

UMA ANÁLISE DA ATENÇÃO FARMACÊUTICA

ANDREZZA BEATRIZ OLIVEIRA¹

MARILIS DALLARMI MIGUEL²

SANDRA MARIA WARUMBY ZANIN³

1. Acadêmica do curso de Farmácia, UFPR.

2. Mestre em Educação PUC-PR – Doutora em Produção Vegetal UFPR. Docente responsável pela disciplina de Farmacotécnica I.

3. Mestre em Bioquímica UFPR. Docente responsável pela disciplina de Farmacotécnica II. End: Av. Lothário Meissner, 340; Campus III (Subsede Jardim Botânico) da UFPR. Curitiba – PR. CEP 80210-170, telefone: (41)360-4070; e-mail <dallarmi@subsede.ufpr.br>

INTRODUÇÃO

A atenção farmacêutica representa atualmente um resgate da profissão, por vezes tão desgastada. Em meio ao desgaste junto à opinião pública e à falta de conscientização do próprio profissional, é gerada uma série de intercorrências no que se refere à formação acadêmica do profissional. Cabe às universidades e aos Conselhos representativos da classe direcionar esforços e traçar metas para mudar tal panorâmica.

A conscientização e assistência do profissional e dos acadêmicos de Farmácia representam uma alavanca para o reconhecimento social, salarial e remete-nos à garantia de uma melhoria significativa na atenção ao usuário da farmácia, conseqüentemente uma melhoria na qualidade de vida da população. Essa conscientização é capaz de auxiliar a saúde pública – que, aliás, é o objetivo existencial de todos os profissionais da área da saúde (farmacêutico, nutricionista, dentista, enfermeiro, médico e respectivas especializações). Estes, em ação conjunta multiprofissional, têm, como objetivo comum, promover a saúde e a vida. Conseqüentemente, o lucro financeiro e reconhecimento profissional se estabelecem.

Nesta perspectiva, pretende-se avaliar a atenção farmacêutica e o reconhecimento desta junto à sociedade, de modo a visualizar se há ou não um estrangulamento nesta temática, mesmo considerando-se necessária e obrigatória a presença do profissional na farmácia, enquanto esta permanecer aberta ao público: remete-nos à Lei federal número 5991/73, vigente, desde a data de sua promulgação, a qual garante a presença do farmacêutico na farmácia de dispensação. O fato de atendentes, balconistas ou técnicos em Farmácia tomarem a frente do atendimento ao público, oferecendo uma atenção farmacêutica (mesmo com ausência do profissional responsável), tem feito com que a população sequer assimile a diferença e importância no atendimento profissional farmacêutico à sociedade.

A constatação de que a farmácia é um mero estabelecimento comercial ainda perpassa nos meios veiculados entre a população, e a referida situação encontra apoio no comodismo dos profissionais e acadêmicos de Farmácia, que, em sua maioria, não têm a percepção da necessidade do farmacêutico junto à sociedade: ele é o profissional da área da saúde mais próximo da população. Além do mais, a atenção farmacêutica propõe melhores perspectivas para a profissão, inclusive, no ponto de vista salarial.

Atualmente, são publicadas opiniões e reportagens que exprimem uma extensa preocupação com a atuação farmacêutica no atendimento aos pacientes, também, um as-

sunto muito abordado em congressos e revistas voltadas à Farmácia. É um procedimento tardio, por sinal, tendo em conta que as farmácias são estabelecimentos especiais nos quais os produtos comercializados não são inócuos. Portanto, não devem ser vendidos livremente, mas, há tempos, essa regra não é respeitada.

MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa foi realizada, em Curitiba, capital do Estado do Paraná, junto a 50 usuários de farmácias, com a finalidade de constatar o perfil e a opinião que estes possuem sobre a atenção farmacêutica disponibilizada no Município. Para tal, foi elaborado um instrumento de avaliação, constando de quatorze perguntas abertas. A metodologia seguiu a pesquisa participativa, em que os pesquisados e pesquisadores constroem o conhecimento. Após a entrevista, tentou-se esclarecer a importância do profissional e o diferencial na terapêutica, quando há interação paciente e farmacêutico.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

- A. Foram entrevistadas 50 pessoas, perfazendo por faixa etária: 58% com idade entre 15 e 30 anos, 34% com idade entre 31 e 50 anos e 8% com idade entre 51 e 80 anos. Destes, 58% compõe o sexo feminino e 42% o sexo masculino (Tabela 1, gráfico 1). No que se refere ao grau de escolaridade, pode-se observar que 2% dos indivíduos não tinham nenhuma escolaridade, 8% dos entrevistados possuíam ensino básico, 16% ensino fundamental, 8% ensino médio incompleto, 36% possuíam ensino médio completo. Os entrevistados com ensino superior incompleto representaram 16% do total, e com ensino superior completo, 14% (Tabela 2, gráfico 2).
- B. Os resultados, quanto às farmácias freqüentadas, relacionam-se, no gráfico 3 e na tabela 3, os quais demonstram que a farmácia de dispensação é utilizada por 82% dos entrevistados, fato que apressa ainda mais a urgência de qualidade na relação farmacêutico-paciente dentro dessas farmácias.
- C. Quanto à aquisição de medicamentos somente com prescrição médica, nota-se que ainda 62% da população adquire medicamento sem prescrição médica. Tal situação nos proporciona uma preocupação ainda maior, pois fica evidenciada a automedicação, e, por outro lado, a importância do profissional na atenção farmacêutica (Tabela 4, gráfico 4).
- D. Quanto à solicitação do atendimento do farmacêutico,

pode-se observar que 69% já solicitaram auxílio farmacêutico (Tabela 5, gráfico 5), e, destes, somente 87% responderam que o farmacêutico estava presente (Tabela 5, gráfico 6), embora apenas 38% tenham pedido a apresentação do crachá do farmacêutico (Tabela 5, gráfico 7). Todos eles avaliaram que foram bem atendidos (Tabela 5, gráfico 8), embora nem todos tenham seguido a orientação do profissional: desses 87%, 72% consideraram ter seguido fielmente a orientação, 12% seguiram a orientação sem fidelidade, e 2% responderam que não seguiram a orientação farmacêutica (Tabela 5, gráfico 9). Daqueles que seguiram fielmente a orientação, 89% consideraram efetiva a obtenção dos resultados esperados de tal orientação, e 11% consideraram que essa efetividade ocorre eventualmente (Tabela 5, gráfico 10).

- E. A confiança e o reconhecimento do profissional junto à sociedade podem ser avaliados, quando somente 50% dos entrevistados confiam no farmacêutico, 32% confiam em alguns casos (eventualmente), 16% não confiam em hipótese alguma e 2% mostraram-se indecisos para responder tal questão (Tabela 6, gráfico 11)

CONSIDERAÇÕES

Nota-se que a conscientização do farmacêutico, juntamente com o entusiasmo, deve ser transmitida, em forma de motivação para os funcionários da farmácia – a sua equipe de trabalho – de modo a estimular a criatividade na procura de soluções para problemas existentes na profissão, de forma unida. Lembrar constantemente do motivo da existência de farmácias – aproximar os meios de cura da população – é promover a idéia de que esses profissionais são diferenciados, porque trabalham em um estabelecimento comercial especial, onde não se pode admitir o livre comércio de seus produtos (medicamentos) sem a efetiva necessidade do paciente. A motivação dos funcionários da farmácia deve basear-se na realização pessoal de colaborar com a saúde de todos e não pela quantidade e preços dos produtos que vende, aumentando a confiança dos pacientes e tornando a procura por seu estabelecimento contínua.

