



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz



ICICT

Instituto de Comunicação e Informação
Científica e Tecnológica em Saúde



MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA E PESQUISA EM SAÚDE – ESCOLA
GHC
FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ – FIOCRUZ
INSTITUTO DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E
TECNOLÓGICA EM SAÚDE - ICICT

EDUCAÇÃO CONTINUADA PARA PREVENÇÃO DE ERROS DE DISPENSAÇÃO
DE MEDICAMENTOS EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

AUTORA: TAMIRES DE ARAUJO CARDOZO

ORIENTADORA: ROSA MARIA LEVANDOVSKI

PORTO ALEGRE

2013

TAMIRES DE ARAUJO CARDOZO

**EDUCAÇÃO CONTINUADA PARA PREVENÇÃO DE ERROS DE DISPENSAÇÃO
DE MEDICAMENTOS EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA**

Projeto de pesquisa apresentado como pré-requisito de conclusão do Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde. Parceria da Fundação Oswaldo Cruz com o Grupo Hospitalar Conceição.

Orientadora: Rosa Maria Levandovski

PORTO ALEGRE

2013

RESUMO

Os erros de dispensação de medicamentos são um problema de saúde coletiva, essa falha acarreta no rompimento de um dos últimos elos na segurança do uso dos medicamentos. Mesmo considerando que grande parte não cause danos aos pacientes, os erros de dispensação demonstram fragilidade no processo de trabalho e indicam uma relação direta com riscos maiores de ocorrências de acidentes graves. O papel do farmacêutico, antes restrito à identificação, resolução e prevenção de problemas relacionados a medicamentos é ampliado e esse passa a ser considerado também um agente de saúde donde podemos destacar seu papel como educador no processo de dispensação de medicamentos dos serviços públicos e privado. O objetivo é estabelecer um programa de educação continuada, visando a reciclagem dos funcionários e treinamento dos novos funcionários com foco nos erros de dispensação, desta forma capacitar os funcionários novos ou em atividade no reconhecimento e cuidados para a prevenção destes e oferecer informações de qualidade e relevância aos clientes em atendimento. O treinamento contará com material didático que abordará assuntos relacionados aos erros de dispensação, uso racional de medicamento, processos saúde-doença, indicações terapêuticas entre outros. As aulas serão expositivas, dialogadas, com discussão e trocas de experiências entre os participantes, exercícios e aplicações práticas referentes aos conteúdos abordados com simulações de situações cotidianas, serão ministradas pelas farmacêuticas da filial.

Palavras-Chave: Educação Continuada em Farmácia, Educação em Saúde, Erros de Medicação, Farmácia, Farmacêutico, Farmácias.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. JUSTIFICATIVA	8
3. OBJETIVOS	9
3.1 GERAL.....	9
3.2 ESPECÍFICOS	9
4. PÚBLICO ALVO	10
5. METAS A ATINGIR	10
6. METODOLOGIA.....	11
7. RECURSOS	12
7.1 HUMANOS	12
7.2 MATERIAIS	12
8. CRONOGRAMA.....	13
REFERÊNCIAS	14

1. INTRODUÇÃO

A Lei nº 5.991, de 17 de dezembro de 1973, estabelece que o processo de dispensação de medicamentos na farmácia está sob a responsabilidade do profissional farmacêutico (BRASIL, 1973).

A dispensação é o ato profissional farmacêutico de proporcionar um ou mais medicamentos a um paciente, geralmente como resposta a apresentação de uma prescrição elaborada por um profissional autorizado. Neste ato o farmacêutico informa e orienta o paciente sobre o uso adequado do medicamento. São elementos importantes da orientação, entre outros, a ênfase no cumprimento da dosagem, a influência dos alimentos, a interação com outros medicamentos, o reconhecimento de reações adversas potenciais e as condições de conservação dos produtos (BRASIL, 1973).

A dispensação de medicamentos no Brasil é feita em farmácias hospitalares ou comunitárias. O termo “farmácia comunitária” refere-se aos estabelecimentos farmacêuticos não hospitalares que atendem a população de forma geral podendo ser privada quando é de propriedade particular ou pública quando está ligada diretamente às esferas públicas municipais, estaduais ou governo federal. A farmácia comunitária é um termo amplo que engloba as drogarias, farmácias de dispensação e manipulação. (CORRER; OTUKI, 2013)

Com o passar dos anos se verificou que, além da dispensação, surgiram novas definições das atividades farmacêuticas, tais como, a Atenção Farmacêutica que é descrita por vários autores, as quais têm influenciado cada vez mais estes profissionais a assumir um papel ativo de promoção da saúde. Neste contexto, verifica-se que a profissão farmacêutica está mudando da simples oferta de medicamentos para uma função clínica de fornecimento de informações (HEPLER; STRAND, 1990; PETTY, 2003; CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA, 1997; CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA, 2001).

