

---

---

## A IMPORTÂNCIA DO FARMACÊUTICO SOB A PERSPECTIVA DE PACIENTES USUÁRIOS DE FARMÁCIAS COMUNITÁRIAS: UMA REVISÃO INTEGRATIVA.

### THE IMPORTANCE OF PHARMACEUTICAL UNDER THE PERSPECTIVE OF PATIENTS USING COMMUNITY PHARMACIES: AN INTEGRATIVE REVIEW.

Letícia Bezerra de Moura<sup>1\*</sup>, Annalu Moreira Aguiar<sup>2</sup>, Alice Rodrigues de Oliveira Araruna<sup>2</sup>, Ana Emília Formiga Marques<sup>2</sup>, Rafael de Carvalho Mendes<sup>2</sup>

1-Discente do Curso de Farmácia na Faculdade de Medicina Estácio de Juazeiro do Norte–CE, Brasil  
2-Docente do Curso de Farmácia na Faculdade de Medicina Estácio de Juazeiro do Norte–CE, Brasil

#### RESUMO:

O farmacêutico tem um importante papel em relação a sociedade, e por ser mais acessível ao público, é um dos primeiros profissionais de saúde a ser procurado pelos pacientes, proporcionando através da orientação farmacêutica a promoção e prevenção da saúde dos pacientes, além de contribuir para restabelecer o bem-estar da população. O presente trabalho teve como objetivo investigar a relevância do desempenho das funções do farmacêutico através do ponto de vista dos pacientes, cujas necessidades requeiram o contato direto com o farmacêutico. A pesquisa classifica-se como uma revisão de literatura integrativa. Os artigos selecionados a fim deste estudo, foram pesquisados em textos acadêmicos, em bases eletrônicas, como: Pubmed, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Scientific Electronic Library Online (SCIELO), em que foram usados nesse processo de pesquisa, os seguintes descritores e suas combinações: Cuidados farmacêuticos, pharmaceutical services, servicios farmacêuticos; relações profissional-paciente, professional-patient relations, relaciones profesional-paciente; satisfação do paciente, patient satisfaction, satisfacción del paciente. Os critérios de inclusão definidos para a seleção dos artigos foram: artigos publicados em português, inglês e espanhol publicados nos anos de 2015 a 2019, disponíveis na íntegra. Foram excluídos os artigos pagos, estudos de revisão e aqueles que não apresentaram pelo menos dois dos descritores supracitados. Foram encontrados 479 artigos, sendo 379 no PUBMED, 56 na BVS e 44 no SCIELO, dentre os quais 10 cumpriram os critérios de inclusão. Alguns estudos comprovam que as percepções dos pacientes sobre a comunicação entre farmacêutico e paciente geraram descontentamento, pois os farmacêuticos não envolveram os pacientes no diálogo, nem realizaram atividades de cuidado farmacêutico. Revelou-se que alguns atendimentos farmacêuticos não foram satisfatórios para os pacientes devido à comunicação superficial utilizada, porém os profissionais que desempenharam um bom cuidado farmacêutico conseguiram transmitir segurança ao paciente, criando um elo de confiança.

**Palavras-chave:** Cuidados farmacêuticos; Relações profissional-paciente; Satisfação do paciente.

#### ABSTRACT:

The pharmacist has an important role in relation to society, and being more accessible to the public, is one of the first health professionals to be sought out by patients, providing pharmaceutical guidance to promote and prevent the health of patients, in addition to contributing to restoring the well-being of the population. This study aimed to investigate the

execution of the pharmacist's functions through the patients' point of view, whose needs require direct contact with the pharmacist. The research is classified as an integrative literature review. The articles selected for the purpose of this study were searched in academic texts, on electronic bases such as: Pubmed, Virtual Health Library (VHL) and Scientific Electronic Library Online (SCIELO), in which the following descriptors and their combinations were used in this research process: Pharmaceutical services, professional-patient relations and patient satisfaction. The inclusion criteria defined for the selection of articles were: articles published in Portuguese, English and Spanish published in the years 2015 to 2019, available in full. Paid articles, review studies and those that did not present at least two of the aforementioned descriptors were excluded. 479 articles were found, 379 in PUBMED, 56 in VHL and 44 in SCIELO, among which 10 met the inclusion criteria. Some studies prove that patients' perceptions about communication between pharmacist and patient generated discontent because pharmacists did not involve patients in the dialogue, nor did they perform pharmaceutical care activities. It turned out that some pharmaceutical consultations were not satisfactory for patients due to superficial communication use, however, the professionals who performed a good pharmaceutical care managed to transmit safety to the patient, creating a bond of trust.

