

Vinicius H. P. Soares
Giani Rambaldi Macedo

Atendente e Auxiliar de Farmácia e Drogaria

Uma abordagem clara e didática



editora
VIENA

2ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2019

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS..... | 15 |
| 1. INTRODUÇÃO..... | 17 |
| 1.1. Ética e Postura Profissional | 20 |
| 1.1.1. Socializando-se no Ambiente de Trabalho: Farmácia e Drogaria | 22 |
| 1.1.2. Qualidade dos Produtos..... | 22 |
| 1.1.3. Seja Confiável..... | 23 |
| 1.1.4. Comporte-se Naturalmente | 23 |
| 1.1.5. Atendimento Ótimo Acima de Tudo..... | 24 |
| 1.1.6. Atendimento Telefônico..... | 24 |
| 1.1.7. “Empurroterapia” X Dispensação Racional | 24 |
| 1.1.8. A Primeira Impressão é a que Fica..... | 25 |
| 1.1.9. Arrume a Casa | 25 |
| 1.1.10. Sem Discussões..... | 25 |
| 1.2. Fundamentos de Farmacologia..... | 26 |
| 2. ANATOMIA DO CORPO HUMANO..... | 31 |
| 2.1. O Corpo Humano e Suas Divisões | 33 |
| 2.1.1. Nomenclaturas Comumente Utilizadas na Anatomia..... | 34 |
| 2.1.2. Níveis de Organização Estrutural do Corpo Humano..... | 34 |
| 2.2. Pele..... | 35 |
| 2.3. Sistemas Anatômicos | 36 |
| 2.3.1. Sistema Esquelético..... | 37 |
| 2.3.2. Sistema Muscular..... | 38 |
| 2.3.3. Sistema Tegumentar..... | 39 |
| 2.3.4. Sistema Nervoso | 39 |
| 2.3.5. Sistema Endócrino..... | 40 |
| 2.3.6. Sistema Circulatório | 41 |
| 2.3.7. Sistema Respiratório | 41 |
| 2.3.8. Sistema Digestório..... | 42 |
| 2.3.9. Sistema Geniturinário..... | 43 |
| 2.3.10. Sistema Osteomuscular | 44 |
| 2.4. Órgãos dos Sentidos | 44 |
| 2.5. Sistema Respiratório | 47 |
| 2.6. Sistema Nervoso | 47 |
| 2.7. Aparelho Digestório..... | 48 |
| 2.8. Aparelho Urinário..... | 49 |
| 2.9. Sistema Circulatório | 49 |
| 2.10. Coração | 50 |
| 2.11. Doenças mais Frequentes..... | 50 |
| 2.11.1. Alergia | 50 |
| 2.11.2. Resfriados e Gripes | 51 |
| 2.11.3. Diarreia | 51 |
| 2.11.4. Sinusite..... | 52 |
| 2.11.5. Tosse..... | 52 |
| 2.11.6. Prisão de Ventre | 52 |
| 2.11.7. Micoses..... | 53 |
| 2.11.8. Dores de Cabeça..... | 53 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 2.11.9. | Pressão Arterial Alta..... | 53 |
| 2.11.10. | Diabetes | 54 |
| 2.11.11. | Dores Musculares..... | 54 |
| 3. | A INDÚSTRIA FARMACÊUTICA..... | 59 |
| 3.1. | Tipos de Medicamentos (Classes de Medicamentos) | 61 |
| 3.1.1. | Classificação dos Medicamentos Segundo suas Tarjas..... | 62 |
| 3.2. | Principais Classes de Medicamentos..... | 63 |
| 3.2.1. | Tratamento da Dor, Inflamação e Alergia..... | 63 |
| 3.2.1.1. | Analgésicos e Antitérmicos (Antipiréticos) | 64 |
| 3.2.1.1.1. | Salicilatos..... | 64 |
| 3.2.1.1.2. | Paracetamol | 66 |
| 3.2.1.1.3. | Dipirona Sódica..... | 66 |
| 3.2.1.1.4. | Morfina, Hidromorfona | 67 |
| 3.2.1.1.5. | Meperidina | 68 |
| 3.2.1.2. | Anti-inflamatórios | 68 |
| 3.2.1.2.1. | Diclofenaco Sódico/Potássico..... | 69 |
| 3.2.1.2.2. | Etodolaco e Fenoprofeno | 70 |
| 3.2.1.2.3. | Ibuprofeno..... | 70 |
| 3.2.1.2.4. | Indometacina | 70 |
| 3.2.1.2.5. | Cetoprofeno e Naproxeno..... | 71 |
| 3.2.1.2.6. | Meloxicam, Piroxicam e Sulindaco | 71 |
| 3.2.1.2.7. | Nimesulida | 71 |
| 3.2.1.2.8. | Celecoxib..... | 72 |
| 3.2.1.3. | Anestésicos..... | 72 |
| 3.2.1.3.1. | Anestésicos Inalatórios | 72 |
| 3.2.1.3.2. | Anestésicos Intravenosos | 73 |
| 3.2.1.3.3. | Anestésicos Locais..... | 73 |
| 3.2.1.3.4. | Anestésicos Tópicos..... | 74 |
| 3.2.1.4. | Antialérgicos..... | 74 |
| 3.2.1.4.1. | Medicamentos | 75 |
| 3.2.1.4.2. | Antialérgicos Sedativos..... | 75 |
| 3.2.1.4.3. | Antialérgicos não Sedativos..... | 76 |
| 3.2.2. | Tratamento de Distúrbios Gastrointestinais | 77 |
| 3.2.2.1. | Antiácidos Digestivos e Antieméticos..... | 78 |
| 3.2.2.1.1. | Fármacos Antiulcerosos e Antigastrite | 78 |
| 3.2.2.1.2. | Antibióticos Sistêmicos | 78 |
| 3.2.2.1.3. | Bloqueadores dos Receptores H ₂ | 79 |
| 3.2.2.1.4. | Antiácidos..... | 80 |
| 3.2.2.1.5. | Inibidores da Bomba de Prótons (ibp) | 80 |
| 3.2.2.1.6. | Outros Medicamentos | 81 |
| 3.2.2.1.7. | Medicamentos Antieméticos..... | 81 |
| 3.2.2.1.8. | Medicamentos Laxativos..... | 82 |
| 3.2.2.1.9. | Antiflatulentos | 83 |
| 3.2.2.1.10. | Antidiarreicos | 83 |
| 3.2.3. | Tratamento de Distúrbios Sanguíneos..... | 84 |
| 3.2.3.1. | Antiplaquetários e Anticoagulantes | 84 |
| 3.2.3.2. | Antianêmicos..... | 84 |
| 3.2.3.3. | Antipênicos | 85 |
| 3.2.4. | Tratamento de Distúrbios Cardiovasculares..... | 86 |
| 3.2.4.1. | Anti-hipertensivos..... | 86 |
| 3.2.4.1.1. | Diuréticos..... | 86 |

