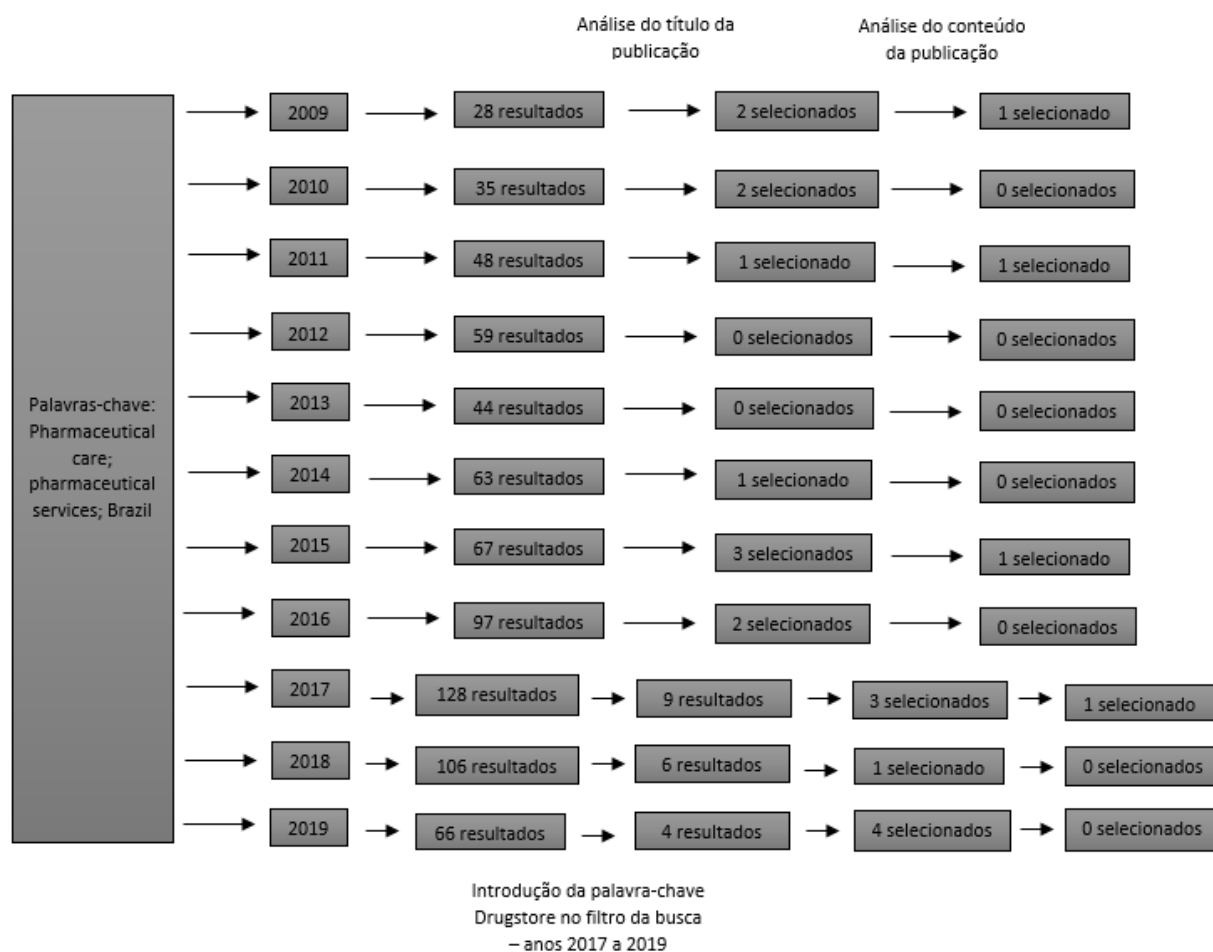


Figura 4. Fluxograma da busca de referências bibliográficas na base eletrônica PubMed, ano por ano, durante o período dos últimos 10 anos

Por fim, como podemos verificar na Figura 5, considerando os métodos de busca utilizados para encontrar referências bibliográficas a respeito dos serviços farmacêuticos prestados em farmácias comunitárias, bem como, a evolução desta prática, obteve-se ao total 21 artigos que poderiam ser utilizados para a análise do conteúdo, sendo que destes, considerou-se 18, uma vez que 1 artigo constou na busca em língua portuguesa e em língua espanhola e 2 artigos foram encontrados em ambas as pesquisas no PubMed. Entretanto, a leitura e a análise dos objetivos e do resumo de tais publicações, demonstrou que o conteúdo de 13 deles não estavam de acordo com o tema proposto, sendo descartados. Dessa forma, apenas 5 referências bibliográficas puderam ser avaliadas e discutidas, das quais 4 foram obtidas da base de dados PubMed e 1 da base *Web of Science*, enquanto todas elas também se apresentaram na busca realizada na base eletrônica de dados do *Google Scholar*.