**Keywords:** Pharmaceutical services; Professional-patient relations; Patient satisfaction.

## 1. INTRODUÇÃO

A farmácia clínica surgiu nos Estados Unidos na década de 1960, ela engloba várias atividades que visam potencializar os efeitos terapêuticos e reduzir os custos e os riscos do tratamento para o paciente (FERRACINI; ALMEIDA; FILHO, 2014). Uma das áreas de atuação da farmácia clínica é o cuidado farmacêutico, que não abrange apenas a terapia medicamentosa, mas compreende também a forma correta de administração de fármacos; o acompanhamento terapêutico; e as orientações ao paciente e aos membros da equipe multidisciplinar de saúde (BISSON, 2016).

A lei nº 13.021/14 dispõe sobre o exercício e a fiscalização das atividades farmacêuticas; no artigo 13, o farmacêutico no exercício de suas atividades, ao prestar orientação farmacêutica deve esclarecer ao paciente a relação risco- benefício sobre a utilização de fármacos envolvidos na terapia, bem como as suas interações medicamentosas e a importância do seu uso racional (BRASIL, 2014).

O farmacêutico tem um papel significativo em elaborar protocolos terapêuticos, planejando também a seleção e aquisição de medicamentos, assim como o armazenamento e distribuição destes, com o objetivo de viabilizar a promoção e prevenção da saúde do paciente através da orientação farmacêutica, visando restabelecer o bem-estar da população (SALAZAR-OSPINA et al., 2012).

Geralmente os farmacêuticos comunitários estão entre os primeiros profissionais de saúde procurados pelos pacientes antes de iniciarem a terapia farmacológica com o uso

de medicamentos de venda livre. Portanto, espera-se que os farmacêuticos consigam diferenciar um problema autolimitado de uma condição mais grave, para decidir qual a melhor ação a ser realizada, pois além do tratamento medicamentoso, podem recomendar medidas não farmacológicas ou aconselhar o paciente a procurar outro profissional de saúde (SURUR et al., 2017).

A atitude do farmacêutico comunitário encoraja o paciente a tirar suas dúvidas, fornecendo informações que ajudam a solucionar os problemas apresentados, agindo ativamente e dando o melhor de si para apoiar o paciente a fazer a melhor escolha para seu tratamento, pois o farmacêutico pode repassar informações sobre um medicamento novo com maior eficácia que um antigo, porém com efeitos colaterais desconfortáveis, cabendo assim ao paciente retornar ao médico para verificar se a troca do medicamento é viável com base na relação risco- benefício (DUBBAI et al., 2019).

Diante de tais informações, os serviços prestados pelos farmacêuticos clínicos devem ser satisfatórios aos pacientes, pois através de seus conhecimentos, estes profissionais são capazes de proporcionar a melhor forma de tratamento individualizado, através da escolha de medicamentos seguros, eficientes e com custo reduzido. Com a crescente expansão da farmácia clínica atualmente, a realização de serviços de saúde em consultórios farmacêuticos tornou-se possível, onde há maior privacidade para o atendimento de pacientes. Porém, para exercer a função de farmacêutico clínico, tais profissionais precisam estar em crescente desenvolvimento científico e social para enfrentar os desafios de melhorar a qualidade de vida das pessoas.

Este estudo tem como objetivo investigar a relevância do desempenho das funções do farmacêutico através do ponto de vista dos pacientes, cujas necessidades requeiram o contato direto com o farmacêutico.

