

UNICURSOS – O MERCADO DE TRABALHO AO SEU ALCANCE



ATENDENTE E AUXILIAR DE FARMÁCIA

Unicursos

O mercado de trabalho ao seu alcance

Site oficial: WWW.UNICURSOSFORTALEZA.COM.BR

Facebook Página: UNICURSOS FORTALEZA

Facebook Grupo: UNICURSOS FORTALEZA EMPREGOS E ESTÁGIOS

Instagram: @UNICURSOS.FORTALEZA

INTRODUÇÃO

É notório a necessidade e a importância inegável dos estabelecimentos farmacêuticos para toda a sociedade, onde independente da forma, local, tamanho e tipo, cada farmácia precisa de funcionários e estes devem estar preparados, capacitados e treinados para garantir a distribuição, manutenção e cuidado com os medicamentos e outros produtos diversos comercializados dentro destes estabelecimentos, como cosméticos, higiene pessoal, aparatos de saúde.

O responsável pela farmácia, portanto, necessita de uma equipe preparada e qualificada para auxiliá-lo nos mais diversos afazeres desenvolvidos no estabelecimento. O atendente e auxiliar de farmácia deve obter os conhecimentos e técnicas para estar preparado para o mercado de trabalho, seus desafios e dificuldades. Neste sentido, este curso tem o objetivo de permitir o cursista o aprendizado sobre os conceitos, assuntos, técnicas e habilidades relacionados com a farmácia de dispensação.

É importante mencionar que a obtenção do conhecimento é um processo contínuo, dinâmico e que exige dedicação e esforço por parte dos cursistas. Mas lembrem-se o mercado de trabalho, possui muitas vagas, porém só os melhores serão contratados.

ATTITUDES DE UM BOM ATENDENTE

Todo profissional terá que desenvolver habilidades, conhecimentos e técnicas que lhe permitirão continuar exercendo a atividade profissional, segue abaixo, 4 atitudes de um bom atendente de farmácia:

	POR QUE?	COMO POSSO AGIR?
GOSTAR DE GENTE		
BEM ESTAR		
GOSTAR DE MUDANÇA		
LIDAR COM PRESSÃO		



Fonte: Google imagens, 2020.

CONCEITOS DOS ESTABELECIMENTOS DE COMERCIALIZAÇÃO

FARMÁCIA	DROGARIA	PERFUMARIA
<p>Estabelecimento de manipulação de fórmulas magistrais e oficinais, de comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos, compreendendo o de dispensação e o de atendimento privativo de unidade hospitalar ou de qualquer outra equivalente de assistência médica.</p>	<p>Estabelecimento de dispensação e comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos em suas embalagens originais.</p> 	<p>Lugar onde se vendem perfumes e cosméticos semelhantes.</p> 

CONCEITOS BÁSICOS SOBRE MEDICAMENTOS

"nada é veneno, tudo é veneno. A diferença está na dose" (TUOTO, 2006).

Medicamento não pode ser tido como uma mercadoria qualquer, à disposição dos consumidores e sujeito às leis do mercado. Ele é, antes de tudo, um instrumento do conjunto de ações e medidas utilizadas para a promoção e recuperação da saúde.



DROGA

Origem da palavra:

- Do baixo alemão *droghe vate*, expressão que designava o recipiente onde se guardavam as ervas secas.
- Do neerlandês *droog*, que quer dizer seco.
- Do céltico, com a acepção de má qualidade.
- *droug* em bretão, e *droch* em irlandês.
- Toda substância orgânica ou inorgânica empregada como ingrediente de tinturaria, química ou farmácia.
- Drogas medicinais
- Origem animal, vegetal ou mineral.
- Substância que modifica a função fisiológica com ou sem intenção benéfica.



No século XX a palavra droga ganhou um novo significado, passando a ser empregada como sinônimo de tóxico. O verbo drogar e o seu particípio passado, drogado, expressam, respectivamente, o uso de tóxicos e o estado decorrente da ação deste.



FIQUE
LIGADO!

Qualquer produto alucinógeno (ácido lisérgico, heroína etc.) que leve à **dependência química** e, p.ext., qualquer substância ou produto tóxico (fumo, álcool etc.) **de uso excessivo**; entorpecente.

REMÉDIO

Remedium (latim), aquilo que cura.

Qualquer substância ou recurso utilizado para curar ou aliviar doenças, sintomas, desconforto e mal-estar.

PLANTAS E ERVAS MEDICINAIS

- Substância animal, vegetal, mineral ou sintética;
- Fé ou crença;
- Preparados caseiros;
- Chá, compressas;
- Radioterapia, massagem;
- psicanálise, tratamento psicológico



Métodos ou cuidados terapêuticos que ajudam a aliviar desconfortos, mas que não passaram pelas etapas que um medicamento passa para ser liberado, são considerados remédios, mas não medicamentos.

Para deixar bem claro, um remédio pode ser:

- Uma planta medicinal que ajude a combater sintomas;
- Um banho quente para aliviar tensões;
- Balas de gengibre que diminuem dor de garganta.

É fato que desde a pré-história o homem já fazia uso de recursos da natureza, principalmente plantas e ervas, para tratar e curar doenças. Só que de lá para cá, muita coisa mudou.

Os medicamentos fazem parte do nosso dia a dia de uma forma tão natural que provavelmente você nunca se perguntou: o que é um medicamento? Em resumo, a resposta é fácil. Um medicamento é um produto feito por farmácias de manipulação ou indústrias farmacêuticas para prevenir e tratar



FÁRMACO

Do grego *phármakon*

- Qualquer substância capaz de atuar no organismo, seja em sentido benéfico ou maléfico.
- Termo utilizado para designar uma substância única, orgânica ou inorgânica, de composição química conhecida, capaz de modificar uma função fisiológica já existente.