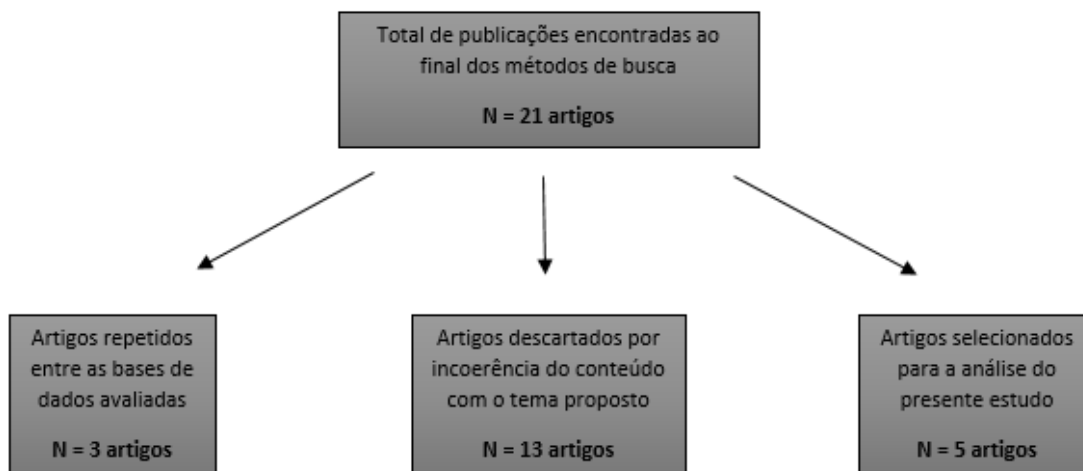


Figura 5. Fluxograma referente ao total de publicações encontradas com os métodos de pesquisa utilizados e a validade deles de acordo com o conteúdo das referências

Realizando uma análise crítica em relação ao número reduzido de publicações, pode-se avaliar a precariedade de informações a respeito da avaliação de quais serviços farmacêuticos estão sendo prestados em farmácias comunitárias e de que modo eles estão sendo exercidos no Brasil ao longo dos últimos anos. Tal fato contribui para que não haja uma padronização da realização desses serviços pelo País, podendo variar por fatores como a própria infraestrutura do estabelecimento, do local de realização das atividades que englobam o Cuidado Farmacêutico, do papel do profissional e da qualidade do serviço que está sendo prestado aos pacientes.

Além disso, os resultados de busca demonstram que, quando o termo Serviços Farmacêuticos é utilizado nas bases de dados, na grande maioria dessas publicações, comenta-se apenas sobre a orientação do profissional farmacêutico em relação aos medicamentos que o paciente utiliza, não sendo muito conhecidas as práticas do profissional de saúde no quesito de orientação, aconselhamento e verificação de parâmetros, como a pressão arterial, por exemplo, desse paciente.

Outra dificuldade verificada no momento de busca de publicações sobre o assunto, foi a questão de se obter apenas artigos relacionados à prática dos Serviços Farmacêuticos no Sistema Único de Saúde, uma vez que o foco de análise do presente estudo é referente ao ambiente de farmácias comunitárias.

Esses fatores demonstram que, apesar de historicamente ter se observado uma modificação no papel do farmacêutico em farmácias comunitárias, após a introdução de termos como Atenção Farmacêutica, voltando o escopo desse profissional para a priorização do paciente em relação ao medicamento, e considerando que a publicação da RDC nº 44 de 2009 também dispôs a respeito dos serviços farmacêuticos, nota-se a escassez de dados relacionados a quais serviços estão sendo prestados e a qualidade dos serviços prestados. Isso demonstra que não há padronização do cuidado farmacêutico exercido nesses estabelecimentos, o que pode ter impacto na saúde da população, devido à falta de informações e orientações corretas e completas, bem como, à inexistência de acompanhamento farmacoterapêutico aos pacientes.

Portanto, os resultados de buscas deste estudo sinalizam para a importância de desenvolver meios de se avaliar os serviços farmacêuticos que estão sendo prestados, a fim de que o paciente possa ser assistido nas farmácias comunitárias de maneira adequada, visando ao cuidado farmacêutico e não somente a dispensação de medicamentos, conforme a proposta de modificação do papel do profissional farmacêutico no decorrer dos anos, principalmente, na última década.

5. DISCUSSÃO

Os 5 artigos selecionados para serem discutidos nesse estudo, englobam a prática dos serviços farmacêuticos prestados em farmácias comunitárias no Brasil. Entretanto, eles apresentam divergência com relação à ideia principal abordada, inviabilizando a comparação entre essas publicações.

Dessa forma, foi realizada uma análise crítica narrativa de cada um desses trabalhos, de modo a verificar a abordagem utilizada pelos autores para avaliar o papel do profissional farmacêutico nesses estabelecimentos.

5.1. Satisfação dos usuários com serviços da farmácia: tradução e validação do Pharmacy Services Questionnaire para o Brasil (CORRER et al., 2009).

A artigo analisado apresenta como objetivo a tradução e a validação para o português do *Pharmacy Services Questionnaire* (PSQ), um instrumento para avaliar a satisfação dos usuários com serviços da farmácia. Ele apresenta 20 questões e é organizado em dois domínios, utilizando uma escala de respostas Likert de 1 (ruim) a 5 (excelente).

Os autores justificam a realização desse estudo pela modificação no foco de atuação dos farmacêuticos, uma vez que, segundo eles, a prática farmacêutica tem se modificado com o decorrer dos anos e a função do profissional passou a se relacionar muito mais com o desenvolvimento do cuidado aos pacientes.

No Brasil, ainda que a prática clínica farmacêutica seja incipiente e insuficiente para atender às demandas dos usuários, as mudanças ocorridas nas últimas décadas não podem ser subestimadas. Dentre elas, os avanços nos processos de fiscalização do exercício profissional e das farmácias, a definição mais clara do âmbito de competência profissional e dos serviços farmacêuticos e o aprimoramento dos mecanismos de regulamentação da cadeia do medicamento merecem destaque. A frequência da provisão de serviços cognitivos em farmácias comunitárias e a formação de farmacêuticos mais voltados à clínica também têm aumentado (CORRER et al., 2009).

Em virtude disso, é fundamental que esses serviços farmacêuticos que estão sendo prestados nas farmácias comunitárias sejam avaliados conforme a satisfação dos pacientes que estão sendo assistidos, de modo que haja uma verificação de quais serviços os profissionais estão praticando e qual a qualidade que está sendo aplicada, para que essa atividade possa ser padronizada e disponibilizada a todos os pacientes, da melhor forma.