| | | |
|------------|---|-----|
| 3.2.4.1.2. | Bloqueadores β_1 | 87 |
| 3.2.4.1.3. | Vasodilatadores | 88 |
| 3.2.4.1.4. | Adrenérgicos de Ação Central | 88 |
| 3.2.4.1.5. | Inibidores da ECA | 89 |
| 3.2.4.1.6. | Antagonista de Angiotensina II | 89 |
| 3.2.4.2. | Diuréticos | 90 |
| 3.2.4.3. | Fármacos Antianginosos..... | 92 |
| 3.2.5. | Tratamento de Distúrbios Respiratórios | 92 |
| 3.2.5.1. | Medicamentos para Asma | 93 |
| 3.2.5.2. | Medicamentos para Rinite e Sinusite | 93 |
| 3.2.5.3. | Descongestionantes Nasais..... | 94 |
| 3.2.5.4. | Expectorantes e Antitussígenos | 94 |
| 3.2.6. | Medicamentos Hormonais..... | 94 |
| 3.2.6.1. | Anticoncepcionais..... | 95 |
| 3.2.6.2. | Antidiabéticos..... | 95 |
| 3.2.6.2.1. | Insulina | 96 |
| 3.2.6.2.2. | Antidiabéticos Orais | 96 |
| 3.2.6.3. | Medicamentos Tireoidianos | 97 |
| 3.2.7. | Tratamento de Infecções | 97 |
| 3.2.7.1. | Antibióticos | 98 |
| 3.2.7.1.1. | Aminoglicosídeos | 98 |
| 3.2.7.1.2. | Penicilinas..... | 99 |
| 3.2.7.1.3. | Cefalosporinas | 100 |
| 3.2.7.1.4. | Tetraciclinas..... | 100 |
| 3.2.7.1.5. | Macrolídeos..... | 101 |
| 3.2.7.1.6. | Fluoroquinolonas..... | 101 |
| 3.2.7.1.7. | Sulfonamidas | 102 |
| 3.2.7.2. | Antigripais | 102 |
| 3.2.7.3. | Vermífugos | 102 |
| 3.2.8. | Suplementos | 102 |
| 3.2.8.1. | Vitaminas e Minerais | 103 |
| 3.2.9. | Tratamento de Distúrbios Nervosos | 103 |
| 3.2.9.1. | Ansiolíticos e Sedativos | 103 |
| 3.2.9.1.1. | Anatomia do SNC..... | 103 |
| 3.2.9.1.2. | Medicamentos Ansiolíticos | 104 |
| 3.2.9.1.3. | Benzodiazepínicos (BZD) | 104 |
| 3.2.9.1.4. | Barbitúricos | 105 |
| 3.2.9.1.5. | Outros Ansiolíticos | 106 |
| 3.2.9.2. | Antidepressivos | 106 |
| 3.2.9.2.1. | Antidepressivos Tricíclicos (ADTS) | 106 |
| 3.2.9.2.2. | Inibidores da Monoamino Oxidase (IMAO)..... | 107 |
| 3.2.9.2.3. | Inibidores Seletivos da Recaptação de Serotonina (ISRS) | 108 |
| 3.2.9.2.4. | Outros Antidepressivos | 109 |
| 3.2.9.3. | Antipsicóticos | 109 |
| 3.2.9.4. | Anticonvulsivantes | 110 |
| 3.2.9.5. | Inibidores e Indutores do Apetite | 110 |
| 3.2.10. | Tratamentos Tópicos..... | 111 |
| 3.2.10.1. | Anti-inflamatórios | 111 |
| 3.2.10.2. | Antialérgicos | 111 |
| 3.2.10.3. | Medicamentos Contra Assadura..... | 111 |