Vários autores ressaltam que o farmacêutico, como um profissional capaz de interagir com os prescritores e os pacientes, deve possuir o quesito informação como alicerce desta relação (PEPE; CASTRO, 2000). A informação repassada deve ser confiável e baseada em evidências (CORRER et al, 2004).

Uma definição mais ampla sobre a profissão farmacêutica é dada por Arantes (2008):

O farmacêutico assume a responsabilidade da prevenção e resolução dos problemas relacionados a medicamentos (PRM) devido a sua formação acadêmica e por ser o profissional de saúde com maior conhecimento sobre os medicamentos e seus efeitos no organismo humano. Ele encontra-se na interface entre a distribuição e o uso de medicamentos, podendo ser considerado como peça chave na garantia da qualidade do cuidado médico e, além disso, representa uma das últimas oportunidades de, ainda dentro do sistema de saúde, identificar, corrigir ou reduzir possíveis riscos associados terapêutica. Neste contexto, exige-se do profissional uma formação ampla, não apenas sobre aspectos cognitivos e científicos, mas, sobretudo aspectos políticos, críticos e criativos, de modo a atender à realidade nacional.

Portanto estas características se constituem no principal diferencial técnico do farmacêutico e o habilita para exercer o papel de educador frente a outros profissionais de saúde, incluindo os responsáveis pela dispensação de medicamentos. Assim, o papel do farmacêutico, antes restrito à identificação, resolução e prevenção de problemas relacionados a medicamentos é ampliado e esse passa a ser considerado também um agente de saúde onde podemos destacar seu papel como educador no processo de dispensação de medicamentos dos serviços públicos e privados (WHO, 1993).

As farmácias têm como sua principal função a dispensação dos medicamentos de acordo com a prescrição médica, nas quantidades e especificações solicitadas, de forma segura e no prazo requerido, promovendo o uso seguro e correto de medicamentos (ANACLETO; PERINI; ROSA, 2006) e acolhendo o paciente.

O acolhimento do paciente significa a humanização do atendimento, a escuta de problemas de saúde do usuário, de forma qualificada, dando-lhe sempre uma resposta positiva e responsabilizando-se pela resolução do seu problema e isso vai além do atendimento propriamente dito, diz respeito também ao vínculo necessário entre o serviço e a população usuária. E isso não deve se restringir as unidades básicas de saúde e outras portas de entrada do sistema de saúde, mas pressupõe uma postura de receber bem e resolver o problema dos usuários do SUS no Sistema Municipal de Saúde como um todo no qual a farmácia comunitária privada está inclusa (SOLLA, 2005).

Falhas na dispensação significam o rompimento de um dos últimos elos na segurança do uso dos medicamentos. Mesmo considerando que grande parte não cause danos aos pacientes, os erros de dispensação demonstram fragilidade no processo de trabalho e indicam uma relação direta com riscos maiores de ocorrências de acidentes graves (ANACLETO et al, 2005).

O erro é um assunto de difícil abordagem e geralmente as discussões se direcionam para a responsabilização de um culpado e não propiciam oportunidades que visem à melhoria do sistema com o objetivo de prevenir falhas (REASON, 2000). Autores sugerem que as ocorrências de erros em diferentes sistemas sociais e profissionais podem ser oriundas de falhas nos sistemas. Estes erros representam um problema sócio sanitário grave com importante repercussão econômica e são classificados em erros de prescrição, dispensação e administração de medicamentos. Sendo que os de dispensação são aqueles ocorridos durante o processo de dispensação dos medicamentos (FLYNN; BARKER; CARNAHAN, 2003).