Portanto, Correr et al. (2009), relatam que a avaliação do cuidado dos pacientes ocorre em duas dimensões: o desempenho técnico aplicado, que está relacionado ao balanceamento entre os benefícios esperados e os riscos; e o relacionamento profissional-paciente, o qual se caracteriza pelo alcance das expectativas do paciente, ou seja, a sua satisfação com o serviço disponibilizado e as normas sociais e profissionais. Outros segmentos de avaliação da satisfação dos pacientes são avaliados, mas o objetivo dos autores, é enfatizar a importância de se buscar meios de realizar tal análise e implementar os resultados na melhoria dos serviços prestados.

No campo da farmácia, os primeiros trabalhos voltados à avaliação da satisfação dos pacientes datam da década de 1980. Em 1989, MacKeigan & Larson desenvolveram e validaram um instrumento de medida da satisfação dos pacientes com serviços da farmácia com base no *Patient Satisfaction Questionnaire*, originalmente criado por Ware et al. para avaliação da atenção médica. O questionário de MacKeigan & Larson ficou conhecido como *Pharmacy Services Questionnaire* (PSQ) e continha 44 perguntas relacionadas principalmente à dispensação de medicamentos. Em 2002, Larson et al. atualizaram esse instrumento para a prática da atenção farmacêutica (CORRER et al., 2009).

Segundo os autores, no Brasil, a questão da satisfação com usuários vem sendo mais abordada após a implementação do Sistema Único de Saúde (SUS) e a ascensão da humanização dos serviços e do controle social na saúde. Entretanto, Correr et al. (2009) afirma que, no Brasil, não há um instrumento validado para realizar a avaliação da satisfação dos pacientes com os serviços farmacêuticos que são prestados nas farmácias.

Pensando nisso, os autores realizaram essa pesquisa a fim de traduzi-la e validá-la no Brasil e, assim, possivelmente ser utilizada para a análise dos serviços farmacêuticos prestados em farmácias comunitárias no País.

Os dados dessa pesquisa foram coletados entre julho e dezembro de 2004 em quatro farmácias e uma unidade de saúde de Curitiba e região, Estado do Paraná, Brasil. O questionário foi aplicado a pacientes acima de 30 anos com diagnóstico de diabetes tipo 2, participantes de um estudo clínico desenvolvido pelo Departamento de Farmácia da Universidade Federal do Paraná. A amostra foi composta por todos os pacientes participantes do estudo clínico. Os pacientes faziam uso contínuo de medicamentos e utilizavam serviços de farmácias privadas regularmente. Os pacientes foram caracterizados de acordo com sexo, idade, tempo de diagnóstico de diabetes, data da última consulta médica, escolaridade e tipo de acesso ao serviço de saúde (CORRER et al., 2009).

A versão brasileira do *Pharmacy Services Questionnaire* (PSQ) foi denominada Questionário de Satisfação com os Serviços da Farmácia (QSSF). Os autores verificaram que o questionário pode ser utilizado em diversas circunstâncias e locais de trabalho, bem como, além de ser aplicado às farmácias comunitárias, é aplicável também a outros locais onde ocorra a dispensação e a prestação de serviços clínicos providos por farmacêuticos.

Por meio desse método, os autores afirmam que a avaliação da satisfação dos pacientes pode ser realizada também em uma ou mais farmácias, para fins de comparação. Farmacêuticos que estejam iniciando serviços de atenção farmacêutica em suas farmácias podem monitorar a evolução da satisfação de seus pacientes ao longo do tempo, conforme avanços no desenvolvimento dos serviços (CORRER et al., 2009).

Entretanto, a análise desse artigo foi aplicada ao presente estudo uma vez que o objetivo principal dele, segundo os autores, não foi avaliar a satisfação dos pacientes com os serviços da farmácia, mas analisar o desempenho psicométrico do Questionário de Satisfação com os Serviços da Farmácia (QSSF) e a sua capacidade métrica em relação à satisfação dos pacientes. Isso, pois, segundo Correr et al. (2009), a disponibilidade de um instrumento validado para esse fim, proporciona a capacidade de avaliar a prática farmacêutica.

A conclusão dos autores desse artigo define que a versão brasileira do *Pharmacy Services Questionnaire* (PSQ), apresenta validade adequada para sua utilização. Portanto, considerando que, nos últimos dez anos, são poucos os dados e as publicações referentes aos serviços farmacêuticos prestados em farmácias comunitárias, esse método aponta para uma possibilidade de obtenção de novas informações e análises relacionadas à prática do Cuidado Farmacêutico.

5.2. Atenção Farmacêutica: fundamentação conceitual e crítica para um modelo brasileiro (ANGONESI; SEVALHO, 2010).

Esse artigo tem como objetivo avaliar a evolução das funções do farmacêutico com relação à prática da Atenção Farmacêutica em farmácias comunitárias, de modo a redefinir e melhorar o papel desse profissional.

Para isso, os autores realizam uma busca histórica do surgimento do termo Atenção Farmacêutica, analisando os fatos ocorridos nos Estados Unidos e na Espanha, com o auxílio da sistematização da Organização Mundial da Saúde (OMS), e como isso repercutiu no Brasil e contribuiu para que houvesse uma mudança no escopo do farmacêutico e nos estabelecimentos de saúde em que este está inserido em nosso País.

Segundo os autores, com o avanço tecnológico, o medicamento passou a ser uma mistura de bem de consumo e instrumento terapêutico, o que promoveu a ascensão de um processo de medicalização da sociedade, uma vez que as drogarias passaram a ser grandes parceiras das indústrias. Com isso, o farmacêutico passou a ser dispensável nas farmácias pois a comercialização dos medicamentos exigia um menor conhecimento técnico.