| | | |
|--------------------------|--|------------|
| 3.3. | Medicamentos Controlados | 111 |
| 3.4. | Traduzindo e Entendendo a Bula | 113 |
| 4. | ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS..... | 121 |
| 4.1. | Higienização das Mãos..... | 123 |
| 4.1.1. | Quando Fazer?..... | 123 |
| 4.1.2. | Procedimento Correto para a Lavagem das Mãos | 124 |
| 4.2. | Administração Oral | 124 |
| 4.3. | Aplicação de Injetáveis | 126 |
| 4.3.1. | Aplicação Intramuscular (IM) | 126 |
| 4.3.2. | Aplicação Subcutânea (SC) | 128 |
| 4.3.3. | Aplicação Intradérmica (ID) | 128 |
| 4.3.4. | Aplicação Endovenosa (EV) ou Intravenosa (IV) | 129 |
| 4.4. | Orientação Quanto à Forma de Uso de Medicamentos | 130 |
| 4.5. | Receita Médica | 130 |
| 5. | CONSIDERAÇÕES SOBRE A FITOTERAPIA..... | 133 |
| 5.1. | Conceitos Sobre Fitoterapia | 136 |
| 5.1.1. | Panorama Histórico da Fitoterapia..... | 137 |
| 5.2. | Principais Plantas Utilizadas Atualmente como Medicamentos | 139 |
| 5.2.1. | Passiflora Incarnata – Maracujá..... | 139 |
| 5.2.2. | Hibiscus Sabdariffa L. – Hibisco | 140 |
| 5.2.3. | Cassia Angustifolia – Sene..... | 141 |
| 5.2.4. | Erva-de-são-joaão | 142 |
| 5.3. | Conclusão..... | 144 |
| ANEXO..... | | 147 |
| REFERÊNCIAS | | 203 |
| GLOSSÁRIO..... | | 205 |

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

| | |
|---------------|--|
| <i>ADTs</i> | <i>Antidepressivos Tricíclicos.</i> |
| <i>AINEs</i> | <i>Anti-Inflamatório Não Esteroides.</i> |
| <i>ANVISA</i> | <i>Agência Nacional de Vigilância Sanitária.</i> |
| <i>AVC</i> | <i>Acidente Vascular Cerebral.</i> |
| <i>BCG</i> | <i>Bacillus Calmette-Guérin.</i> |
| <i>BMPO</i> | <i>Balanco de Medicamentos Psicoativos e Outros Sujeitos a Controle Especial.</i> |
| <i>BO</i> | <i>Boletim de Ocorrência.</i> |
| <i>BPF</i> | <i>Boas Práticas de Fabricação.</i> |
| <i>BPM</i> | <i>Boas Práticas de Manipulação.</i> |
| <i>BSPO</i> | <i>Balanco de Substâncias Psicoativas e Outras Substâncias Sujeitas a Controle Especial.</i> |
| <i>BZD</i> | <i>Benzodiazepínicos.</i> |
| <i>CGC</i> | <i>Cadastro Geral de Contribuinte.</i> |
| <i>CIC</i> | <i>Cartão de Identificação do Contribuinte.</i> |
| <i>CID</i> | <i>Classificação Internacional de Doenças.</i> |
| <i>CNPJ</i> | <i>Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.</i> |
| <i>CRM</i> | <i>Conselho Regional de Medicina.</i> |
| <i>DC</i> | <i>Débito Cardíaco.</i> |
| <i>DCB</i> | <i>Denominação Comum Brasileira.</i> |
| <i>DCI</i> | <i>Denominação Comum Internacional.</i> |
| <i>ECA</i> | <i>Enzima Conversora da Angiotensina.</i> |
| <i>EV</i> | <i>Endovenosa.</i> |
| <i>HDL</i> | <i>High Density Lipoproteins.</i> |
| <i>IBP</i> | <i>Inibidores da Bomba de Prótons.</i> |
| <i>ID</i> | <i>Intradérmica.</i> |
| <i>IM</i> | <i>Intramuscular.</i> |
| <i>IMAO</i> | <i>Inibidores da Monoamino Oxidase.</i> |
| <i>ISRS</i> | <i>Inibidores Seletivos da Recaptação de Serotonina.</i> |
| <i>IV</i> | <i>Intravenosa.</i> |
| <i>LI</i> | <i>Licença de Importação.</i> |
| <i>MAO</i> | <i>Monoamino Oxidase.</i> |
| <i>MCPM</i> | <i>Mapa do Consolidado das Prescrições de Medicamentos.</i> |
| <i>mmHg</i> | <i>Milímetro de Mercúrio.</i> |
| <i>MS</i> | <i>Ministério da Saúde.</i> |
| <i>NRMA</i> | <i>National Retail Merchants Association.</i> |
| <i>PA</i> | <i>Pressão Arterial.</i> |
| <i>RG</i> | <i>Registro Geral.</i> |
| <i>RMNRA</i> | <i>Relação Mensal de Notificações de Receita "A".</i> |
| <i>RMV</i> | <i>Relação Mensal de Venda.</i> |
| <i>ROE</i> | <i>Registro de Operações de Exportação.</i> |
| <i>RPT</i> | <i>Resistência Periférica Total.</i> |
| <i>SC</i> | <i>Subcutânea.</i> |
| <i>SNC</i> | <i>Sistema Nervoso Central.</i> |