Uma outra maneira de realizar sua função corretamente e, assim conquistar confiança do usuário de seus serviços, é, ao invés de esperar pela procura do paciente, ir ao encontro dele, dentro do estabelecimento, para informá-lo e orientá-lo devidamente, pois, nem sempre, ele está consciente de que precisa de orientação, que, por sua vez, deve ser abrangente e com linguagem simples, de modo a gerar compreensão e conhecimento.

Sugere-se que, para que a abordagem do farmacêutico ao paciente (ou cliente) não seja inconveniente, seja feito de modo pessoal (não íntimo!) e sem reprimi-lo – possivelmente, em particular em um ambiente físico separado, dentro da farmácia. Transmitir naturalidade é essencial para despertar confiança e então conquistar um cliente e, posteriormente, o lucro.

CONCLUSÃO

A análise da atenção farmacêutica realizada promoveu o despertar para a questão comercial, que, por muitas vezes, substitui a qualidade do atendimento e orientação da população pela busca do lucro imediato, que permite a origem de um problema denominado abuso do uso de medicamentos. Nesses casos, ocorre um risco à saúde pública, pois o desconhecimento químico-farmacológico do princípio ativo administrado por quem os ingere deve ser diminuído pelo farmacêutico, que tem ampla ciência dessas características do fármaco dentro de sua formação e deve orientar o paciente quanto a essa visão e cuidados.

Enquanto não é legalizada e colocada em prática a idéia de que o medicamento deve ser prescrito pelo profissional que melhor o estudou, é essencial, para o bem-estar da população, a união dos profissionais da saúde. Suas funções não devem ser delimitadas, porque o objetivo é comum: promover saúde – uma meta complexa, na qual um só jamais consegue atingir perfeição, apenas alcançada em um trabalho unido.

REFERÊNCIAS

1. BECKER, SERGIO. A arte de conquistar o cliente. ABCFARMA número 108; Julho de 2000.
2. BRANDÃO, ALOÍSIO; VASCONCELOS, FABIANA. O fortalecimento da atenção farmacêutica. Pharmacia Brasileira número 21; Julho/Agosto de 2000.
3. BRANDÃO, ALOÍSIO; VASCONCELOS, FABIANA. América latina precisa da atenção farmacêutica. Pharmacia Brasileira número 21; Julho/Agosto de 2000.
4. CARLOS, ISABEL CRISTINA CAVALCANTI. O poder da assistência farmacêutica. Pharmacia Brasileira número 13; Março/Abril de 1999.
5. MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília: Lei 5991 cap. IV art. 15, de 17 de dezembro de 1973, p. 293-301.
6. MOURA, MOACIR. A hora do varejo. ABCFARMA número 108; Julho de 2000.
7. MOURA, MOACIR. Sair da toca para se aproximar da realidade. ABCFARMA número 108; Julho de 2000.

TABELAS E GRÁFICOS

Tabela 1 – Intervalo Etário dos Entrevistados

INTERVALO ETÁRIO	NÚMERO DE ENTREVISTADOS	PORCENTAGEM (%)
10-20	9	18
21-30	20	40
31-40	10	20
41-50	7	14
51-60	2	4
61-70	1	2
71-80	1	2

Tabela 2 – Escolaridade dos Entrevistados

GRAU DE ESCOLARIDADE	NÚMERO DE ENTREVISTADOS	PORCENTAGEM (%)
Nenhuma	1	2
Ensino Básico	4	8
Ensino Fundamental	8	16
Ensino Médio incompleto	4	8
Ensino Médio completo	18	36
Ensino Superior incompleto	8	16
Ensino Superior completo	7	14

Tabela 3 – Farmácias freqüentadas

FARMÁCIA	NÚMERO DE ENTREVISTADOS	PORCENTAGEM (%)
Dispensação	44	82
Manipulação	4	8
Homeopatia	2	4
Outras	1	2
Não utiliza farmácias	2	4