Apresenta duplo sentido:

- Medicamento
- Veneno

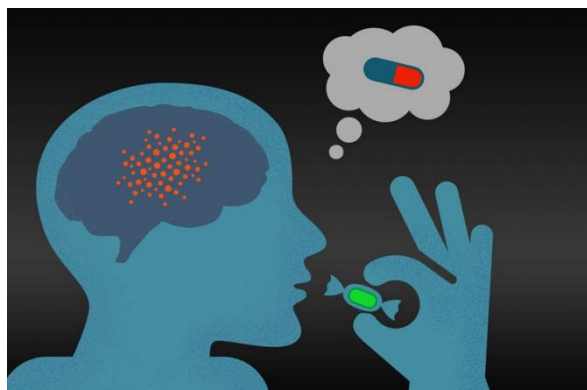


A palavra em si deriva do grego “pharmak”, que significa, segundo KAWANO (2006), “aquilo que tem o poder de transladar as impurezas”. Entre os gregos, vítimas dos sacrifícios oferecidos aos deuses eram chamadas de pharmakó, e o alimento utilizado durante as cerimônias de comunhão, phármakon. Essa última palavra passou a integrar a terminologia médica grega e chegou até nossos dias com o nome de fármaco. Para os gregos, phármakon era aquilo que poderia trazer tanto o bem quanto o mal, manter a vida ou causar a morte.

PLACEBO

Placere (latim) - Agradarei

- Substância inerte ou inativa, a que se atribui certas propriedades e que, ingerida, pode produzir um efeito que suas propriedades não possuem.
- Dicionário médico Hooper: “Nome dado a qualquer medicamento administrado mais para agradar do que beneficiar o paciente”.



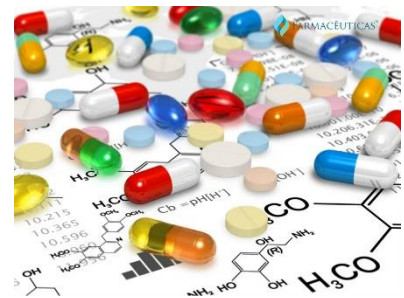
- O placebo pode ser eficaz porque pode reduzir a ansiedade do paciente, revertendo:
 - Aumento da frequência cardíaca e respiratória
 - Produção e liberação de adrenalina na circulação sanguínea
- O efeito placebo pode ainda ser usado para testar a validade de medicamentos ou técnicas verdadeiras

MEDICAMENTO

Medicamentum (Latim)

Vocábulo que tem o mesmo tema de médico, medicina, mediar;

- beberagem mágica, bruxaria, feitiço;
- *Medeor* (Latim) - significa cuidar de, proteger, tratar.
- São substâncias produzidas com rigoroso controle técnico para atender às especificações determinadas pela Anvisa em laboratórios (Indústrias) sob a fiscalização de um farmacêutico.
- É todo fármaco ou droga, isolado ou em associação, adicionado de substâncias que lhe conferem tamanho, forma, estabilidade e outros fatores, convenientemente preparado e pronto para utilização em rotinas de prevenção, diagnóstico e terapêutica.



Preencha a tabela a seguir com os conceitos estudados até agora:

CONCEITO	O QUE É	EXEMPLO
MEDICAMENTO		
REMÉDIO		
FÁRMACO		
DROGA		
PLACEBO		

TIPOS DE MEDICAMENTOS

ALOPÁTICOS

Contraria contrariis curantur

- Contrários são curados por contrários
- Princípio seguido por Galeno que estabeleceu também as bases da alopatia
- Medicamentos que produzem no organismo, efeitos contrários aos da doença.
- Medicamentos alopáticos são produzidos nas indústrias em larga escala, ou em farmácias de manipulação de acordo com a prescrição médica.
- São os principais produtos farmacêuticos vendidos nas farmácias e drogarias

FITOTERÁPICOS

Medicamento farmacêutico obtido por processos tecnologicamente adequados, empregando-se exclusivamente matérias-primas vegetais, com finalidade profilática, curativa, paliativa ou para fins de diagnóstico.

- É caracterizado pelo conhecimento da eficácia e dos riscos de seu uso, assim como pela reprodutibilidade e constância de sua qualidade.
- Não se considera medicamento fitoterápico aquele que, na sua composição, inclua substâncias ativas isoladas, de qualquer origem, nem as associações destas com extratos vegetais.

HOMEOPÁTICOS

Similia similibus curantur

- Semelhante cura semelhante.
- Medicamento homeopático é qualquer substância, submetida a um processo conjunto de diluição e dinamização, capaz de provocar tanto o surgimento de sintomas físicos e psíquicos no homem sadio como o desaparecimento destes mesmos sintomas numa pessoa doente.

MANIPULADOS

Preparados para atender a uma prescrição médica específica, em doses adequadas ao paciente. Qualquer medicamento, alopático, fitoterápico ou homeopático, pode ser manipulado.



Preencha a tabela com os conceitos de medicamentos quanto a forma de produção:

HORA DE
PRATICAR

TIPO	DEFINIÇÃO	EXEMPLO
ALOPÁTICOS		
FITOTERÁPICOS		
HOMEOPÁTICOS		
MANIPULADOS		

MEDICAMENTOS

REFERÊNCIA

Medicamento inovador registrado no órgão federal responsável pela vigilância sanitária e comercializado no país, cuja eficácia, segurança e qualidade foram comprovadas cientificamente junto ao órgão federal competente, por ocasião do registro.