SUS _____ *Sistema Único de Saúde.*
SVS/MS _____ *Secretaria de Vigilância Sanitária do Ministério da Saúde.*
TDAH _____ *Tratamento do Déficit de Atenção e Hiperatividade.*
TEPT _____ *Transtorno do Estresse Pós-Traumático.*
TOC _____ *Transtorno Obsessivo-Compulsivo.*

CAPÍTULO

1

INTRODUÇÃO

ÉTICA E POSTURA PROFISSIONAL

•

FUNDAMENTOS DE FARMACOLOGIA



INTRODUÇÃO

1

CAPÍTULO

O atendente de farmácia é o profissional que cuida, sob orientação do farmacêutico, da dispensação de medicamentos, correlatos e perfumaria de drogarias e farmácias, públicas ou privadas. Além disso, possui a função de orientar os clientes no uso correto de medicamentos, sendo, portanto, uma profissão de extrema importância e responsabilidade. Muitas vezes, as pessoas preferem ir à farmácia pedir informações sobre medicamentos a procurar um médico, devido aos custos altos. Sendo assim, é fundamental que o atendente de farmácia estude bastante para responder às perguntas dos clientes. Caso não saiba algo, é necessário consultar o farmacêutico.



Uma drogaria ou farmácia precisa muito de atendentes. O atendimento é um diferencial que atrai os clientes. Para uma farmácia ter sucesso financeiro, ela precisa de bons atendentes. Sendo assim, valorize-se!

Quando um atendente consegue fazer um círculo de clientes (amizades), essas pessoas vão comprar na farmácia simplesmente pelo fato de ele trabalhar nela, e não devido ao preço mais alto ou mais baixo. Muitas vezes, o atendente sai de uma drogaria para outra e os clientes o seguem. O ponto chave é cativar as pessoas e conquistar cada dia mais clientes.

Dados da National Retail Merchants Association (NRMA) demonstram os motivos pelos quais os clientes deixam de comprar em algum lugar. Segundo a pesquisa, em 9% dos casos os clientes “fogem” pelo preço e pela mudança de endereço. Outros 14% deixam de comprar por não terem tido suas reclamações atendidas, e 68% param de comprar no estabelecimento devido a problemas de postura no atendimento. Portanto, se o cliente for bem atendido, ele sempre voltará!

Alguns dos requisitos importantes do atendente de farmácia são:

- » Gostar de servir, de fazer o outro feliz.
- » Gostar de lidar com pessoas.
- » Ser extrovertido.
- » Ter humildade sempre.
- » Trabalhar bem humorado.
- » Tentar satisfazer ao máximo as necessidades dos clientes.
- » Cuidar da aparência.
- » Estudar.
- » Estar sempre atualizado.

Os horários de funcionamento das farmácias e drogarias variam muito de cidade para cidade. Normalmente, funcionam em horário comercial, isto é, de 8 horas da manhã até as 19 horas, de segunda a sexta-feira. Aos sábados, funcionam até meio-dia. Entretanto, todas as drogarias (e não farmácias) fazem plantões de 24 horas, mensais ou semanais, de acordo com a cidade. Resumindo, a jornada de trabalho de um atendente é de 44 horas semanais (exceto semanas de plantão).

O mercado farmacêutico está crescendo a cada dia, abrindo centenas de farmácias e drogarias em todo o país. Campo de atuação para o atendente não falta. A remuneração varia muito de cada estabelecimento, mas em média, inicialmente, o salário é de R\$1.500,00 + comissões. O interessante dessa profissão é que, quanto mais você vender, mais vai receber por mês. Sendo assim, quanto mais pessoas você cativar e incluir no seu círculo de clientes, mais ganhará no final do mês.