## **2. MATERIAL E MÉTODOS**

A pesquisa classifica-se como uma revisão de literatura integrativa, em que a coleta de informações se deu de fevereiro a setembro de 2020, a partir da análise de artigos científicos publicados em bases de dados.

Os artigos selecionados a fim deste estudo foram pesquisados em textos acadêmicos, em bases eletrônicas, como: Pubmed, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Scientific Electronic Library Online (SCIELO), em que foram usados nesse processo de pesquisa, os seguintes descritores e suas combinações: Cuidados Farmacêuticos,

Pharmaceutical Services, Servicios Farmacéuticos; Relações profissional-paciente, Professional-Patient Relations, Relaciones Profesional- Paciente; Satisfação do Paciente, Patient Satisfaction, Satisfacción del Paciente.

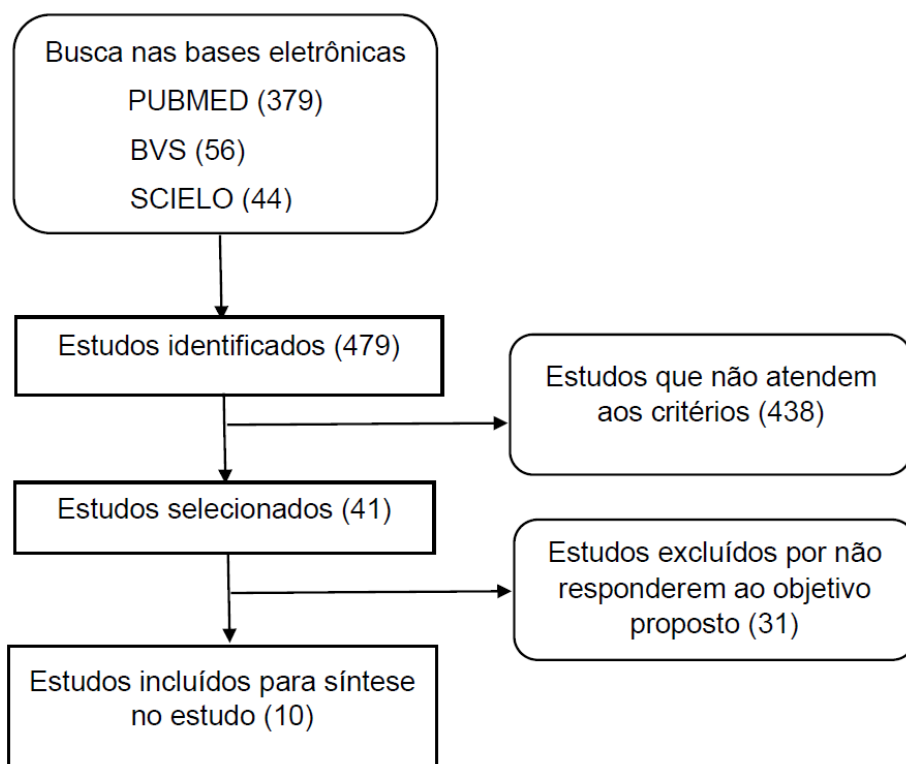
Os critérios de inclusão definidos para a seleção dos artigos foram: artigos publicados em português, inglês e espanhol publicados nos anos de 2015 a 2019, disponíveis na íntegra.

Foram excluídos os artigos pagos, estudos de revisão e aqueles que não apresentaram pelo menos dois dos descritores supracitados.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a busca nas bases de dados, encontrou-se 479 artigos científicos, sendo 379 no PUBMED, 56 na BVS e 44 no SCIELO. Do material obtido referente ao tema proposto, foi efetuada a leitura minuciosa de cada artigo, destacando aqueles que responderam ao objetivo proposto por este estudo, resultando em 1 artigo do SCIELO e 9 artigos do PUBMED correspondentes aos critérios de inclusão e exclusão estabelecidos para a presente revisão integrativa, conforme apresenta o fluxograma 1.