SIMILAR

Aquele que contém o mesmo ou os mesmos princípios ativos, apresenta a mesma concentração, forma farmacêutica, via de administração, posologia e indicação terapêutica, que é equivalente ao medicamento registrado no órgão federal responsável pela vigilância sanitária, podendo

diferir somente em características relativas ao tamanho e forma do produto, prazo de validade, embalagem, rotulagem, excipientes e veículos, devendo sempre ser identificado por nome comercial ou marca.

- Contém, em relação ao medicamento de referência, igual:
- fármaco;
- concentração;
- forma farmacêutica;
- via de administração;
- posologia;
- Indicação.
- Não foi submetido ao estudo de bioequivalência.

GENÉRICO

Medicamentos que possuem o mesmo princípio ativo, na mesma dose e na mesma forma farmacêutica, sendo administrados pelas mesmas vias e com a mesma indicação terapêutica do medicamento de referência, com o qual deve ser intercambiável.

- Esse tipo de medicamento se constitui numa verdadeira cópia do medicamento de referência, só podendo ser produzido após a expiração da patente deste ou no caso de haver renúncia de proteção patentária ou de outros direitos de exclusividade.
- Além disso, para serem registrados no Ministério da Saúde devem ser submetidos a testes de equivalência farmacêutica e bioequivalência, a fim de que se possa comprovar a idêntica composição qualitativa e quantitativa dos princípios ativos, os quais devem ser absorvidos da mesma forma (em termos de velocidade e extensão) da dosagem de um medicamento de referência.

Contém, em relação ao medicamento de referência:

- fármaco;
- concentração;
- forma farmacêutica;
- via de administração;
- posologia;
- Indicação.
- É submetido aos estudos de **bioequivalência** comprovando a sua eficácia, segurança e qualidade.

É a equivalência farmacêutica entre dois produtos, ou seja, dois produtos são bioequivalentes quando possuem os mesmos princípios ativos, dose e via de administração, e apresentam estatisticamente a mesma potência.

O GENÉRICO é instituído pela Lei 9787/99:

- Embalagem padronizada com uma tarja amarela e um grande "G" de Genérico e os seguintes dizeres: Medicamento Genérico – Lei 9.787/99
- Nome do princípio ativo
- São proibidos de apresentar marca, nome de referência ou nome fantasia
- Apenas o nome do princípio ativo pode ser comunicado
- Tem preços em média 35% menores que os originais.



TIPO	DEFINIÇÃO	EXEMPLO
REFERÊNCIA		
SIMILAR		
GENÉRICO		

Assim como já acontece com os genéricos, os farmacêuticos de todo o País podem fazer a intercambialidade dos medicamentos de referência pelos chamados similares equivalentes.

Para que a troca seja feita, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) alerta que tanto consumidores quanto farmacêuticos precisam exigir a consulta à lista oficial de intercambialidade. As trocas devem seguir à risca a tabela, já que cada medicamento de referência terá o similar correspondente

**FIQUE
LIGADO!**



CLASSIFICAÇÃO DE MEDICAMENTOS SEGUNDO A PRESCRIÇÃO MÉDICA

Medicamentos Isentos de Prescrição (MIP)

- São medicamentos que não necessitam de prescrição, mas devem ser utilizados de acordo com a orientação de um profissional farmacêutico. A embalagem destes medicamentos não possui tarja.
- De venda livre



Medicamentos de venda sob Prescrição

- Devem ser prescritos pelo profissional médico ou dentista e são divididos em dois grupos:
 - Sem retenção de receita
 - apresentam na embalagem contendo o seguinte texto:

VENDA SOB PRESCRIÇÃO MÉDICA



Medicamentos de venda sob Prescrição

- Com retenção de receita
- Apresentam na embalagem **TARJA VERMELHA** ou **TARJA PRETA**, contendo o seguinte texto: **VENDA SOB PRESCRIÇÃO MÉDICA**.

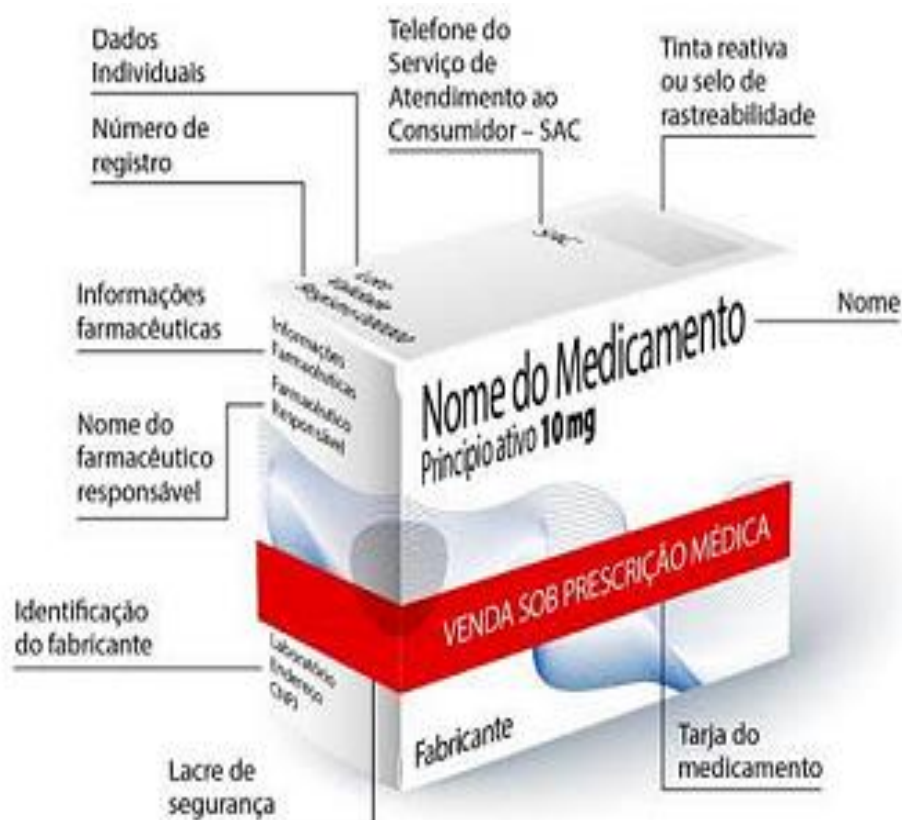
- SÓ PODE SER VENDIDO COM RETENÇÃO DA RECEITA.