1.1. ÉTICA E POSTURA PROFISSIONAL

A ética está relacionada aos valores de cada pessoa. Como os valores individuais podem mudar, dependendo da cultura, da idade ou de qualquer outro fator, algumas considerações sobre esse tema são importantes para orientar você, atendente de farmácia, no sentido de adotar posturas éticas do ponto de vista profissional, uma vez que você lida com a vida de pessoas.

Em primeiro lugar, o atendente de farmácia deve prezar pelo respeito ao seu cliente. Igualmente, você deve respeitar todos os seus colegas de trabalho e chefes, criando um ambiente prazeroso de trabalho.

Todos os procedimentos realizados por você devem ser baseados na ética profissional. Mas o que é ética, afinal? Ética refere-se a valores. A ética profissional está relacionada aos valores que um profissional deve ter para atuar de forma competente e satisfatória para todos.

Em alguns tipos de comércio, pode existir certa semelhança entre os clientes, o que, em parte, facilita o trabalho, pois você vai protocolar uma forma de tratamento a todos eles. Por exemplo, uma loja de implementos agrícolas, a qual possui como clientes os produtores rurais, diferindo apenas entre pequenos e grandes, mas sendo todos “a mesma coisa”. Já em uma farmácia ou drogaria, a situação muda bastante, pois todo tipo de pessoa pode entrar em seu estabelecimento com as mais variadas necessidades pessoais. Alguns vão comprar medicamentos, outros, cosméticos, uns apenas entrarão para se pesar na balança e alguns vão se informar sobre algum tipo específico de tratamento. Sendo assim, você deve estar preparado para atender todo tipo de gente.

Além da diferença do motivo pelo qual um cliente procura uma farmácia, há bastantes diferenças em cada cliente em si, em relação ao sexo, à religião, à cor da pele, à situação financeira e social, à orientação sexual, ao grau de escolaridade, à orientação política. Você precisa ter em mente que, quando estiver atuando profissionalmente, principalmente em um estabelecimento em que aparecem vários tipos de pessoas, deve tratar todos com muita simpatia e alegria, independentemente da sua opinião pessoal.

A tarefa de tentar “ensinar” ética pode se tornar impossível, já que a ética está relacionada aos valores, e cada indivíduo pode ter valores diferentes porque o modo de ver o mundo, a influência da família, além de outros fatores sociais “moldam” o sujeito nos seus valores. Entretanto, seria um erro não comentar sobre a postura mais adequada que cada profissional precisa adotar para que seus serviços sejam considerados de alta qualidade. Sendo assim, seguem algumas “dicas” para que seu atendimento seja satisfatório.

1.1.1. SOCIALIZANDO-SE NO AMBIENTE DE TRABALHO: FARMÁCIA E DROGARIA

No início de toda atividade de trabalho, é importante que seja realizado um processo de socialização, no qual o atendente passa a fazer parte de um determinado grupo ou organização, para que aprenda e desenvolva habilidades também com os demais colegas e com o chefe, uma vez que cada lugar terá a sua forma de trabalho independentemente de a atividade proposta ser a mesma ou não, pois cada ser humano tem a própria subjetividade. Portanto, a interação social no ambiente de trabalho dá auxílio para que o atendente de drogaria ou farmácia crie os próprios valores profissionais, identifique seus objetivos e metas e também construa vínculos essenciais para seu desempenho, uma vez que lida diretamente com diversos clientes e fornecedores.



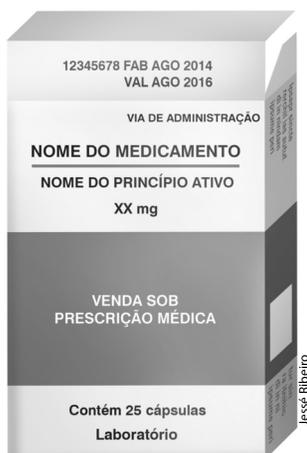
Também é muito importante que haja uma adaptação do trabalho e das pessoas a você, para que tenha um melhor desenvolvimento, portanto esteja aberto para receber críticas, sugestões e elogios, pois isso vai proporcionar grandes benefícios em sua carreira.

1.1.2. QUALIDADE DOS PRODUTOS

Venda apenas produtos de qualidade para seu cliente. Isso fará o nome da drogaria em que você trabalha e principalmente o seu! Imagine um cliente comentando com outra pessoa que comprou um produto de higiene horrível com você. Seria um estrago em sua carreira profissional.

Todos os produtos comercializados em drogarias e farmácias devem possuir o registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Nunca venda produtos que não apresentam esse registro, pois podem ser produtos falsificados e extremamente perigosos para a saúde de quem os utiliza. Comprar produtos

no “mercado negro” sai muito mais barato, entretanto, isso gera problemas gigantescos para você e para o estabelecimento. Sendo assim, conheça bem seus distribuidores de mercadorias e procure saber a índole das empresas.