Assim, a farmácia transforma-se num estabelecimento de comércio de medicamentos. A regulamentação da atividade farmacêutica nas farmácias vigente desde 1931 foi substituída pela Lei nº 5.991, de 17 de dezembro de 1973, o que, na verdade, apenas reforçou o caráter comercial que o setor já vinha demonstrando, denominando, por exemplo, as atividades farmacêuticas de comércio farmacêutico (ANGONESI; SEVALHO, 2010). Nesse contexto, os autores afirmam que o profissional farmacêutico se afastou do contato com o paciente e este contato começou a ser reestabelecido quando o termo Atenção Farmacêutica foi introduzido

no Brasil, após ter sido determinado em outros países, como Estados Unidos e Espanha.

Angonesi e Sevalho (2010), avaliando outros autores, afirmam que todo esse contexto de perda do papel do farmacêutico dentro das farmácias comunitárias em virtude da comercialização dos medicamentos, fez com que ele adquirisse novas funções e responsabilidades, as quais estão focadas muito mais no paciente do que no medicamento, de modo a proporcionar uma melhora da qualidade de vida associada com o auxílio à farmacoterapia, o que representa a prática da Atenção Farmacêutica.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) vem produzindo uma série de recomendações internacionais relacionadas aos medicamentos e ao papel do farmacêutico no sistema de atenção à saúde e, dessa forma, tem contribuído para a construção conceitual da Atenção Farmacêutica (ANGONESI; SEVALHO, 2010). Desse modo, os autores do artigo enfatizam que, a mudança no escopo do profissional farmacêutico em diversos países, está relacionada ao apoio da OMS.

Considerando a missão da prática farmacêutica definida pela OMS, as atividades de educação em saúde, especialmente relacionadas ao uso correto de medicamentos, a dispensação e a orientação (entendida como indicação farmacêutica) podem interferir de maneira significativa no uso adequado de medicamentos pelas pessoas e pela sociedade e, por consequência, na prevenção e resolução de problemas relacionados aos medicamentos.

Nesse contexto, os autores desse artigo afirmam que há uma necessidade de se retomar a relação farmacêutico-paciente nas farmácias comunitárias do País, valorizando esse profissional. Mesmo sendo elas consideradas estabelecimentos comerciais, acreditamos que as farmácias comunitárias devem manter alguns serviços farmacêuticos essenciais para garantir que o usuário de medicamentos receba medicamentos de qualidade e sejam orientados adequadamente a respeito do uso correto de medicamentos e cuidados com a saúde (ANGONESI; SEVALHO, 2010), de modo com que a dignidade do farmacêutico seja reestabelecida e ele possa ser reinserido como profissional de saúde, por meio da prática da Atenção Farmacêutica.

Portanto, para esses autores, a recuperação do papel do farmacêutico dentro das farmácias comunitárias está associada à filosofia da Atenção Farmacêutica. Entretanto, apenas a sua aplicação não é suficiente para que haja uma mudança na prestação dos serviços farmacêuticos, é necessário que ocorra uma reorganização do processo de cada um deles.

Dessa forma, essa publicação relata a mudança histórica ocorrida no papel do farmacêutico nas farmácias comunitárias, enfatizando sobre a importância de se avaliar tais serviços prestados por esse profissional de modo que o paciente possa receber um suporte que reflita na melhora de sua qualidade de vida e no uso racional de seus medicamentos.

5.3. Dispensação farmacêutica: proposta de um modelo para a prática (ANGONESI; RENNÓ, 2011).

O objetivo desse artigo, segundo os autores, é propor um novo modelo de dispensação de medicamentos pelo farmacêutico. Para isso, eles avaliam o papel do profissional dentro das farmácias comunitárias, relacionando a prática da dispensação de medicamentos com a Atenção Farmacêutica.

Os autores afirmam que nos últimos anos, o escopo do farmacêutico tem se modificado em decorrência da influência de questões comerciais, as quais focaram muito mais na venda dos medicamentos, do que na prática da Assistência Farmacêutica. Entretanto, eles avaliam que o foco do trabalho do farmacêutico tem se voltado muito mais para o paciente, principalmente nas farmácias comunitárias, o que propicia benefícios para a saúde da população de modo geral.

Especialmente no Brasil, essa transformação paradigmática tem contribuído de forma significativa para a evolução da profissão e criado expectativas nos profissionais em relação à dignificação dessa atividade, oferecendo uma oportunidade de resgate da relação farmacêutico-paciente há muito tempo perdida nas farmácias comunitárias (ANGONESI; RENNÓ, 2011).

Assim, avaliando as atividades farmacêuticas associadas ao paciente e que contribuem para a promoção da saúde e para o uso racional de medicamentos,

os autores defendem que a dispensação deve, também, seguir os princípios estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde, segundo a missão da prática farmacêutica, que determina que o farmacêutico deve prover não somente o medicamento, mas também garantir as condições para que o paciente o utilize da melhor forma.

A dispensação ideal deve aliar o caráter técnico do procedimento de entrega que garanta o recebimento de um medicamento ou dispositivo dentro dos padrões de qualidade, segurança e orientações que promovam o uso adequado e apropriado dos medicamentos (ANGONESI; RENNÓ, 2011).

Entretanto, os autores do artigo afirmam que, para que a dispensação de medicamentos ocorra com esse objetivo, é necessário repensar sobre como ela está ocorrendo e propor modificações em seus processos, levando em consideração a realidade das farmácias comunitárias. Assim sendo, eles propõem um modelo que orienta a respeito das principais ações a serem realizadas pelo farmacêutico e como o paciente deve procurá-lo.