Entre os medicamentos que necessitam de prescrição, alguns possuem um controle especial do governo, devendo ter a sua prescrição retida no momento da compra.

É obrigatória a identificação do comprador e seu cadastro no Sistema Informatizado de Gerenciamento de Produtos Controlados da Anvisa (SNGPC).

INFORMAÇÕES CONTIDAS NOS MEDICAMENTOS



INFORMAÇÕES IMPORTANTES EM MEDICAMENTOS

BULA -

É o conjunto de informações necessárias para a utilização mais segura do produto pelo paciente, além de apresentar informações para que os profissionais de saúde orientem os usuários sobre a forma de uso adequada, os cuidados e possíveis problemas relacionados aos medicamentos. •

Deve transmitir todas as informações relevantes sobre o produto, contribuindo para o seu uso correto.

O acesso à bula de medicamentos é um direito reconhecido pela Constituição Federal de 1988 e ratificado pelo Código de Defesa do Consumidor.

- Nome do medicamento;
- Apresentação
- Composição
- Informações ao paciente
- Informações técnicas
- Farmacocinética
- Contra-indicações
- Precauções Gravidez
- Reações adversas
- Posologia
- Superdosagem

Você já reparou no rótulo dos medicamentos que compra? Por mais que eles façam parte da vida diária de qualquer um, a maioria das pessoas não presta muita atenção em nada além do nome e da dosagem.

Observar as informações e os detalhes — especialmente no caso dos remédios vendidos sem prescrição médica, que compramos sem uma orientação detalhada — é fundamental para a sua saúde. Por isso, você deve ficar de olho se o medicamento que está comprando contém as informações obrigatórias explícitas.

RÓTULO –

Identificação impressa ou litografada, bem como, dizeres pintados ou gravados a fogo, pressão ou decalco, aplicados diretamente sobre recipientes, vasilhames, invólucros, envoltórios ou qualquer outro protetor de embalagem.

MEDICAMENTO MANIPULADO –

- 1 - Nome do Cliente
- 2 - Descrição da fórmula.
- Com nome das substâncias ativas e respectivas dosagens.
- 3 - Modo de usar o produto.
- 4 - Médico que prescreveu a receita.
- 5 - Quantidade solicitada.
- 6 - Endereço do estabelecimento.
- 7 - CNPJ da empresa.
- 8 - Número de controle na empresa.
- 9 - Modo de usar.
- 10 - Se necessário, deve conter informações como • Uso interno”, “Agite antes de usar”, “Conserve em geladeira”, etc.
- 11 - Datas de fabricação e de validade
- 12 - Farmacêutico responsável, com número de inscrição no respectivo Conselho de Farmácia.



EMBALAGEM –

Invólucro, recipiente ou qualquer forma de acondicionamento removível, ou não, destinado a cobrir, empacotar, envasar, proteger ou manter, especificamente ou não, produtos de que trata este Regulamento.

A embalagem primária é aquela que mantém um contato direto com o medicamento, tais como a ampola, o blister e o frasco-ampola. Já a secundária é a externa, conhecida mais comumente como “caixa do medicamento”. Dentro dela podem haver uma ou mais embalagens primárias.

A caixa do medicamento, ou a embalagem secundária, precisa trazer informações importantes para o paciente. Primeiramente, há os dados mais óbvios, como o nome do produto e sua dosagem. Mas há outras informações complementares que se fazem necessárias, conforme as determinações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), que objetiva tornar os rótulos mais claros e úteis aos usuários.

Desde 2009, o rótulo precisa ter informações sobre a conservação e o prazo de validade do remédio após a abertura. Além disso, o rótulo da embalagem secundária precisa conter a seguinte frase, em negrito: “Siga corretamente o modo de usar, não desaparecendo os sintomas procure orientação médica”.

É importante haver, também, a indicação do princípio ativo e da classe terapêutica do medicamento. Para finalizar, um dado essencial para garantir a utilização correta do remédio e minimizar qualquer risco: as contraindicações para o uso do produto.

- Nome comercial do medicamento (ausente em genéricos).
- medicamentos fitoterápicos, deve ser apresentado o nome botânico da planta.

- Denominação genérica.
- Nome, endereço e CNPJ da empresa produtora.
- Nome do fabricante e local de fabricação do produto.
- Número do lote.
- Data da fabricação (mês/ano).
- Data de validade (mês/ano).
- Número de registro

A ausência de alguma dessas informações na embalagem, é sinal de que há algo errado com o medicamento. • Caso falte qualquer informação, o produto deve ser encaminhado, em sua embalagem original, ao serviço de vigilância sanitária, a fim de verificar se é falsificado ou não.

