

Centro de Informações sobre Medicamentos do RS (CIM-RS): Dois Anos de Atividades e Determinação da Qualidade do Serviço Prestado

Paulo M. CORRÊA, Maria Isabel FISCHER & Isabela HEINECK *

*Centro de Informações sobre Medicamentos do Rio Grande do Sul, Faculdade de Farmácia,
UFRGS. Av. Ipiranga, 2752 - 2º andar - Santa Cecília - Porto Alegre - 90610.000, Brasil.*

RESUMO. O objetivo deste trabalho é relatar as atividades do Centro de Informações sobre Medicamentos do Rio Grande do Sul (CIM-RS), e os resultados da determinação da satisfação do usuário e da análise da bibliografia disponível. O farmacêutico foi o principal usuário (92%). Os temas mais consultados foram identificação, indicação de uso e estabilidade. O CIM-RS realizou outros trabalhos na área de extensão, ensino e divulgação científica. A satisfação dos usuários foi avaliada tendo como base as consultas de maio a junho de 2001. Para 83% dos usuários a resposta fornecida pelo CIM-RS atendeu às necessidades; 100% dos usuários consideraram que foram bem atendidos e declararam que voltariam a consultar o CIM-RS. No tocante a literatura disponível verificou-se que o Centro possui um acervo atualizado e compatível com o preconizado na literatura.

SUMMARY. "Drug Information Center of Rio Grande do Sul (CIM-RS): two years of activities and determination of the quality of the services". The aim of this study was to present a report of the Center's activities. Besides this, results of a user's satisfaction survey and an analysis of bibliographic resources are shown. Pharmacists were the main users, with 92% of the consultations. Most of the questions involved identification, indication and stability. The Center also developed activities in teaching, community programs and scientific publications. An user's satisfaction survey was established in a period from May to June of 2001. Results of the survey indicated that 83% of the users had their needs attended. All users considered that were properly attended and that would consult the Center again in another occasion. It was verified that bibliographic resources of the Center are updated and in agreement with recommendations from the literature.

PALAVRAS CHAVE: Centro de Informações sobre Medicamentos, Determinação da qualidade, Satisfação do usuário.

KEY WORDS: Determination of quality, Drug Information Centers, User's satisfaction.

* Autor a quem a correspondência deverá ser enviada. *E-mail:* isabelah@farmacia.ufrgs.br