**Figura 1:** Fluxograma representativo dos procedimentos de coleta de dados.



**FONTE:** Dados da pesquisa (2020)

Após a compilação dos artigos e resultados relevantes, foi montado um quadro com o objetivo de apresentar os dados mais significativos e classificatórios de cada artigo. O quadro apresenta os artigos mediante os seguintes conteúdos: título do artigo, referência, objetivos do estudo e resultados encontrados.

**Quadro 1:** Resultados das pesquisas sobre as percepções dos pacientes em relação aos farmacêuticos comunitários.

<b>Título</b>	<b>Referência</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Resultados encontrados</b>
Perceptions of pharmacists and patients on information provision and their influence on patient satisfaction in Japanese community pharmacies.	TAKAKI, H.; ABE, T.; HAGIHARA, A. (2015)	Esclarecer as percepções de farmacêuticos e pacientes em relação ao fornecimento de informações e o nível de influência dessas percepções na satisfação do paciente.	Os pacientes tiveram percepções significativas e positivas sobre o fornecimento de informações personalizadas e concedidas de maneira amigável pelos farmacêuticos.
How to best manage time interaction with patients? Community pharmacist workload and service provision analysis.	GREGÓRIO, J.; CAVACO, A. M.; LAPÃO, L. V. (2016)	Observar a carga de trabalho e os padrões de trabalho dos farmacêuticos comunitários portugueses, e relacioná-la com a procura de serviços farmacêuticos.	Os pacientes frequentemente referem a falta de tempo para visitas à farmácia como uma barreira à participação em programas de gerenciamento de terapia e cuidado farmacêuticos.
Helpful advice and hidden expertise: pharmacy users' experiences of community pharmacy accessibility.	LINDSEY, L.; et al., (2016)	Descrever como o cuidado é percebido e experimentado em farmácias comunitárias, com foco particular no acesso a farmácias comunitárias.	Os participantes ficaram felizes com os farmacêuticos comunitários por oferecerem serviços centrados no paciente, desde que sejam suficientemente treinados e tenham competência para realizá-los.
Level of satisfaction of clients of public pharmacies dispensing high-cost drugs in Espírito Santo, Brazil.	CASSARO, K. O. S.; et al., (2016)	Avaliar o nível de satisfação dos serviços farmacêuticos e a determinação do perfil socioeconômico de clientes de farmácias públicas.	Os pacientes relataram insatisfação nos aspectos que envolviam os serviços farmacêuticos relacionados ao manejo farmacêutico da terapia.

<p>Thoroughness of community pharmacists' assessment and communication using the patient care process.</p>	<p>NUSAIR, M. B.; GUIRGUIS, L. M. (2017)</p>	<p>Caracterizar como os farmacêuticos empregam o processo de atendimento ao paciente ao avaliar a adequação da terapia medicamentosa em um ambiente de farmácia comunitária.</p>	<p>A comunicação dos farmacêuticos com os pacientes foi insuficiente, pois alguns farmacêuticos não respondiam às dicas dos pacientes ou os sobrecarregavam com grandes quantidades de informações.</p>
<p>Antecedents of patients' trust in pharmacists: empirical investigation in the United Arab Emirates.</p>	<p>SIDDIQUA, A.; et al., (2017)</p>	<p>Identificar os antecedentes que influenciam a confiança dos pacientes em farmacêuticos.</p>	<p>A comunicação do farmacêutico, a competência técnica do farmacêutico, a satisfação com a farmácia e a autoeficácia dos medicamentos dos pacientes influenciam significativamente a confiança dos pacientes nos farmacêuticos.</p>
<p>Factors affecting pharmacy engagement and pharmacy customer devotion in community pharmacy: A structural equation modeling approach.</p>	<p>NITADPAKORN, S.; FARRIS, K. B.; KITTISOPEE, T. (2017)</p>	<p>Avaliar um modelo conceitual que descreve as relações entre as percepções do paciente sobre farmacêuticos, estrutura de qualidade da farmácia, preço de medicamentos, envolvimento do cliente e devoção do cliente.</p>	<p>As percepções dos clientes sobre os farmacêuticos incluíram a prestação de serviços farmacêuticos (consulta sobre doenças e medicamentos) com conhecimento necessário, fornecimento de serviços confiáveis com entusiasmo e capacidade de inspirar confiança e segurança ao paciente.</p>
<p>Patient preferences for objective quality metrics during community pharmacy selection: A discrete choice experiment.</p>	<p>PATTERSON, J. A.; HOLDFORD,</p>	<p>Medir a força relativa das preferências do paciente por atributos de farmácia comunitária e descrever associações entre características sociodemográficas e de saúde do paciente e preferências de farmácia.</p>	<p>Os entrevistados rurais e aqueles com conhecimentos de saúde inadequados expressaram mais preferências por relações paciente-farmacêutico do que aqueles em áreas suburbanas e com conhecimentos de saúde adequados.</p>