Na prática, a dispensação continua sendo tratada como um ato de entrega de um produto desprovido de sua função técnica e profissional. Entretanto, segundo esses autores, a proposta de dispensação de medicamentos engloba a prática farmacêutica na qual o profissional fornece o medicamento, mas se responsabiliza pela educação do paciente quanto ao uso correto e pela triagem de possíveis problemas associados à farmacoterapia, e que possam requisitar outros cuidados e serviços farmacêuticos.

Portanto, para os autores, o profissional deve priorizar a dispensação em sua rotina diária, estabelecendo-a como a atividade mais importante dentro das farmácias comunitárias. Assim, segundo eles, o farmacêutico deve assumir uma atitude de cuidador e não de vendedor.

O objetivo do processo de cuidado do paciente é direcionar a conduta do farmacêutico durante a dispensação. Neste momento o farmacêutico obtém informações, analisa e toma decisões em relação à orientação sobre o uso adequado do medicamento e à identificação de possíveis problemas que necessitem de encaminhamento para outros serviços. O processo de cuidado na dispensação

apresentado está no formato de fluxograma (Figura 6) e pretende estabelecer um procedimento padrão a ser adotado em qualquer estabelecimento que realize a dispensação direta ao usuário (ANGONESI; RENNÓ, 2011). Segundo os autores, essa prática promove o reconhecimento social do farmacêutico e uma identificação da prática desse profissional pela população.

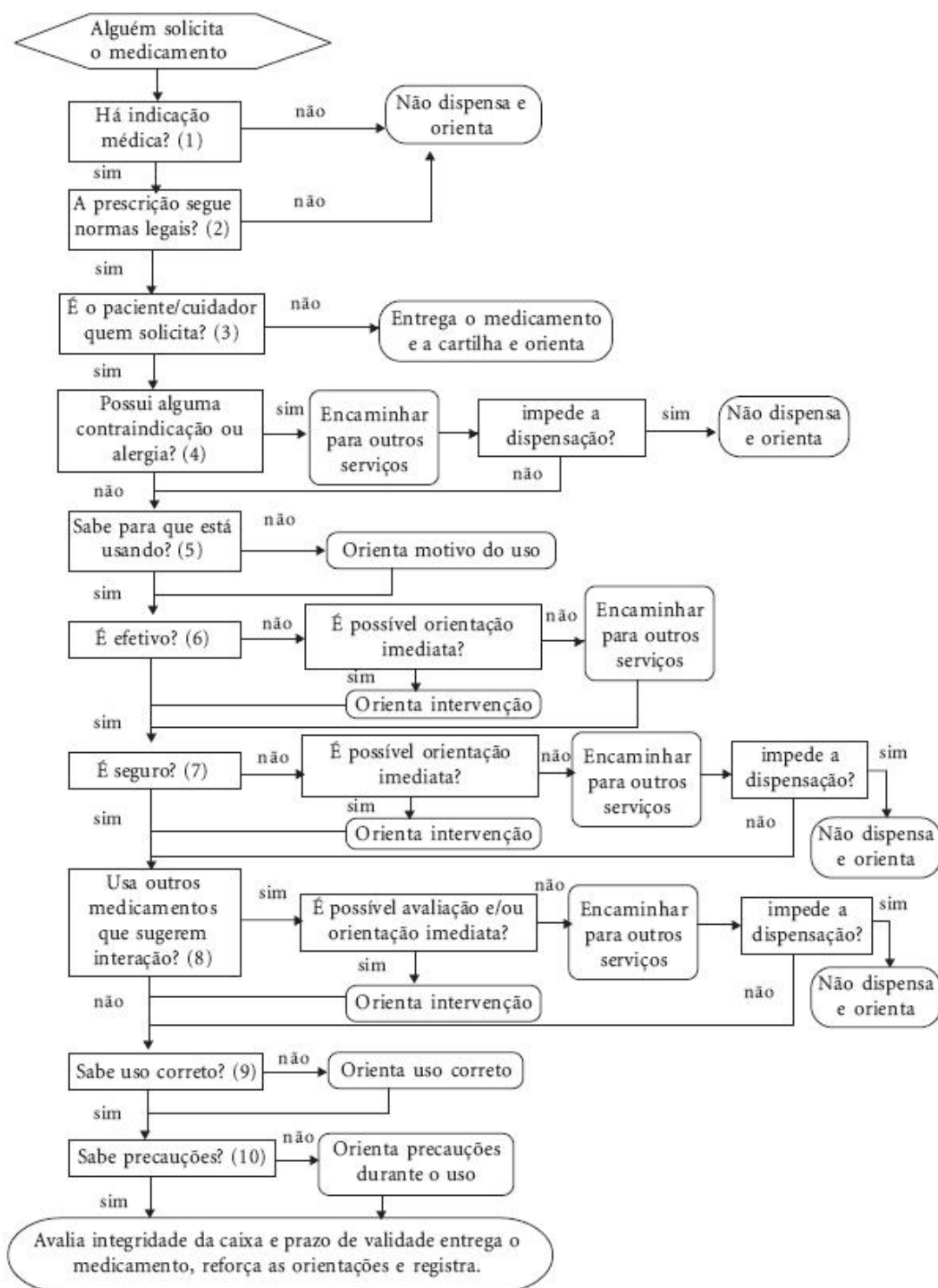


Figura 6. Fluxograma referente ao planejamento das ações a serem seguidas no procedimento de dispensação de medicamentos nas farmácias comunitárias
 Fonte: ANGONESI; RENNÓ, 2011.