Erros de dispensação são definidos como qualquer evento evitável que pode levar ao uso inadequado do medicamento de fato ou em potencial, acarretando em eventos adversos relacionados a medicamentos. Segundo esta definição, os erros podem ser classificados como erros sem lesão e com lesão ao paciente. Os sem lesão são os que não prejudicam a saúde do paciente, mas prejudicam a imagem da farmácia e do profissional de saúde. Normalmente o erro é interceptado pelo paciente ou pelo seu cuidador e até mesmo pelo profissional prescritor. Os com lesão são os que prejudicam a saúde do paciente e podem causar lesões permanentes ou até mesmo serem fatais, estes erros prejudicam a imagem da farmácia e prejudicam o profissional de saúde. Os eventos adversos relacionados aos erros de dispensação podem ser preveníveis através da intervenção precoce ou durante o processo de dispensação, o que torna o processo de orientação e treinamentos importantes para a redução de sua incidência nos sistemas de saúde (ANACLETO et al, 2010).

Existem muitos tipos de erros de dispensação, mas alguns são mais comuns nas farmácias comunitárias dentre os quais se destacam em primeiro lugar os relacionados a prescrição médica inadequada que se pode caracterizar por uma prescrição com omissão de dose (unidade), dose excessiva, medicamento prescrito sem posologia, medicamento prescrito sem quantidade, medicamento prescrito sem concentração, medicamento prescrito sem forma farmacêutica, letra ilegível (ANACLETO et al, 2010).

No momento que o profissional tenta interpretar a prescrição, por qualquer um dos motivos acima, ele tem grandes chances de cometer um erro de dispensação, por este motivo uma prescrição que não está clara nunca deve ser aviada.

Não existindo problemas relacionados com a prescrição medica ainda temos uma sucessão de tipos de erros que podem ocorrer tais como: medicamento dispensado com

concentração errada, medicamento dispensado com forma farmacêutica errada, medicamento dispensado errado (quando é prescrito um medicamento e dispensado outro ou não está prescrito e é dispensado), medicamento dispensado com desvio de qualidade, medicamento dispensado com problemas de rotulagem, medicamento dispensado vencido, medicamento dispensado fora da legislação brasileira ou das normas da Instituição. Existem entidades internacionais e nacionais como a Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO), Food and Drug Administration (FDA), National Quality Forum (NQF), Organização Nacional de Acreditação (ONA) que preconizam diversas ações afim de evitar erros de dispensação (ANACLETO et al, 2010; ANACLETO; PERINI; ROSA, 2006).

Existem varias causas para os erros de dispensação em farmácia comunitária que podem ser evidenciadas. Dentre estas podemos destacar os recursos humanos, funcionários sem capacitação/sem treinamento, baixa escolaridade, número insuficiente, mudanças frequentes de tarefas, rotatividade entre filiais, falta de disponibilidade/tempo para exercer as atividades, falta de tempo para orientar os pacientes no momento da dispensação e uma muito grave a falta de motivação. Outra causa importante pode ser a organização inadequada do processo de trabalho onde a organização do estoque não segue uma ordem alfabética, seja da substância ativa ou do nome comercial e a gestão não respeita a regra do Primeiro a Expirar (vencer) é o Primeiro a Sair (PEPS)¹. (ANACLETO et al, 2010).

Em farmácias comunitárias, os erros de dispensação são frequentemente negligenciados, pois não existem muitos dados a respeito deste grave problema de saúde publica. Com a intervenção do profissional farmacêutico nas ações de educação continuada neste tipo de estabelecimento de saúde se pode obter uma melhoria não somente na incidência de erros dispensação, mas também garantir um uso racional e correto desta tecnologia tão importante e essencial que são os medicamentos. Estudo americano realizado em 6 cidades no período de nove meses em 50 farmácias, sendo redes e independentes, onde foram analisadas 100 prescrições por dia por farmácia, concluiu que os erros de dispensação são um problema nacional, revelando que ocorrem 4 erros por dia a cada 250 prescrições. (FLYNN; BARKER; CARNAHAN, 2003).

Além de evitar erros de dispensação o profissional farmacêutico fazendo uso de suas técnicas consegue reduzir custos para os sistemas de saúde como é descrito no estudo realizado entre 1981 e 1982 realizado por dois farmacêuticos americanos onde eles avaliaram 67 pacientes, sendo um grupo controle atendido por um médico internista e o outro grupo

pelos pesquisadores, no grupo atendido pelos farmacêuticos, eles identificaram os problemas relacionados aos medicamentos e realizaram intervenções em prescrições tais como ajuste de dose, descontinuação do uso de medicamento e até mesmo novas prescrições. Neste um ano de estudo se obteve uma economia, comparando com o grupo controle, de US\$ 7.000 por paciente, pois tiveram um número significativamente menor de prescrições, uma necessidade significativamente mais baixa nos níveis de cuidados, um número significativamente menor de mortes e internações hospitalares (HEPLER; STRAND,1990).