Tabela 4 – Condições da Aquisição de Medicamentos

	NÚMERO DE ENTREVISTADOS	PORCENTAGEM (%)
Apenas com receita médica	18	38
Sem receita médica	32	62

Tabela 5 – Atenção Farmacêutica durante a Aquisição de Medicamentos

Requisição do Farmacêutico pelo entrevistado	Com auxílio			Sem auxílio	
	Número de entrevistados		Porcentagem	Número de entrevistados	Porcentagem
	33		69%	15	31%
Presença do Farmacêutico na farmácia	Presente		Ausente		X
	Número de entrevistados	Porcentagem	Número de entrevistados	Porcentagem	
	29	87%	4	13%	
Exigência do crachá do Farmacêutico pelo entrevistado	Sim	Não	X	X	
	11 entrevistados (38%)	18 entrevistados (62%)			
Avaliação do atendimento do Farmacêutico segundo o entrevistado	Bom		Ruim		X
	29 entrevistados (100%)		Nenhum entrevistado (0%)		
Seguimento da orientação do Farmacêutico pelo entrevistado	Fiel	Não fiel	Não seguiu	X	X
	24 entrevistados (83%)	4 entrevistados (14%)	1 entrevistado (3%)		
Alcance do objetivo da orientação farmacêutica, segundo o entrevistado	Sim	Não	Eventual	X	X
	24 entrevistados (89%)	Nenhum entrevistado (0%)	4 entrevistados (11%)		

Tabela 6 – Confiança na Orientação Farmacêutica

CONFIANÇA DO ENTREVISTADO NA ORIENTAÇÃO DE UMFARMACÊUTICO	NÚMERO DE ENTREVISTADOS	PORCENTAGEM (%)
Confia	25	50
Não confia	8	16
Confia eventualmente	16	32
Indeciso	1	2