(MS seguido do número, constando 13 números, iniciando com 1).

- Composição do medicamento, quantidade e via de administração.
- Nome do Farmacêutico Responsável Técnico e número da inscrição no CRF.
- Telefone do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
- Lacre de Segurança (toda a embalagem deve estar lacrada).
- Tinta Reativa, que quando raspada com metal deve apresentar a palavra QUALIDADE E NOME DO LABORATÓRIO; ou selo de rastreabilidade.

RECEITA MÉDICA -

Prescrição escrita de medicamento, contendo orientação de uso para o paciente, efetuada por profissional legalmente habilitado, quer seja de formulação magistral ou de produto industrializado.

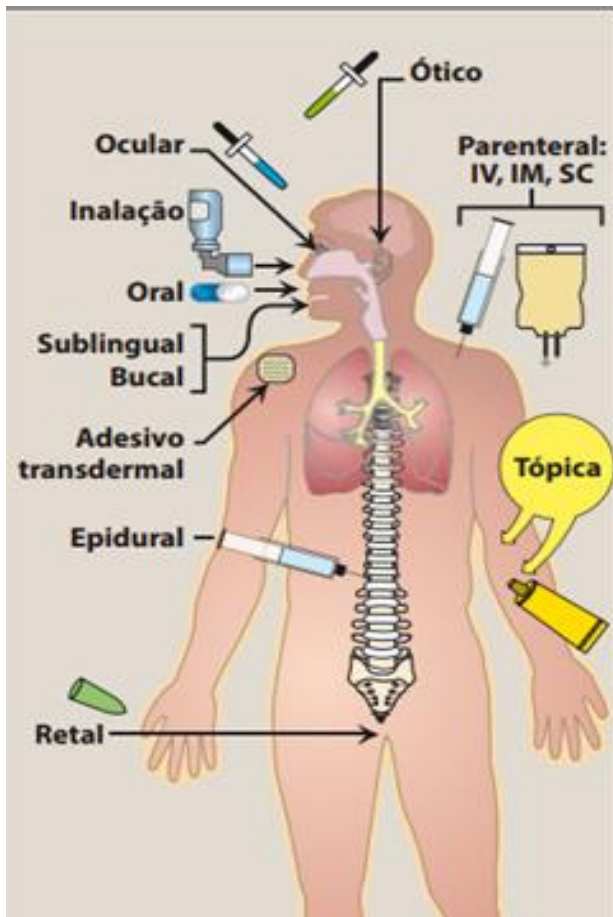
A receita médica é um item que aparece diariamente na rotina de farmacêuticos clínicos. O documento indica o medicamento e a posologia da terapia escolhida para tratar o paciente.

Para que os profissionais da Farmácia consigam compreender corretamente o que foi prescrito, seus dados devem ser objetivos e legíveis. Como é considerado um documento legal, se forem constatadas irregularidades na escrita ou orientações passadas pelo médico, pode configurar como prova em casos judiciais.

The image shows a medical prescription form from Hospital do Tricentenário, UPA 24h. The form is titled "RECEITUÁRIO" and contains handwritten text: "Emplicid 120" and "2 / 01". The date is written as "01/01". The form includes logos for UPA 24h and Hospital do Tricentenário, and a stamp for "Médico Responsável" with a signature and the name "MARCOS DE OLIVEIRA".

VIAS DE ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

Para uma droga atuar e produzir seus efeitos sistêmicos característicos, deve primeiro ser absorvida e então atingir uma concentração eficiente em seu local de ação. A absorção da droga geralmente é definida como a passagem da droga de seu local de administração para a corrente sanguínea (ADAMS, 2003).



A administração de medicamentos por via oral é a mais utilizada, segura e econômica, além de ser bastante confortável, sem apresentação de dor. Os fármacos orais são facilmente autoadministrados

A via Sub-Lingual permite a retenção do fármaco por tempo mais prolongado. Propicia uma rápida absorção de pequenas doses de alguns fármacos, devido à vasta vascularização sanguínea e a pouca espessura da mucosa sub-lingual, permitindo a absorção direta na corrente sanguínea (LIMA, 2008).

É uma via alternativa da via oral para crianças, doentes mentais, comatosos e aqueles que apresentam vômitos e náuseas. Certas drogas, que provocam irritação gastrointestinal excessiva ou sofrem elevado metabolismo hepático de primeira passagem, podem ser favoravelmente administradas por via retal (SILVA, 2010).

A via parenteral introduz o fármaco diretamente na circulação sistêmica. Ela é usada para fármacos que são pouco absorvidos no trato gastro intestinal (TGI) e para os que são instáveis no TGI (WHALEN et al., 2016).

INTRAVENOSA - IV
INTRAMUSCULAR - IM
SUBCUTÂNEA - SC

Os alvos para as drogas aplicadas à pele pelos seus efeitos locais são a superfície da pele, o estrato córneo, a epiderme viável, a derme e os anexos, isto é, unhas, glândulas sudoríparas e sebáceas e folículos pilosos. A presença de uma rede vascular eficiente na derme permite que as drogas que atravessam o estrato córneo e a epiderme sejam prontamente absorvidas, produzindo efeitos sistêmicos (SILVA, 2010).

Para utilização desta via os medicamentos devem ser de aplicação local. Os medicamentos para a via ocular se apresentam sob a forma de colírio ou pomadas. Já os medicamentos utilizados por via nasal se apresentam na forma de solução (como os descongestionantes nasais); os medicamentos administrados pela via auricular são apresentados na forma de solução otológica.