Os conhecimentos e saberes tecnológicos se renovam rapidamente na área da saúde o que faz com que se torne muito complexa a atualização permanente dos trabalhadores. Torna-se crucial o desenvolvimento de recursos tecnológicos de operação do trabalho perfilados pela noção de aprender a aprender, de trabalhar em equipe, de construir cotidianos eles mesmos como objeto de aprendizagem individual, coletiva e institucional (CECCIM, 2004/2005).

Segundo Silva et al (1989) educação continuada é:

Conjunto de práticas educacionais planejadas no sentido de promover oportunidades de desenvolvimento do funcionário, com a finalidade de ajudá-lo a atuar mais efetivamente e eficazmente na sua vida institucional. ... a educação continuada está voltada para melhorar ou atualizar a capacidade do indivíduo, em função das necessidades dele próprio e da instituição em que trabalha.

Com esse conceito pode se encarar a educação continuada como um benefício destinado ao próprio funcionário que participa do processo educativo e que esse benefício retorna para a instituição na qual trabalha na forma de satisfação, motivação, conhecimento, maior produtividade, entre outros benefícios.

Cabe ainda ressaltar que a educação é um processo permanente que busca alternativas e soluções para problemas, que precisa ser encarada como um fator que será importante na tomada de decisões na transformação das praticas vigentes no ambiente de trabalho e que serve para que os profissionais possam complementar e/ou adquirir novos conhecimentos (FARAH, 2003)

2. JUSTIFICATIVA

Em uma farmácia é necessário ter um conhecimento básico a respeito das legislações vigentes relacionadas à farmácia e medicamentos, noção sobre os medicamentos e seu uso adequado e boas praticas de dispensação. Porém não é o que ocorre na maioria das farmácias

comunitárias. Existe uma tendência de se apontar um culpado e responsabilizar o mesmo pelas consequências do erro ocorrido, ao invés de apenas reparar o erro é de suma importância fazer a prevenção dos erros. Com a realização de uma intervenção através de treinamentos específicos, é esperado que os erros sejam pelo menos minimizados, que a informação passada para o cliente seja clara e concisa, que as ferramentas de trabalho sejam utilizadas proveitosamente, que o conhecimento não fique detido apenas nas figuras das farmacêuticas conseguindo assim um atendimento de qualidade que resulta em um desfecho adequado para os usuários dos serviços prestados. Com estatísticas internacionais assustadoras a cerca dos erros de dispensação se faz necessário que seja tomada uma atitude para evitar que este problema de saúde pública continue com esses números exorbitantes. O erro de dispensação acarreta problemas não só para o cliente, se este fizer uso do medicamento errado, mas sim também para a imagem da empresa. O custo de um erro é quase imensurável levando em conta que a empresa perderá não somente com a venda que terá que ser desfeita e com medicamento que será inutilizado, mas também com futuras vendas que não ocorrerão pela insegurança dos clientes em relação a empresa. Dependendo da gravidade do desfecho de um erro de dispensação uma empresa pode perder totalmente sua credibilidade e até mesmo sua licença de funcionamento. O profissional farmacêutico é o responsável final por todo e qualquer erro acontecido tendo ele também sua imagem profissional denegrida. Uma empresa que oferece um programa de educação continuada para seus funcionários demonstra que valoriza os mesmos e com isso melhora a qualidade do atendimento, evita erros de dispensação, melhora a imagem da empresa frente a seus clientes e os fideliza, devido ao fato de que o cliente fica satisfeito em ser bem atendido e obter informações claras e objetivas sobre os seus medicamentos.

3. OBJETIVOS

3.1 GERAL

Estabelecer um programa de educação continuada, visando a reciclagem dos funcionários e treinamento dos novos funcionários com foco nos erros de dispensação.

3.2 ESPECÍFICOS

- Capacitar os funcionários novos ou em atividade no reconhecimento e cuidados para a prevenção de erros de dispensação em uma farmácia comunitária.
- Reduzir os erros de dispensação preveníveis através da implantação de um sistema de educação continuada.
- Oferecer informações de qualidade e relevância aos clientes em atendimento de uma farmácia comunitária privada.

4. PÚBLICO ALVO

A educação continuada terá como alvo todos os funcionários envolvidos com a dispensação novos na empresa ou promovidos, e também os que necessitem de reciclagem, para atualizar seus conhecimentos, para que os clientes da loja tenham um atendimento padronizado e de qualidade.