Porém, segundo os autores, para a implementação desse modelo de dispensação é necessário disponibilizar uma equipe de pessoas capacitadas,

infraestrutura adequada e procedimentos descritos e integrados à rotina da farmácia. Além disso, eles relatam que se acredita que haja farmacêuticos que já trabalham conforme tal modelo, mas sem uma padronização e uma sistematização desses serviços. Portanto, eles enfatizam a importância de se avaliar aspectos relacionados ao assunto, visto que na literatura se encontram poucas publicações a respeito.

A conclusão de Angonesi e Rennó (2011) é paralela aos achados neste presente estudo, uma vez que a busca por informações sobre os serviços farmacêuticos prestados em farmácias comunitárias em bases de dados eletrônicas é precária, e o número de artigos encontrados é reduzido. Portanto, apesar de enfatizar especificamente a prática da dispensação de medicamentos, o artigo analisado também sinaliza para a importância de se avaliar, de modo geral, as atividades farmacêuticas prestadas nesses estabelecimentos e podem ser adicionais à dispensação de medicamentos.

5.4. Assessment of Community Pharmacists' Counseling Practices With Simulated Patients Who Have Minor Illness: A Pilot Study (DA ROCHA et al., 2015).

Esse artigo apresenta a análise de um estudo cujo objetivo foi a avaliação do desempenho de farmacêuticos que atuam em farmácias comunitárias no gerenciamento de casos de pacientes que apresentavam enfermidades menos complexas e estavam em uso de medicamentos sem receita médica.

De acordo com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde, um farmacêutico comunitário deve fornecer aconselhamento aos consumidores de medicamentos dispensados sem receita médica, além de promover a responsabilidade na auto-medicação. O objetivo do aconselhamento é dar ao paciente uma oportunidade de explorar, descobrir e esclarecer maneiras de viver com mais recursos e em direção a um bem-estar maior. Portanto, os farmacêuticos devem manter altos padrões garantindo o uso seguro, eficaz e apropriado de medicamentos sem prescrição (DA ROCHA et al., 2015).

Segundo esses autores, para que possamos alcançar esse objetivo, precisamos reorganizar a educação do profissional farmacêutico, visando modificar

o currículo de graduação desses profissionais a fim de se obter um ensino mais voltado à assistência farmacêutica e menos direcionado aos medicamentos.

Esses autores ainda relatam que, no Brasil, o principal serviço prestado nas farmácias comunitárias pelo farmacêutico é a dispensação de medicamentos que engloba o aconselhamento aos pacientes. Entretanto, nota-se que a qualidade desses serviços farmacêuticos é baixa, uma vez que o profissional geralmente não se encontra no estabelecimento, tornando inviável a oferta de tais serviços ao paciente.

Entretanto, da Rocha et al. (2015), avaliando outros autores, afirma que não se tem informações a respeito da proporção de farmácias comunitárias que prestam serviços farmacêuticos. Do mesmo modo, os estudos sobre o desempenho dos farmacêuticos em prestar tais serviços também são escassos.

Segundo eles, um método de avaliação desses profissionais que atuam em farmácias comunitárias, e que tem sido muito utilizado na última década, é o paciente simulado (SP). Esse modelo de educação e desenvolvimento dos profissionais permite identificar questões atuais na prática farmacêutica, a fim de que se possa padronizá-la, e avaliar o desempenho dos farmacêuticos na prestação dos serviços.

O estudo realizado por esses autores foi transversal e os dados foram coletados de setembro a novembro de 2012. O método *Simulation Patient (SP)* permitiu que os profissionais fossem avaliados em sua rotina natural, o que elimina as influências no comportamento das atividades pela consciência de que estava sendo observado. As simulações ocorreram em duas farmácias comunitárias em Aracaju, as quais foram selecionadas por apresentarem farmacêuticos em todo o período de funcionamento.

Segundo os autores, o resultado do estudo proposto demonstrou que os farmacêuticos que atuam nas farmácias comunitárias avaliadas pelo método *Simulation Patient (SP)* apresentaram carência em critérios clínicos e habilidades de comunicação. Dessa forma, o estudo sinalizou para a importância de que os profissionais estejam treinados e tenham condições e logísticas de trabalho para exercerem tais serviços.

Além disso, da Rocha et al. (2015), também orienta que, durante o aconselhamento ao paciente em uma farmácia comunitária, o farmacêutico deve observar, questionar, discutir e avaliar o paciente de diversas maneiras para se obter uma visão geral do quadro clínico e de qual orientação ele possa estar necessitando.

Por fim, os autores enfatizam que a prestação dos serviços farmacêuticos de maneira adequada contribui para o reconhecimento do profissional dentro das farmácias comunitárias como um agente de saúde, bem como para a retificação da identificação das farmácias como um lugar apenas de dispensação de medicamentos, mas também como de orientação e prestação de serviços pelo farmacêutico, visando à melhora da qualidade de vida desse paciente e ao auxílio e orientação na farmacoterapia.

A análise desse artigo está de acordo com os objetivos do presente estudo e reforça a importância de se desenvolver avaliações como esta realizada por da Rocha et al. (2015), uma vez que por meio desses dados, podemos verificar os serviços farmacêuticos que estão sendo realizados nas farmácias comunitárias e a qualidade com que são prestados pelos profissionais, visando à corrigir falhas que possam estar ocorrendo e capacitar cada vez mais esses farmacêuticos, a fim de garantir que as orientações serão transmitidas de maneira correta e igualitária a todos os pacientes, promovendo a qualidade de vida e o uso racional de medicamentos.

5.5. Establishment, Implementation, and Consolidation of Clinical Pharmacy Services in Community Pharmacies: Perceptions of a Group of Pharmacists (DOSEA et al., 2017).

Esse artigo tem como objetivo principal avaliar as percepções de um grupo de farmacêuticos a respeito do estabelecimento e da implementação dos serviços de farmácia clínica em farmácias comunitárias. Os autores justificam que o papel do farmacêutico está passando por modificações e, portanto, é fundamental compreender as percepções desses profissionais.