1.1.3. SEJA CONFIÁVEL

Os atendentes de farmácias e drogarias são as pessoas que têm mais contato com os clientes. Muitas vezes, os clientes chegam para conversar e acabam revelando segredos de suas vidas, como uma doença grave. Seria muito ruim você falar isso para outras pessoas, incluindo colegas de trabalho, pois você conhece a própria ética, mas não a do seu colega. Portanto, escute atentamente os clientes e guarde as informações para você. Imagine uma adolescente chegar para comprar um teste de gravidez e comentar de sua suspeita e insegurança com você e em 10 minutos todos da rua ficarem sabendo que a menina está grávida. Ou não. Então, tome cuidado com boatos e fofocas, fique longe disso.

1.1.4. COMPORTE-SE NATURALMENTE

A discrição é um requisito muito importante para quem trabalha em drogarias e farmácias. Ainda existem pessoas muito envergonhadas de certas coisas, como comprar absorventes. Quando chega uma menina nova e lhe pede um absorvente, você discretamente informará onde o produto está para ela mesma pegá-lo. Caso esteja dentro do balcão, você o pegará para ela. Sempre converse baixo. Um outro exemplo é um homem chegar para comprar preservativos. Existem homens que possuem receio e vergonha em comprar “camisinhas”. Sendo assim, ao deparar com esse caso, sempre oriente o cliente com discrição, afinal de contas, ninguém dentro da drogaria precisa saber que o rapaz vai comprar um preservativo para fazer sexo. Parece brincadeira, porém pequenos detalhes cativam os clientes e aumentam sua clientela.

1.1.5. ATENDIMENTO ÓTIMO ACIMA DE TUDO

Quem não gosta de ser bem atendido? De se sentir importante? Pois é, essa é a “arma” do atendente, seja de drogaria ou de qualquer estabelecimento. Ao atender um cliente em sua drogaria, dê atenção a ele, somente a ele. Não fique conversando com outras pessoas enquanto atende o cliente, não atenda dois clientes ao mesmo tempo, pois isso fará as pessoas se sentirem abandonadas. Dê total atenção a apenas um cliente por vez. Tire todas as dúvidas dele, lembrando que, se não souber responder, deve consultar o farmacêutico. Não é vergonha não saber das coisas. É melhor perguntar do que responder errado ao cliente.

Outro ponto importante é sempre atender sorrindo seus clientes, de bom humor, independentemente do seu estado de espírito. Você pode ter brigado com a mulher ou o marido, com os filhos, estar com contas atrasadas e tudo mais, mas o que seu cliente tem a ver com seus problemas? Nada! Sendo assim, atenda sempre bem, pois isso fará com que ele volte até sua drogaria para comprar com você. Lembre-se sempre de uma coisa, cliente satisfeito com o atendimento SEMPRE volta.

1.1.6. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Devido a diversos fatores, como praticidade, impossibilidade de se deslocar, entre outros, muitos clientes preferem usar um meio que facilite seu acesso aos produtos necessários, assim podem entrar em contato telefônico com a drogaria, solicitando informações sobre preços, administração correta de medicamentos, ou simplesmente a forma de venda e entrega de mercadorias. O atendimento telefônico exerce um papel muito importante de confiança com um cliente que já compra há muito tempo na drogaria ou farmácia em que você trabalha, além de ser uma oportunidade de “conquistar” ainda mais clientes por meio do seu bom atendimento, demonstrando presteza, agilidade e comprometimento, afinal ele precisa de uma motivação para ser cliente da drogaria, portanto faça o seu melhor e fique atento ao telefone!



©iStockphoto.com/Julia_Arcurs

1.1.7. “EMPURROTERAPIA” X DISPENSAÇÃO RACIONAL

Saber diferenciar esses dois termos é essencial para um bom desempenho profissional e até mesmo ético, portanto conhecê-los é muito importante para todos os atendentes. A “empurroterapia” é o ato de induzir o cliente a levar medicamentos de que ele não precisa. Esse procedimento é muito perigoso para o cliente e para você que empurrou. Como disse no início do capítulo, a maioria dos atendentes ganha comissão por venda. Sendo assim, é comum eles realizarem a “empurroterapia”.

Entretanto, você pode dar um medicamento para a pessoa e esse medicamento fazer mal a ela. Se isso acontecer, vai desencadear uma série de problemas bem sérios. Sendo assim, nunca pratique esse método.

A dispensação racional é uma forma de oferecer ao cliente algo adicional que será de grande valia de acordo com o que ele realmente precisa naquele momento. Por exemplo, uma pessoa pode chegar em sua drogaria queixando-se de estar com sintomas de gripe, como dores de cabeça e coriza, sendo assim pede-lhe comprimidos antigripais ou qualquer outro medicamento para tal fim. Você pode discretamente lhe oferecer também lenços, uma vez que lhe servirá como auxílio nestes caso, pois é necessário. Observe que a sua ação faz toda a diferença! Além de você ajudar o seu cliente, que consequentemente estará satisfeito com seu atendimento e com a importância que deu a ele, estará também ganhando mais comissão.