A administração de drogas por inalação representa uma modalidade conveniente de introduzir medicamentos diretamente na árvore respiratória para o tratamento de doenças broncopulmonares. A via inalatória também é usada em anestesiologia quando se empregam anestésicos gerais gasosos, administração de drogas pela via respiratória pode visar à atividade local ou sistêmica. (SILVA, 2010).

Para utilização desta via os medicamentos devem ser de aplicação local. Os medicamentos para a via ocular se apresentam sob a forma de colírio ou pomadas. Já os medicamentos utilizados por via nasal se apresentam na forma de solução (como os descongestionantes nasais); os medicamentos administrados pela via auricular são apresentados na forma de solução otológica.

AGORA É SUA VEZ...

Preencha a tabela abaixo identificando o local da via de administração:

Via de administração	Qual o local?
Oral	
Auricular	
Inalação	
Ocular	
Bucal – sublingual	
Retal	
Parenteral	
Epidural	
Tópica	

ATENDIMENTO AO CLIENTE

VOCÊ SERIA PRÓPRIO CLIENTE?

PORQUE SE PERDE UM CLIENTE?



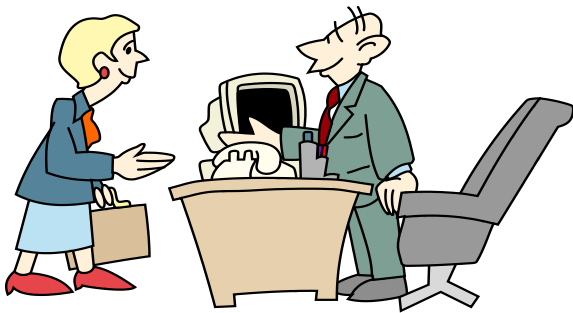
O QUE O CLIENTE QUER?

Atitudes Inadequadas

- Palavras negativas
 - Falar gírias
- Tratamento íntimo
 - Falar o nome do cliente errado
 - Falar mal da empresa para o cliente

Não fale:	Fale:
• Não sei não	• Vou (vamos) verificar
• Não, Não podemos fazer isso!	• Eis o que podemos fazer...
• Você terá que...	• É preciso...
• Só um minutinho...	• O senhor pode aguardar, vou precisar de alguns minutos...
• Iniciar a frase com NÃO	• Surgira o que pode ser feito

Atitudes para um bom atendimento



- Postura
- Gentileza
- Empatia
- Competência
- Sinceridade
- Disposição
- Tranquilidade

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- Atenda: no primeiro ou segundo toque
- Saudação: Enfática e calorosa. Dê o nome da empresa, cumprimente o cliente. Dê seu nome e coloque-se a disposição.
- Tom de Voz: Agradável, transmitindo disposição, gentileza e boa vontade.
- Escute: com atenção. Deixe o cliente falar, anote os pontos principais.
- Coloque-se no lugar do cliente

- Certifique-se que você entendeu tudo. Senão pergunte.
- Informe com clareza e objetividade.
- Seja ágil
- Certifique-se que o cliente entendeu, concorda e está satisfeito.
- Pergunte em que mais você poderia ajudá-lo.
- Não meça esforços para oferecer “algo mais”.
- Despeça-se e agradeça a ligação.

DICAS
ÚTEIS

RAZÕES PARA ATENDER BEM

O cliente bem tratado sempre volta;

Nem sempre se tem uma segunda chance de causar boa impressão;

Recuperar o cliente custará 10 vezes menos do que mantê-lo;

Cada cliente insatisfeito conta para aproximadamente 20 pessoas, enquanto que os satisfeitos contam apenas para 05.

O que causa irritação ao cliente?

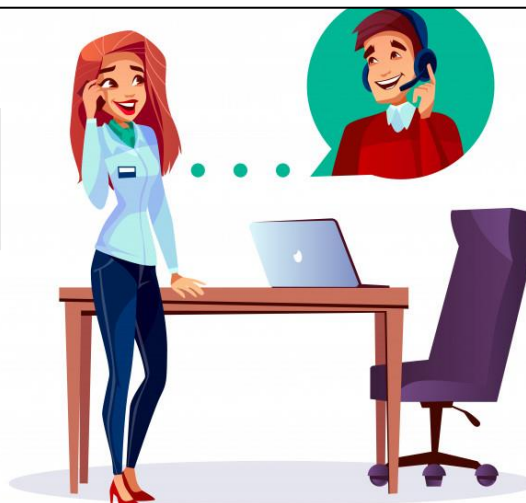
- Prometer e não cumprir
- Indiferenças e atitudes inadequadas
- Não ouvir o cliente
- Agir com sarcasmo e prepotência
- Questionar a integridade do cliente
- Usar palavras inadequadas
- Aparência e postura pouco profissionais



Como garantir a satisfação do cliente?

Leve para o lado profissional, não pessoal.

Solucione os problemas sem culpar a si próprio ou aos outros



Visa a satisfação do cliente, e não apenas o serviço.