The effect of pharmacy setting and pharmacist communication style on patient perceptions and selection of pharmacists.	PERRAULT, E. K.; BEAL, J. L. (2018)	Determinar os estilos de comunicação dos farmacêuticos sobre as preferências dos pacientes e suas percepções dos farmacêuticos.	Observou-se que os Farmacêuticos forneceram uma melhor qualidade de atendimento e maior satisfação ao paciente.
Comparison of patient satisfaction with pharmaceutical services of postal pharmacy and community pharmacy.	GOVENDER, N.; SULEMAN, F. (2019)	Comparar o nível de satisfação do paciente com os serviços farmacêuticos entre as farmácias postais e comunitárias.	Os participantes da farmácia comunitária relataram um nível mais alto de satisfação com o aconselhamento ou explicação.

**FONTE: Dados da pesquisa (2020).**

No estudo de Nusair e Guirguis (2017), os farmacêuticos não envolveram o paciente em diálogo ou responderam às suas dicas, geralmente faziam perguntas ao paciente cujas respostas eram limitadas, principalmente sobre informações clínicas ou necessidade do paciente. Sendo contraditória à pesquisa de Perrault e Beal (2018) que revelou que a comunicação centrada no paciente era a principal razão que motivava os pacientes a visitarem o farmacêutico. Os participantes relataram que apreciaram como o farmacêutico os escutou, promovendo uma discussão bilateral e fazendo o paciente sentir que sua recomendação foi particularizada. Assim como Takaki, Abe e Hagihara (2015) afirmam que para o fornecimento adequado de informações para um paciente, o farmacêutico deve fazer perguntas sobre o estado de saúde do paciente, histórico médico e estilo de vida. Essas abordagens podem aumentar a confiança no farmacêutico e a sensação de segurança do paciente com o uso de seus medicamentos, podendo melhorar sua satisfação com os serviços prestados.

Para Siddiqua et al., (2017) seria difícil gerar uma abordagem de cuidado farmacêutico eficiente sem que haja a confiança do paciente nos farmacêuticos. O fortalecimento dessa confiança também melhoraria a notoriedade da profissão farmacêutica, pois, do contrário, essa profissão poderia correr perigo de ser vista apenas como venda de produtos. Concordando com os participantes do estudo de Lindsey et al., (2016) que perceberam a importância da relação estabelecida com o farmacêutico comunitário. A experiência baseada nessa convivência tornou o participante mais propenso

---

a visitar um farmacêutico como primeira opção na busca de alguns conselhos de saúde, em comparação com outros profissionais de saúde. Vários participantes afirmaram que, graças a sua relação com o farmacêutico comunitário, eles se sentiam mais inclinados a ser honestos com ele durante uma consulta.