1.1.8. A PRIMEIRA IMPRESSÃO É A QUE FICA

A boa aparência é tudo. Uma pessoa bem apresentável passa confiança e profissionalismo a quem a procura. Pessoas mal vestidas vão proporcionar uma imagem ruim para o cliente. Cuide sempre de sua aparência física. Já pensou que ruim um cliente ser atendido por você e sair reclamando que você não estava cheirando bem? Lamentável. Use sempre roupas limpas, passe perfume e tenha o cabelo bem arrumado. Isto chamará a atenção do cliente. Realmente existem pessoas que preferem comprar com atendentes bonitos, sendo assim, fique bonito para que o cliente queira sempre comprar com você!

1.1.9. ARRUME A CASA

Normalmente os atendentes de drogarias e farmácias ficam responsáveis pela limpeza do local. A pior coisa que existe é um cliente chegar a uma drogaria, colocar a mão em um xampu para comprar e sua mão sair preta de sujeira. Limpe as caixas dos produtos, vidraças, prateleiras, balcões e o chão. Deixe sempre o ambiente limpo para cativar as pessoas que ali entram.

1.1.10. SEM DISCUSSÕES

Nunca discuta decisões de médicos e farmacêuticos na frente do cliente! Isso é muito importante. É constrangedor para o cliente presenciar discussões alheias e principalmente se forem relacionadas à sua receita médica. Se achar algo estranho na receita, procure o farmacêutico para perguntar se está certo, pois, em muitos casos, a prescrição médica foge dos padrões por motivos diversos, que são entendidos apenas pelos profissionais capacitados, como médicos e farmacêuticos.

Mesmo assim, se uma prescrição estiver errada, o farmacêutico deverá entrar em contato com o médico para solucionar o problema. Se isso acontecer, peça um instante ao cliente e converse com o farmacêutico.

1.2. FUNDAMENTOS DE FARMACOLOGIA

Para se tornar um excelente atendente de drogaria e farmácia, você deve saber alguns fundamentos de farmacologia. A farmacologia é a área da farmácia que estuda os medicamentos, como eles entram no organismo, para que servem e como funcionam.

Um aspecto muito importante para começarmos a estudar os fundamentos da farmacologia é diferenciar “fármaco” de “medicamento”. O fármaco é toda substância ativa farmacologicamente, isto é, que promove um efeito farmacológico quando administrada a um organismo. Ele é a substância pura, que será a responsável pelo efeito. O fármaco também é chamado de “princípio ativo”. Já o termo “medicamento” é empregado para o produto farmacêutico final que contém um ou mais fármacos, além de várias outras substâncias com as mais variadas funções.

Um exemplo para clarear um pouco: um medicamento muito utilizado para dor muscular é o diclofenaco dietilamônio em forma de gel tópico. Entretanto, há na formulação dessa pomada outras substâncias, como isopropanol, álcool isopropílico, propilenoglicol, parafina, entre outras. Qual é o fármaco na pomada? O diclofenaco dietilamônio, pois ele é o responsável pela função de aliviar a dor muscular. O restante apenas são substâncias para formar a pomada e incorporar o fármaco. Sendo assim, a pomada é o medicamento e o diclofenaco dietilamônio é o fármaco.



Todas essas outras substâncias apresentadas no exemplo citado apresentam um papel secundário, sendo responsáveis por características da forma farmacêutica, no caso “pomada”. Essas outras substâncias que não apresentam efeito farmacológico e entram na composição apenas como conservantes, secantes, agregantes, agentes de revestimento etc. são conhecidas como excipientes. No conjunto, o fármaco e

os excipientes formam o “medicamento”. Portanto, fármaco é a substância ativa e medicamento é o produto final, que contém o fármaco, mas também contém todo um conjunto de excipientes, indispensáveis para a formulação do produto.



Zoonar/f/wuk/Zoonar/Thinkstock

No final da preparação do medicamento, o produto toma uma forma, a chamada “forma farmacêutica”. Forma farmacêutica é, portanto, a forma física que o medicamento adquire. É o que você vê quando pega o medicamento. Os medicamentos nas formas farmacêuticas sólidas apresentam-se como um sólido, como no caso de comprimidos, cápsulas, drágeas, pós, supositórios, pastilhas, entre outros. Quando adquire uma forma farmacêutica semissólida, o medicamento apresenta-se num aspecto de gel, cremes, pomadas, pastas etc. Já as formas farmacêuticas líquidas são representadas por soluções, suspensões, colírios, cosméticos como xampus e condicionadores.