Gráfico 1 – Intervalo Etário dos Entrevistados

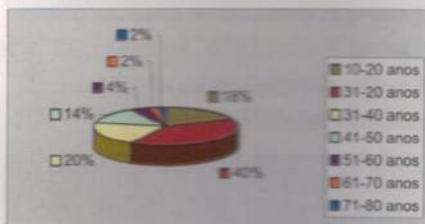


Gráfico 2 – Escolaridade dos Entrevistados

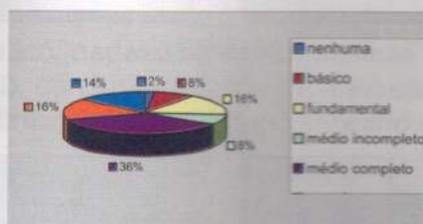


Gráfico 3 – Farmácias frequentadas

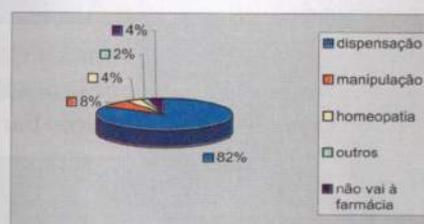


Gráfico 4 – Condições da Aquisição de Medicamentos

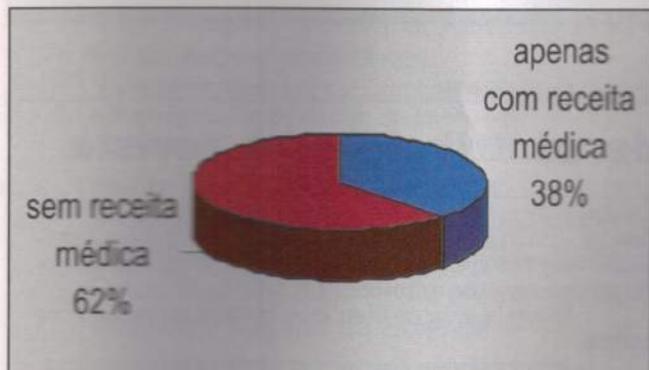


Gráfico 5 – Solicitação do farmacêutico durante a aquisição do medicamento

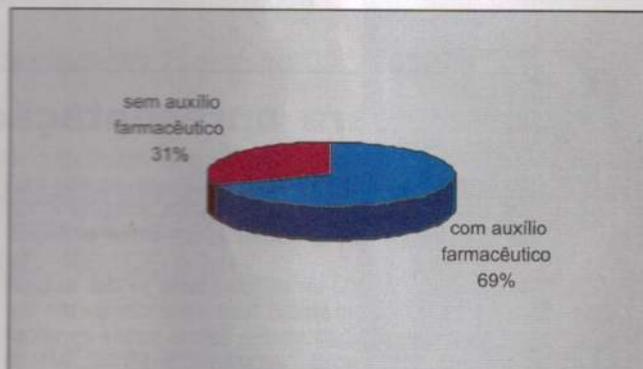


Gráfico 6 – Presença do farmacêutico quando solicitado

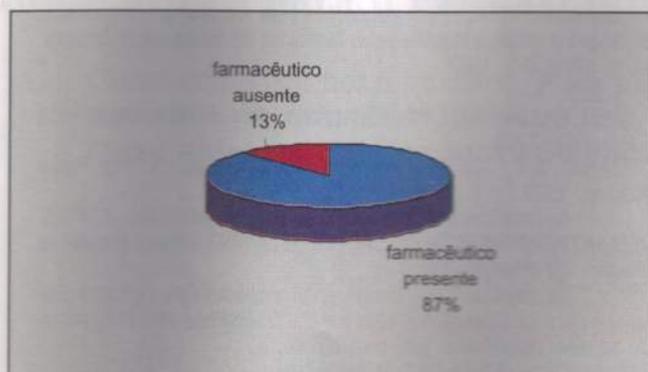


Gráfico 7 – Apresentação do crachá do farmacêutico, sob exigência do entrevistado