“SERVIÇO, É TODO TRABALHO QUE AGREGA VALOR, FEITO POR UMA PESSOA EM BENEFÍCIO DE OUTRA” Karl Albrecht

Comportamentos

- Cuidado humanizado ao usuário e sua família.
- Atuação em equipe multidisciplinar, de forma solidária, cooperativa e pertinente às políticas e às ações da saúde.
- Uso racional de água, energia, materiais, insumos e equipamentos.
- Geração, segregação e descarte adequado e responsável de resíduos.
- Flexibilidade e resiliência em situações adversas.
- Iniciativa, atenção e responsabilidade na organização e execução do trabalho.
- Proatividade e criatividade na resolução de problemas.
- Respeito à privacidade e aos valores morais, culturais e religiosos do usuário e sua família.
- Respeito ao limite da atuação profissional.
- Prevenção de eventos adversos e mitigação de incidentes.
- Respeito à diversidade no atendimento ao usuário (visão inclusiva, atitude não preconceituosa e sem julgamento moral).
- Inteligência emocional.
- Pensamento investigativo, senso crítico e empreendedorismo.
- Empatia e entendimento das necessidades do usuário.
- Comunicação clara e adequada à compreensão do usuário e sua família
- Autocuidado/autopercepção.
- Apresentação pessoal e postura profissional.
- Zelo e cuidado com a segurança do trabalho do profissional e com o paciente

FIQUE ATENTO AS MUDANÇAS

Aumento da utilização da medicina natural.

Surgimento de software para farmácias.

Aumento significativo na venda de medicamentos diferentes.

Farmácias como pequenos centros de conveniência em saúde, bem-estar e qualidade de vida, vendendo não apenas medicamentos, mas diferentes produtos que possam oferecer comodidade aos clientes.

Farmácias que apostam em conciliar a comodidade do drive-thru e, até mesmo, a inserção de artigos de pet shop em suas propostas de venda para facilitar a vida do consumidor.

Novas tecnologias, como nanotecnologia e biologia molecular, para auxiliar a individualização dos tratamentos e, assim, sua manipulação

Tendências

Aumento na indicação por parte de médicos, veterinários e dentistas de remédios manipulados.

Biossegurança e segurança do paciente.

Atendimento diferenciado para o uso de medicamentos baseados na nanotecnologia.

Receituários específicos de biologia molecular.

OBSERVE ESTE RESUMO DAS PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES:

FUNÇÕES PRINCIPAIS	INTER-RELAÇÕES FUNCIONAIS COM OUTRAS OCUPAÇÕES
Apoiar a dispensação de medicamentos em farmácias.	-
Atender ao cliente na comercialização de produtos de higiene pessoal, perfumaria, cosméticos e outros produtos para saúde em farmácias.	Técnico em farmácia e Farmacêutico.
Auxiliar o recebimento, controle, armazenamento e processo de organização do estoque de medicamentos, observando qualidade e validade, saneantes, cosméticos e insumos de produtos para a saúde.	-
Zelar pela limpeza e organizar o espaço da farmácia, seguindo os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs).	Técnico em farmácia e Farmacêutico.
Apoiar a logística reversa.	Técnico em farmácia e Farmacêutico.
Apoiar as ações de manipulação de produtos farmacêuticos de acordo com os POPs.	-
Auxiliar a realização de operações farmacotécnicas e a produção de produtos farmacêuticos, cosméticos, da saúde e saneantes.	-

ATIVIDADES COMPLEMENTARES

1 - QUAIS AS PRINCIPAIS ATITUDES DE UM BOM ATENDENTE?

2 – DEFINA OS TERMOS A SEGUIR:

A) REMÉDIO -

B) FÁRMACO -

C) DROGA -

D) PLACEBO -

E) MEDICAMENTO -

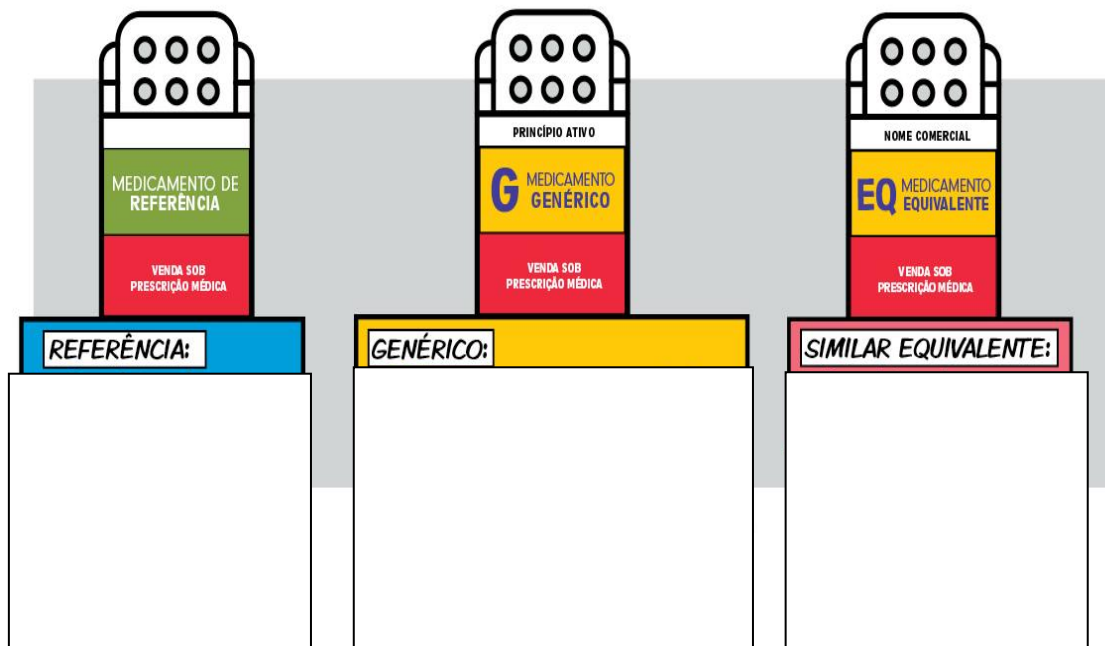
3 – ASSOCIE AS COLUNAS ABAIXO

1 - ALOPÁTICO	() – Produzido exclusivamente com matéria prima vegetal
2 - FITOTERÁPICO	() – Similar cura similar
3 - HOMEOPÁTICO	() - Preparados para atender a uma prescrição médica específica, em doses adequadas ao paciente
4 - MANIPULADOS	() – Contrários são curados por contrários

4 – QUAL A DIFERENÇA ENTRE MEDICAMENTO GENÉRICO E REFERÊNCIA?