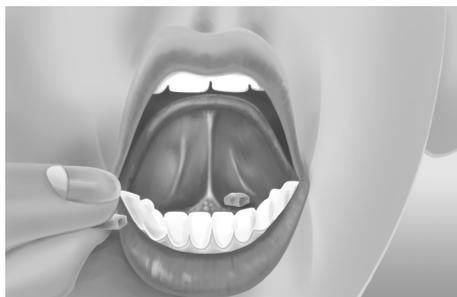


Genmady Poznyakov/Istock/Thinkstock

Agora que você já sabe o que é forma farmacêutica, fármaco, excipiente e medicamento, vamos estudar as vias de administração dos medicamentos.

A via de administração é o local de “entrada” do medicamento em um organismo. A forma farmacêutica é importante quando falamos de vias de administração. Existem várias vias, sendo as mais comuns a via oral, retal, injetável, tópica, sublingual e transdérmica.

A via oral é mais utilizada e mais segura. Todo medicamento que você engole, apresenta via de administração oral. Ou seja, ele será absorvido no seu intestino. Na via sublingual, o medicamento não é engolido, e sim colocado embaixo da língua para ser absorvido. Já a via retal é muito utilizada em crianças e pessoas inconscientes. É a via dos supositórios. A injetável é muito aplicada em drogarias. Temos alguns tipos de vias injetáveis: intravenosa, intramuscular, subcutânea e intradérmica. A via intramuscular é a mais aplicada na farmácia. Normalmente é aplicada nos braços ou glúteos. Falaremos mais de vias injetáveis nos capítulos finais deste livro.



A via tópica é mais utilizada para produtos que devem agir sobre a pele, como pomadas e cremes. Já a via transdérmica é uma via utilizada tanto para penetração na pele como para via sistêmica, por exemplo, anticoncepcionais transdérmicos. Normalmente são utilizados adesivos nessa via transdérmica.

Dois termos muito utilizados na farmacologia são: farmacocinética e farmacodinâmica.

A palavra farmacocinética vem do grego *kinetós* (móvel), ou seja, farmacocinética é o movimento que a droga realiza no corpo e o que o organismo faz com ela. Essa área da farmacologia estuda os processos de absorção, distribuição, metabolismo (biotransformação) e excreção da droga. A farmacocinética é muito importante, pois o fármaco precisa chegar e permanecer em uma concentração ideal no sítio de ação para se obter uma resposta terapêutica adequada. Para que o fármaco chegue a uma concentração ideal no sítio de ação, dependerá intimamente do grau de absorção do fármaco e da via de administração pela qual ele é utilizado bem como de sua taxa de distribuição pelos tecidos. Para que o fármaco permaneça em uma concentração ideal no sítio de ação dependerá da taxa de seu metabolismo e de sua excreção. Queremos deixar bem claro que essa divisão é didática, pois todos os processos ocorrem simultaneamente e influenciam tanto na chegada quanto na permanência do fármaco no local de ação.

A farmacodinâmica, do grego *dynamis*, que significa força, é aquilo que a droga ou fármaco faz ao organismo. Isso inclui os mecanismos pelos quais as drogas exercem suas ações. A maioria das drogas interage com proteínas receptoras ou enzimas para exercer suas ações, assim, o estudo desses mecanismos é o principal objetivo do estudo da farmacodinâmica.

É essencial para os profissionais de saúde esse conhecimento, pois a maioria se importa apenas com o efeito final à administração do fármaco. O efeito final é, sim, muito importante, pois é o que todos esperam, mas o conhecimento do mecanismo pelo qual o fármaco leva a esse efeito final é crucial para estabelecer uma terapia adequada e evitar muitos problemas futuros, como reações de hipersensibilidade (alergias), efeitos adversos graves e interações medicamentosas.

A farmacodinâmica é muito importante também do ponto de vista da produção de novos medicamentos. Atualmente ocorre uma intensa procura de um fármaco cada vez mais específico ao seu receptor, para minimizar os efeitos adversos e melhorar a qualidade de vida dos pacientes. Para esses pesquisadores, o pleno conhecimento da farmacodinâmica é imprescindível.

Exercícios

1. A farmacodinâmica, de forma geral, é o estudo:
 - a) Da absorção, distribuição, biotransformação e excreção das drogas.
 - b) Dos efeitos fisiológicos dos fármacos nos organismos, seus mecanismos de ação e a relação entre concentração do fármaco e efeito.
 - c) Dos efeitos adversos das drogas.
 - d) Do uso das drogas na prevenção e no tratamento das doenças.

2. Entre estas formas farmacêuticas, qual não pode ser considerada uma forma farmacêutica semissólida?
 - a) Géis.
 - b) Pomadas.
 - c) Cremes.
 - d) Cápsulas.

3. A especialidade farmacêutica que contém um ou mais fármacos, sendo destinada ao tratamento, à prevenção ou ao diagnóstico de doenças é denominada:
 - a) Droga.
 - b) Insumo.
 - c) Remédio.
 - d) Medicamento.