Os usuários de farmácia comunitária do estudo de Govender e Suleman (2019) relataram maior satisfação em relação ao aconselhamento ou explicação oferecidos pelos farmacêuticos comunitários, que podem atenuar preocupações adicionais dos pacientes durante as consultas individuais e fornecer um serviço mais personalizado, diferindo dos participantes do estudo de Patterson, Holdford e Harpe (2018) que demonstraram menos interesse por comunicação do farmacêutico e esforços do farmacêutico para conhecê-los, devido a terem um grau de instrução adequado em saúde, provavelmente acham que não necessitam de informações relacionadas aos medicamentos adquiridos fornecidas pelo farmacêutico. Porém os entrevistados da zona rural expressaram maior predileção pelo esforço do farmacêutico para conhecer seus pacientes do que os moradores de áreas suburbanas, assim como aqueles com pouca alfabetização em saúde em comparação com seus colegas com maior alfabetização. No trabalho de Cassaro et al., (2016) há relatos de prevalência de usuários de farmácia com nível de escolaridade superior. Observou-se que a maioria dos utilizadores está satisfeita com os serviços prestados nas farmácias, entretanto houve pouco contentamento relacionado aos aspectos envolvidos com o farmacêutico. Devido a isso, pode-se deduzir que é imprescindível a capacitação dos farmacêuticos na assistência clínica para que a avaliação da satisfação do usuário atinja um patamar superior.

A pesquisa de Gregório, Cavaco e Lapão (2016) mostra que as interações com os pacientes, no dia a dia nas farmácias comunitárias, representam aproximadamente metade do tempo diário de serviço dos farmacêuticos, durando em média 4 minutos por paciente, porém nenhuma prestação de serviços de cuidado farmacêutico foi observada nas farmácias, sendo contraditório às percepções dos clientes sobre os farmacêuticos na pesquisa de Nitadpakorn, Farris e Kittisopee (2017) onde incluíram a prestação de serviços farmacêuticos (consulta sobre doenças e medicamentos) com atendimento imediato, conhecimento preciso, serviços de qualidade realizados com dedicação, e aptidão para inspirar confiança e segurança, dessa forma, os farmacêuticos foram as peças chave que envolveram e mantiveram os clientes fiéis à farmácia.



#### 4. CONCLUSÃO

Com o passar do tempo o foco do farmacêutico comunitário que antes era o medicamento, passou a ser o paciente, assim, nas farmácias comunitárias a principal atividade exercida pelo farmacêutico é o atendimento ao público. Então o farmacêutico precisa desenvolver habilidades comunicativas para compreender a necessidade do paciente, conquistando sua confiança ao prestar serviços de qualidade, visando a melhora ou atenuação dos problemas de saúde apresentados pelas pessoas.

Constatou-se que alguns atendimentos farmacêuticos não foram satisfatórios para os pacientes devido à comunicação superficial utilizada, porém os profissionais que desempenharam um bom atendimento farmacêutico conseguiram transmitir segurança ao paciente, criando um elo de confiança.

Espera-se que mais estudos sejam feitos no Brasil diante da perspectiva de pacientes sobre o cuidado farmacêutico, que dada a importância desse serviço de saúde, é indispensável que os farmacêuticos estejam sempre se capacitando para atender o paciente da melhor forma possível, comprometendo-se a oferecer um tratamento seguro e eficaz com orientações pertinentes ao uso correto dos medicamentos assim como às terapias não medicamentosas.

#### 5. REFERÊNCIAS

BISSON, Marcelo Polacow. Farmácia Clínica e Atenção Farmacêutica. 3. ed. São Paulo: Manole, 2016. 416 p.

BRASIL. Lei nº 13.021 de 8 de agosto de 2014. Dispõe sobre o exercício e a fiscalização das atividades farmacêuticas. Diário Oficial da União, Brasília, DF, n. 152-A, 11 de agosto de 2014. Seção 1, 4 p.

CASSARO, Karla Oliveira dos Santos; HERINGER, Otávio Arruda; FRONZA, Márcio; LENZ, Dominik; ENDRINGER, Denise Coutinho; ANDRADE, Tadeu Uggere de. Level of satisfaction of clients of public pharmacies dispensing high-cost drugs in Espírito Santo, Brazil. Brazilian Journal Of Pharmaceutical Sciences, [S.L.], v. 52, n. 1, p. 95-103, mar. 2016.

---

DUBBAI, Huda; ADELSTEIN, Barbara-ann; TAYLOR, Silas; SHULRUF, Boaz. Definition of professionalism and tools for assessing professionalism in pharmacy practice: a systematic review. *Journal Of Educational Evaluation For Health Professions*, [s.l.], v. 16, p. 16-22, 21 ago. 2019.