5. METAS A ATINGIR

Em um primeiro momento se faz necessário identificar os principais problemas e erros de dispensação. Para se elaborar uma estratégia de como contemplar estas inconformidades no programa de educação continuada

Com a educação continuada espera-se que os funcionários adquiram um maior conhecimento a respeito da atividade de dispensação, conheçam as boas praticas de dispensação, entendam a legislação vigente a respeito de medicamentos sujeitos a controle especial (psicotrópicos e antimicrobianos), compreendam como funciona a intercambialidade dos medicamentos de forma adequada, tenham noções de como triar um paciente com dificuldades com o tratamento medicamentoso para encaminhar para as farmacêuticas, noção de como passar orientações simples sobre o tratamento.

6. METODOLOGIA

O estudo contará com a colaboração da Rede de Farmácias Pague Menos, especificamente a filial 517 localizada no município de Porto Alegre sendo esta a filial mais recente do estado, com poucos funcionários, sendo uma gerente, uma auxiliar de escritório, 4 operadores de caixas, três farmacêuticas, e cinco auxiliares de farmácia com um fluxo de clientes relativamente baixo. Colaborarão também a coordenadora farmacêutica regional, o gerente regional e a supervisora regional dando suporte para realização do estudo. A rede disponibilizará a infraestrutura necessária para que ocorram as atividades e os funcionários poderão realizar a educação continuada dentro da sua carga horária de trabalho, sendo dispensados das suas demais atribuições no período em que ocorrerão os treinamentos.

Os dados para elaboração do material didático serão levantados a partir da análise das prescrições para levantamento dos erros, e observação das dificuldades no ato da dispensação, identificando desta forma os principais motivos causadores dos erros de dispensação da empresa. Também será levado em conta o que já está descrito na literatura a fim de evitar erros ainda não ocorridos.

O treinamento do programa de educação continuada será ministrado a partir do material didático em pequenos grupos ou até mesmo individualmente dependendo da demanda, será dividido em módulos, podendo o funcionário fazer todos os módulos ou somente o módulo que contempla a sua dificuldade. Além dos conteúdos relacionados aos erros de dispensação o material contará com informação a respeito do uso racional de medicamento, dos processos saúde-doença, indicações terapêuticas e conteúdos que no momento da elaboração se julguem complementares para formação dos funcionários.

Serão disponibilizadas, para os participantes, apostilas para acompanharem os treinamentos. As aulas serão expositivas, dialogadas, com discussão e trocas de experiências entre os participantes, exercícios e aplicações práticas referentes aos conteúdos abordados com simulações de situações cotidianas.

Após cada módulo o funcionário será avaliado a fim de se verificar o real aprendizado através de um teste escrito, e será também continuamente avaliado o seu atendimento aos clientes no quesito qualidade da informação passada.

Ao fim da primeira turma da educação continuada será realizado um novo levantamento dos erros de dispensação a fim de verificar o impacto da intervenção do farmacêutico com a educação continuada frente à este problema de saúde pública, desta forma avaliando a qualidade também do programa de educação continuada.

7. RECURSOS

7.1 HUMANOS

As aulas serão ministradas pelas três farmacêuticas da filial dentro do seu horário de trabalho logo não será necessária uma remuneração extra.

7.2 MATERIAIS

Será utilizado um computador com acesso a internet com uma impressora já existentes na loja, folhas ofícios para impressão das apostilas, pastas para guardar o material didático, canetas, lápis.

O treinamento será na própria loja, em uma sala preexistente separada do ambiente de trabalho, com carteiras e um quadro branco para explicações.

Item	Quantidade	Valor Unitário	Sub-total (R\$)
Folhas de ofício	30 pacotes	R\$ 15,00	R\$ 450,00
Canetas	150	R\$ 0,50	R\$ 75,00
Lápis	150	R\$ 0,10	R\$ 15,00
Pastas	100	R\$ 0,70	R\$ 105,00
		TOTAL	R\$ 645,00

8. CRONOGRAMA

Atividades	2013		2014		2015
	1º sem.	2º sem.	1º sem.	2º sem.	1º sem.
Revisão da literatura	x				
Finalização do projeto		x			
Entrega do projeto		x			
Apresentação do Projeto		x			
Levantamento de dados			x		
Elaboração do material didático			x		
Treinamento				x	
Avaliação da educação continuada					x
Relatório para Gerentes e Coordenação					x

REFERÊNCIAS

ANACLETO, T. A. et al. Erros de medicação e sistemas de dispensação de medicamentos em farmácia hospitalar. **Pharmacy Clinics**, vol.60, n.4, p.325-332, 2005.