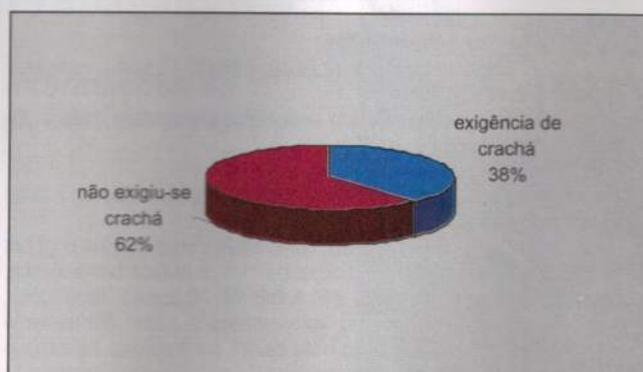


Gráfico 8 – Avaliação da atenção farmacêutica pelo entrevistado

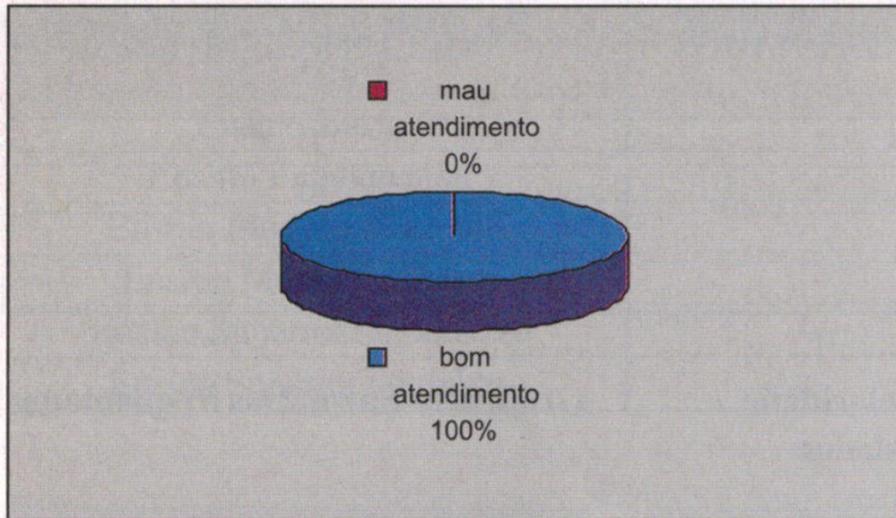


Gráfico 9 – Seguimento à orientação do farmacêutico

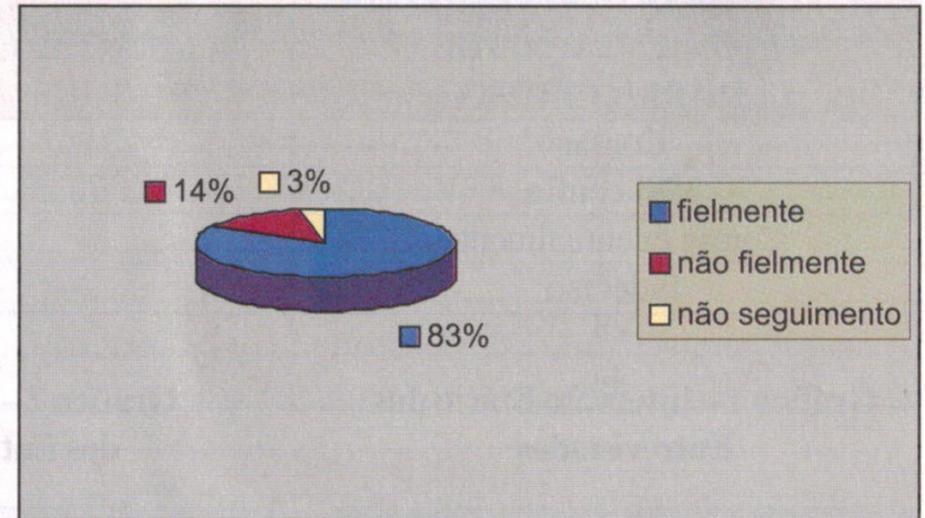


Gráfico 10 – Obtenção dos Resultados esperados da Orientação Farmacêutica

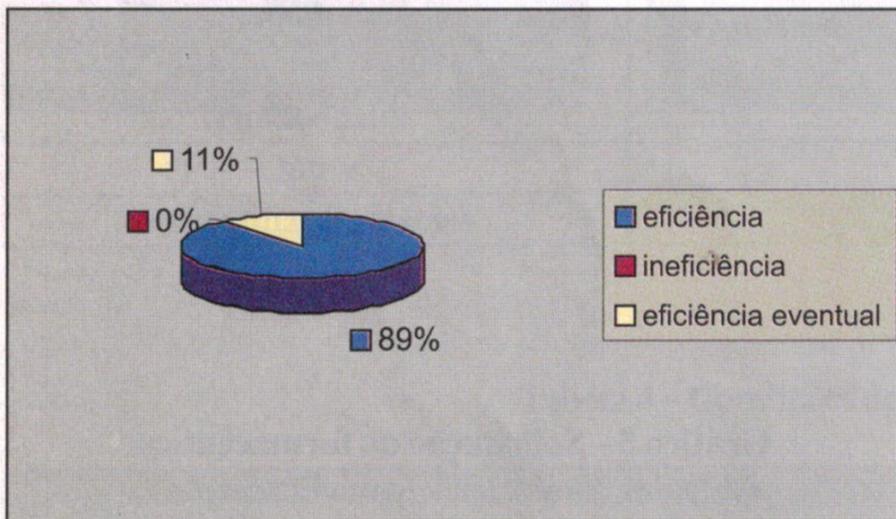


Gráfico 11 – Confiança na Orientação Farmacêutica