5 – O QUE É O TESTE DE BIOEQUIVALÊNCIA?

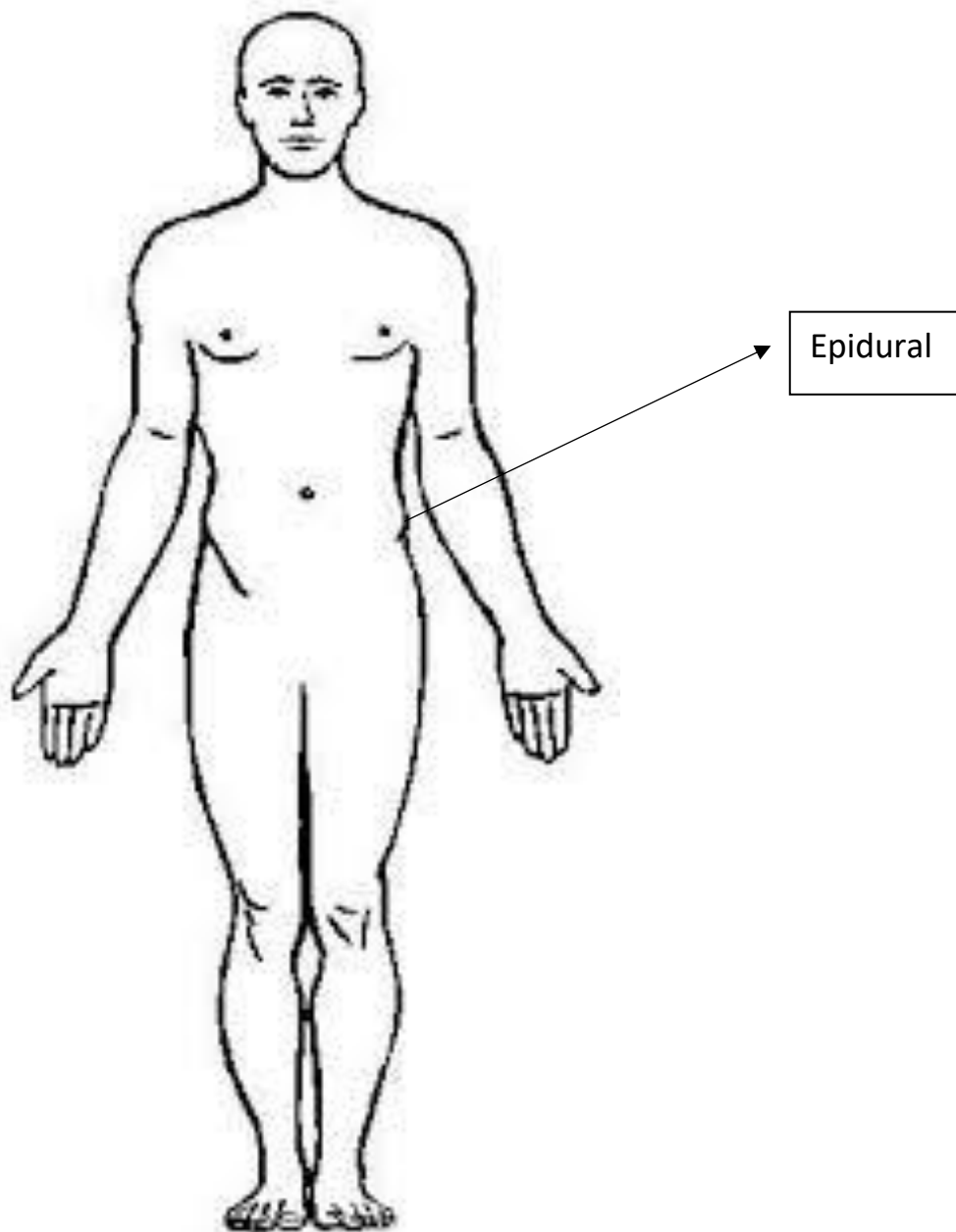
6 – UTILIZANDO A IMAGEM A SEGUIR, PREENCHA OS QUADROS COM AS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DOS MEDICAMENTOS:



7 – POR QUE É IMPORTANTE A LEITURA DA BULA DE MEDICAMENTOS?

8 – O QUE É POSOLOGIA E QUAL A SUA FUNÇÃO?

9 – OBSERVE O CORPO HUMANO ABAIXO E IDENTIFIQUE AS PRINCIPAIS VIAS DE ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS:



10 - De acordo com a Lei nº 9.787/99, “.....aquele que contém o mesmo ou os mesmos princípios ativos, apresenta a mesma concentração, forma farmacêutica, via de administração, posologia e indicação terapêutica, preventiva ou diagnóstica, do medicamento de referência registrado no órgão federal responsável pela vigilância sanitária, podendo diferir somente em características relativas ao tamanho e forma do produto, prazo de validade, embalagem, rotulagem, excipientes e veículos, devendo sempre ser identificado por nome comercial ou marca.” Marque a alternativa que completa corretamente o enunciado acima:

- a) Medicamento similar
- b) Medicamento genérico
- c) Medicamento de referência
- d) Produto farmacêutico intercambiável

ANOTAÇÕES