_____. Farmácia Hospitalar: Erros de Medicação (Encarte). **Pharmacia Brasileira**, Janeiro/Fevereiro 2010.

ANACLETO, T. A.; PERINI, E; ROSA, M. B. Prevenindo erros de dispensação em farmácias hospitalares. **Infarma**, v.18, nº 7/8, p. 32-36, 2006.

ARANTES, G. P. **Atenção farmacêutica: uma nova visão na assistência farmacêutica**. 2008. 36 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Formação de Oficiais do Serviço de Saúde, especialização em Aplicações Complementares às Ciências Militares) - Escola de Saúde do Exército. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em:
<http://www.essex.ensino.eb.br/doc/PDF/PCC_2008_CFO_PDF/CD47%201%BA%20Ten%20A1%20GUSTAVO%20PELINSON%20ARANTES.pdf> Acesso em 28 de out. 2013.

BRASIL. **Lei n. 5.991, de 17 de dezembro de 1973**. Dispõe sobre o controle sanitário do comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 19 dez. 1973.

_____. Portaria nº 3.916, de 30 de outubro de 1998. Política Nacional de Medicamentos. **Diário Oficial da União**. Brasília, 10 nov. 1998.

CECCIM, R.B. Educação Permanente em Saúde: desafio ambicioso e necessário. **Interface**, v.9, n.16, p.161-77, set.2004/fev.2005

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. Resolução n.308, de 02 de maio de 1997. **Dispõe sobre a Assistência Farmacêutica em farmácias e drogarias**. Disponível em:
<<http://www.cff.org.br/userfiles/file/resolucoes/308.pdf>> Acesso em: 10 de maio de 2013

_____. Resolução n.357, de 20 de abril de 2001. **Aprova o regulamento técnico das Boas Práticas de Farmácia**. Disponível em: <<http://www.cff.org.br/Legis/pdf/357.pdf>>. Acesso em: 10 de maio de 2013

CORRER, C.J. et al. Perfil de los farmacêuticos e indicadores de estructura y processo en la farmácias de Curitiba – Brasil. **Seguim Farmacoter**, v. 2, n. 1, p. 37-45, 2004.

CORRER, C. J.; OTUKI, M. F. **A Prática Farmacêutica na Farmácia comunitária.** Artmed, 2013. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=qHoSS7oR7dQC&oi=fnd&pg=PP5&dq=termo+farm%C3%A1cia+comunit%C3%A1ria&ots=DqDq3IEejA&sig=PlcvdmVnQSVHfnDF8jSOMY3yLoQ#v=onepage&q=termo%20farm%C3%A1cia%20comunit%C3%A1ria&f=false>> Acesso em: 22 de dezembro de 2013.

FARAH, B. F. Educação em serviço, educação continuada, educação permanente em saúde: sinônimos ou diferentes concepções? **Revista APS**, v.6, n.2, p.123-125, 2003.

FLYNN, A. E.; BARKER, K.N.; CARNAHAN, B.J. National observational study of prescription dispensing accuracy and safety in 50 pharmacies. **J Am Pharm Assoc.** Washington, v.43 n.2, p.191-200, 2003.

HEPLER, C.D.; STRAND, L.M. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. **Am. J. Hosp. Pharm**, v. 47, n.3, p. 533-543, 1990.

PETTY, D. Drugs and professional interactions: the modern day pharmacist. **Heart**, v. 89, s. 1, p. 31-32, 2003.

PEPE, V.L.E.; CASTRO, C.G.S.O. A interação entre prescritores, dispensadores e pacientes: informação compartilhada como possível benefício terapêutico. **Cad. Saúde Pública**, v. 16, n. 3, p. 815-822, 2000.

REASON J. human errors: models and management. **BMJ**, vol. 320, n.18, p.768-70, 2000.

SILVA, M. J. P.et al. **Educação continuada:** estratégias para o desenvolvimento do pessoal de enfermagem. Rio de Janeiro: Marques – Saraiva, 1989.

SOLLA, J.J.S.P. Acolhimento no sistema municipal de saúde. **Rev. Bras. Saúde Materno Infantil**, Recife, vol.5, n.4, p. 493-503, 2005.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). The role of the pharmacist in the health care system. Report of a WHO Meeting, Tokio, Japan, 31 August-3 September, 1993. WHO/PHARM/94.569. 1994.