Dosea et al. (2017), analisando outros autores, relata que, nos últimos anos, os serviços farmacêuticos têm sofrido mudanças em seu escopo, em decorrência dos avanços tecnológicos e de novas demandas sociais. Como consequência, o farmacêutico passou a ser incluído nas equipes de saúde de modo a orientar o paciente, visando também à melhoria da qualidade de vida, além da dispensação dos medicamentos.

Além disso, esses autores acreditam que a publicação de vários regulamentos, como a Resolução nº 44 de 2009, publicada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), que estabelece a prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias, e outras Resoluções publicadas pelo Conselho Federal de Farmácia (nº 585 e nº 586 de 2013), que regulamentam as atribuições clínicas do farmacêutico e as prescrições farmacêuticas, tenham impulsionado o fornecimento de serviços clínicos nas farmácias comunitárias.

Complementando, esses autores também relatam que o Programa Farmácia Popular do Brasil, criado em 2004, foi considerado também um momento de reorientação estratégica dentro desses estabelecimentos, mudando as atribuições dos serviços farmacêuticos, por meio da promoção do uso racional de medicamentos com preços subsidiados e acesso qualificado ao tratamento e da prestação de serviços de farmácia clínica.

Entretanto, Dosea et al. (2017), aponta que os farmacêuticos enfrentaram obstáculos, mas houve incentivos para a implementação desse novo formato de Atenção farmacêutica. Dentre as dificuldades, estão o baixo reconhecimento e remuneração dos profissionais e a falta de investimentos nos locais físicos, para realização de tais atividades. Por outro lado, os incentivos envolvem a satisfação do próprio paciente que foi assistido pelo profissional nos estabelecimentos de farmácia e o apoio à pesquisa de meios para aprimoramento desses serviços farmacêuticos.

Dessa forma, o estudo engloba entrevistas com a equipe de farmacêuticos que já realiza algum serviço clínico, permitindo verificar os pontos de alerta, que ainda necessitam de melhorias e modificações, bem como analisar pontos positivos desses serviços já prestados, a fim de buscar o aprimoramento dessas habilidades exercidas.

Esse estudo foi qualitativo, longitudinal e observacional e foi realizado com três farmácias do Programa Farmácia Popular do Brasil, localizadas no Estado de Sergipe. O procedimento padrão de dispensação de medicamentos por esse programa, não inclui aconselhamento ao paciente, a menos que seja solicitado. Entretanto, no estudo proposto no artigo, o intuito era implementar nessas três farmácias, avaliando-se ao longo de 3 anos, a prática dos serviços farmacêuticos, por meio da prestação de atividades como medição de parâmetros clínicos, revisão de medicamentos e gerenciamento da terapia medicamentosa, além da dispensação de medicamentos.

Os resultados e análises desse estudo foram muito positivos no sentido de agregar informações a respeito da prática dos serviços farmacêuticos em farmácias comunitárias, propiciando uma visão modificada e, ao mesmo tempo, que complementa o que vem se notado ao longo os anos e das poucas publicações e estudos referentes a esse assunto. Ou seja, conforme é comentado pelos autores no artigo, os pacientes agradecem pelo aprimoramento dos serviços prestados, uma vez que, segundo eles, aumenta o entendimento sobre o uso dos medicamentos.

Em relação às percepções dos farmacêuticos que participaram desse estudo, os autores relatam que o estabelecimento físico da farmácia é fundamental para que a promoção dos serviços farmacêuticos ocorra, garantindo conforto e privacidade ao paciente. Segundo a percepção dos profissionais, o paciente passa a ser tratado como humano e, em troca desse atendimento personalizado, o paciente passa a enxergar o farmacêutico como parte de centros de saúde.

Um outro fator apontado pelos farmacêuticos nesse estudo, segundo os autores, foi a questão da carência de treinamentos e capacitação. Eles relataram que, somente a formação acadêmica não é suficiente para garantir que o profissional esteja apto a realizar os serviços clínicos com os pacientes. Dessa forma, o estudo enfatiza a importância de que esses profissionais recebam constantemente atualizações e treinamentos.

Além disso, segundo esses autores, os farmacêuticos notaram inicialmente uma resistência dos pacientes a receberem informações de outro profissional de saúde diferente do médico. Entretanto, ao decorrer dos anos do estudo, esse quadro foi se modificando e os farmacêuticos ainda enfatizaram a

respeito da importância de, não somente o médico, mas toda a equipe estar alinhada e contribuir com o trabalho conjunto, de modo a facilitar a implementação dos serviços de farmácia clínica.

Portanto, esse artigo contribui muito para a discussão do presente estudo, uma vez que demonstra os desafios e as dificuldades enfrentadas pelo profissional para implementar os serviços farmacêuticos em farmácias comunitárias e para conquistar a confiança e a credibilidade do paciente em relação às suas orientações. Entretanto, também enfatiza os benefícios promovidos pela prática do Cuidado Farmacêutico nesses estabelecimentos, principalmente, para o próprio profissional, que passa a estar motivado e aumentar sua produtividade, em virtude do novo papel que está desempenhando.

6. CONCLUSÃO

Ao se analisar o número de publicações encontradas em bases de dados eletrônicas referentes ao termo Serviços Farmacêuticos e buscar por informações sobre a evolução da prestação de tais serviços em farmácias comunitárias, pode-se avaliar que há um árduo trabalho a ser realizado. Isso ocorre devido a fatores que podem contribuir para que ainda haja a necessidade de nos aprofundarmos no assunto.