FERRACINI, Fábio Teixeira; ALMEIDA, Silvana Maria de; FILHO, Wladimir Mendes Borges. *Farmácia Clínica: manuais de especialização*. Barueri: Manole, 2014. 312 p.

GOVENDER, Nishern; SULEMAN, Fatima. Comparison of patient satisfaction with pharmaceutical services of postal pharmacy and community pharmacy. *Health Sa Gesundheit*, [S.L.], v. 24, p. 1-7, 30 jul. 2019.

GREGÓRIO, João; CAVACO, Afonso Miguel; LAPÃO, Luís Velez. How to best manage time interaction with patients? Community pharmacist workload and service provision analysis. *Research In Social And Administrative Pharmacy*, [S.L.], v. 13, n. 1, p. 133-147, jan. 2016.

LINDSEY, Laura; HUSBAND, Andy; STEED, Liz; WALTON, Robert; TODD, Adam. Helpful advice and hidden expertise: pharmacy users' experiences of community pharmacy accessibility. *Journal Of Public Health*, [S.L.], p. 609-615, 2 set. 2016.

NITADPAKORN, Sujin; FARRIS, Karen B.; KITTISOPEE, Tanattha. Factors affecting pharmacy engagement and pharmacy customer devotion in community pharmacy: a structural equation modeling approach. *Pharmacy Practice*, [S.L.], v. 15, n. 3, p. 999-1006, 30 set. 2017.

NUSAIR, Mohammad B.; GUIRGUIS, Lisa M. Thoroughness of community pharmacists' assessment and communication using the patient care process. *Research In Social And Administrative Pharmacy*, [S.L.], v. 14, n. 6, p. 564-571, jul. 2017.

PATTERSON, Julie A.; HOLDFORD, David A.; HARPE, Spencer E. Patient preferences for objective quality metrics during community pharmacy selection: a discrete choice experiment. *Research In Social And Administrative Pharmacy*, [S.L.], v. 15, n. 6, p. 641-649, jun. 2018.

PERRAULT, Evan K.; BEAL, Jenny L. The effect of pharmacy setting and pharmacist

communication style on patient perceptions and selection of pharmacists. Journal Of The American Pharmacists Association, [S.L.], v. 58, n. 4, p. 404-411, jul. 2018.

SALAZAR-OSPINA, Andrea; CARRASCAL, Viviana; BENJUMEA, Dora; AMARILES, Pedro. Farmacia clínica, atención farmacéutica: conceptos, filosofía, práctica profesional y su aplicación en el contexto colombiano. Vitae, Revista de la Facultad de Química Farmacéutica, [s.l.], v. 19, n. 1, p. 109-129, abr. 2012.

SIDDIQUA, Ayisha; ABDUL, Waheed Kareem; AYAN, Shatha; AZM, Lamis Al; ALI, Sara. Antecedents of patients' trust in pharmacists: empirical investigation in the united arab emirates. International Journal Of Pharmacy Practice, [S.L.], v. 26, n. 1, p. 63-72, 27 mar. 2017.

SURUR, Abdrrahman S.; GETACHEW, Eyob; TERESSA, Ebsa; HAILEMESKEL, Bisrat; GETAW, Nurahmed S.; ERKU, Daniel A. Self-reported and actual involvement of community pharmacists in patient counseling: a cross-sectional and simulated patient study in Gondar, Ethiopia. Pharmacy Practice, [s.l.], v. 15, n. 1, p. 890-897, 31 mar. 2017.

TAKAKI, Hiroko; ABE, Takeru; HAGIHARA, Akihito. Perceptions of pharmacists and patients on information provision and their influence on patient satisfaction in Japanese community pharmacies. Journal Of Evaluation In Clinical Practice, [S.L.], v. 21, n. 6, p. 1135-1141, 12 ago. 2015.

**\*Autor(a) para correspondência:**

**Leticia Bezerra de Moura**

**Email: leticiabezerramoura@gmail.com**

**Faculdade de Medicina Estácio de Juazeiro do Norte-CE, Brasil**

**Recebido: 06/12/2020 Aceite: 31/12/2021**