Inicialmente, vale ressaltar que o número reduzido de publicações obtidas para análise do assunto reflete o desinteresse de pesquisadores em propor estudos a fim de se obter novas informações sobre a prestação da assistência farmacêutica em locais privados. Tal fato é comprovado, pois a maior parte dos artigos encontrados nas bases de dados se referia à prática dos serviços farmacêuticos no âmbito público, principalmente, no Sistema Único de Saúde (SUS), sendo estes excluídos do estudo, uma vez que o objetivo de análise engloba uma prática farmacêutica divergente por conta do escopo de trabalho do próprio estabelecimento, considerando que farmácias comunitárias são estabelecimentos comerciais.

Além disso, havia a intenção de avaliar quais serviços farmacêuticos estão sendo prestados nesses locais. Porém, em nenhuma das publicações selecionadas, foi possível encontrar informações complexas a respeito disso. Pelo contrário, notou-se que cada um dos artigos selecionados abordou o tema de modo distinto, o que tornou inviável sua análise conjunta, sendo necessária a avaliação separada, com foco no objetivo final de avaliar aspectos relacionados à prestação do Cuidado Farmacêutico em farmácias, local onde, anteriormente, o farmacêutico apresentava um papel restrito à dispensação de medicamentos.

Entretanto, a análise das bibliografias selecionadas possibilitou verificar que todas elas introduzem o seu objetivo de estudo pautado nas modificações do papel do farmacêutico nos últimos anos, principalmente, após o avanço tecnológico e a ascensão do mercado farmacêutico. Em todos esses estudos, foi discutido o fato de que esses fatores, contribuíram para que, ao perder sua função e sua relação com o paciente dentro da farmácia comunitária, o profissional passasse a se reestabelecer por meio da modificação de seu escopo de trabalho, buscando

aumentar a sua interação com o paciente e focando na sua orientação, não somente à dispensação do medicamento, a fim de almejar pela melhora da qualidade de vida do paciente e o acompanhamento farmacoterapêutico.

Portanto, o presente estudo ilustra que, atualmente, ainda temos poucas informações a respeito da mudança do papel do profissional farmacêutico para um lado mais humanizado, mas enfatiza a importância de estimularmos a busca por atualizações e novos estudos relacionados a este assunto, de modo a atingir positivamente, tanto o paciente, quanto o próprio profissional, que passará a estar cada vez mais inserido nos centros de saúde e na equipe multiprofissional.

Além disso, a maior gama de conhecimentos e domínio sobre como esses serviços farmacêuticos que estão sendo aplicados em farmácias comunitárias e a qualidade com que os profissionais estão realizando, propicia a possibilidade de padronização e sistematização dessa assistência, a fim de que todo estabelecimento de saúde, bem como todo profissional, possam oferecer os mesmos serviços e a mesma qualidade no cuidado a todos os pacientes.

7. REFERÊNCIAS

ANGONESI, D.; RENNÓ, M. U. P. **Dispensação farmacêutica: proposta de um modelo para a prática**. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 16, n. 9, p. 3883–3891, set. 2011.

ANGONESI, D.; SEVALHO, G. **Atenção Farmacêutica: fundamentação conceitual e crítica para um modelo brasileiro**. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 15, n. suppl 3, p. 3603–3614, nov. 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Portaria nº 3916/MS/GM. **Política Nacional de Medicamentos**, 1998. Disponível em <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1998/prt3916_30_10_1998.html> Acesso em: 19 set. 2019

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 834/GM/MS. **Comitê Nacional para a Promoção do Uso Racional de Medicamentos**, 2013. Disponível em <<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/MatrizesConsolidacao/comum/15509.html>> Acesso em: 19 set. 2019

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. **Serviços Farmacêuticos: Contextualização e arcabouço conceitual**. Brasília: 2014. Disponível em <[http://www.cff.org.br/userfiles/file/pdf/Serviços farmacêuticos contextualização e arcabouço.pdf](http://www.cff.org.br/userfiles/file/pdf/Serviços%20farmacêuticos%20contextualização%20e%20arcabouço.pdf)> Acesso em: 18 set. 2019.

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. **Serviços farmacêuticos diretamente destinados ao paciente, à família e à comunidade - Contextualização e arcabouço conceitual**. Brasília: Conselho Federal de Farmácia: 2016.

CORRER, C. J. et al. **Satisfação dos usuários com serviços da farmácia: tradução e validação do Pharmacy Services Questionnaire para o Brasil**. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 25, n. 1, p. 87–96, jan. 2009.

CORRER, C. J.; OTUKI, M.F. **A prática farmacêutica na farmácia comunitária**. Porto Alegre: Artmed, 2013.

DA ROCHA, C. E. et al. Assessment of Community Pharmacists' Counseling

Practices With Simulated Patients Who Have Minor Illness: A Pilot Study. **Simulation in healthcare : journal of the Society for Simulation in Healthcare**, v. 10, n. 4, p. 227–238, ago. 2015.

DOSEA, A. S. et al. Establishment, Implementation, and Consolidation of Clinical Pharmacy Services in Community Pharmacies: Perceptions of a Group of Pharmacists. **Qualitative health research**, v. 27, n. 3, p. 363–373, fev. 2017.

FASCÍCULO V, . **O Percurso Histórico da Atenção Farmacêutica no Mundo e no Brasil / Projeto Farmácia Estabelecimento de Saúde**. Brasília: 2010. Disponível em http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/percurso_historico_atencao_farmaceutica.pdf < Acesso em: 18 set. 2019.

SANTOS, R. I. et al. **Políticas de saúde e acesso a medicamentos**. vl. I ed. Florianópolis: Editora UFSC, 2016.

24/09/2019 Renata Regina Gomes de Sá

Data e assinatura do aluno(a)

Cláudia Apudis

Data e assinatura do orientador(a)

26.09.19