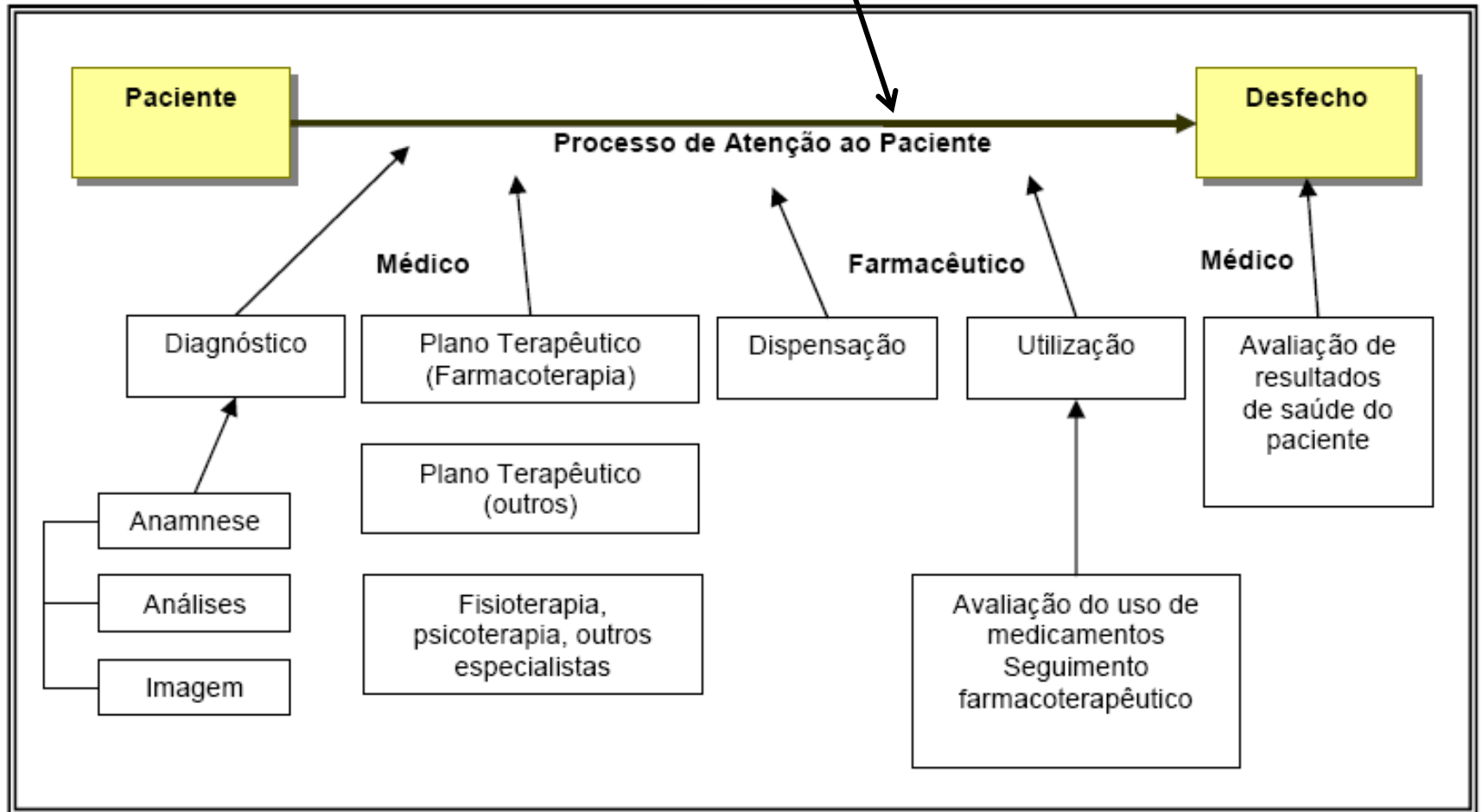


BOAS PRÁTICAS NA DISPENSAÇÃO

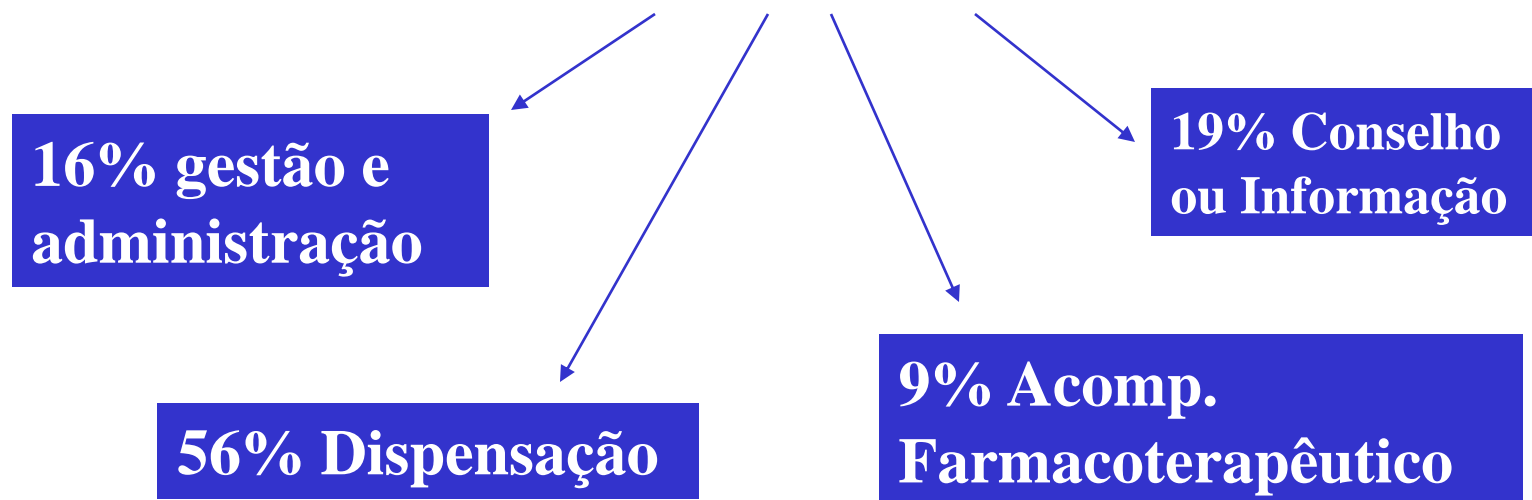
Enfermeiro



Processo de Atenção ao Paciente. Adaptado Gastelurrutia & Fernández-Llimós

Atividades desenvolvidas em uma farmácia 2000: (Shommer et al)

- **Atividades desenvolvidas em uma farmácia 2000:**
(Shommer et al)
 - **2.250 Farmacêuticos**



Definição:

- “É o ato de proporcionar um ou mais medicamentos a um paciente, normalmente como resposta à apresentação de uma receita elaborada por profissional autorizado. Neste ato, o farmacêutico informar e orientar sobre o uso adequado do produto.”

Política Nacional de Medicamentos 1998 Portaria nº 3916

Resolução nº 357, de 20 de abril de 2001, aprova as Boas Práticas em Farmácia

Considerações Gerais na Dispensação

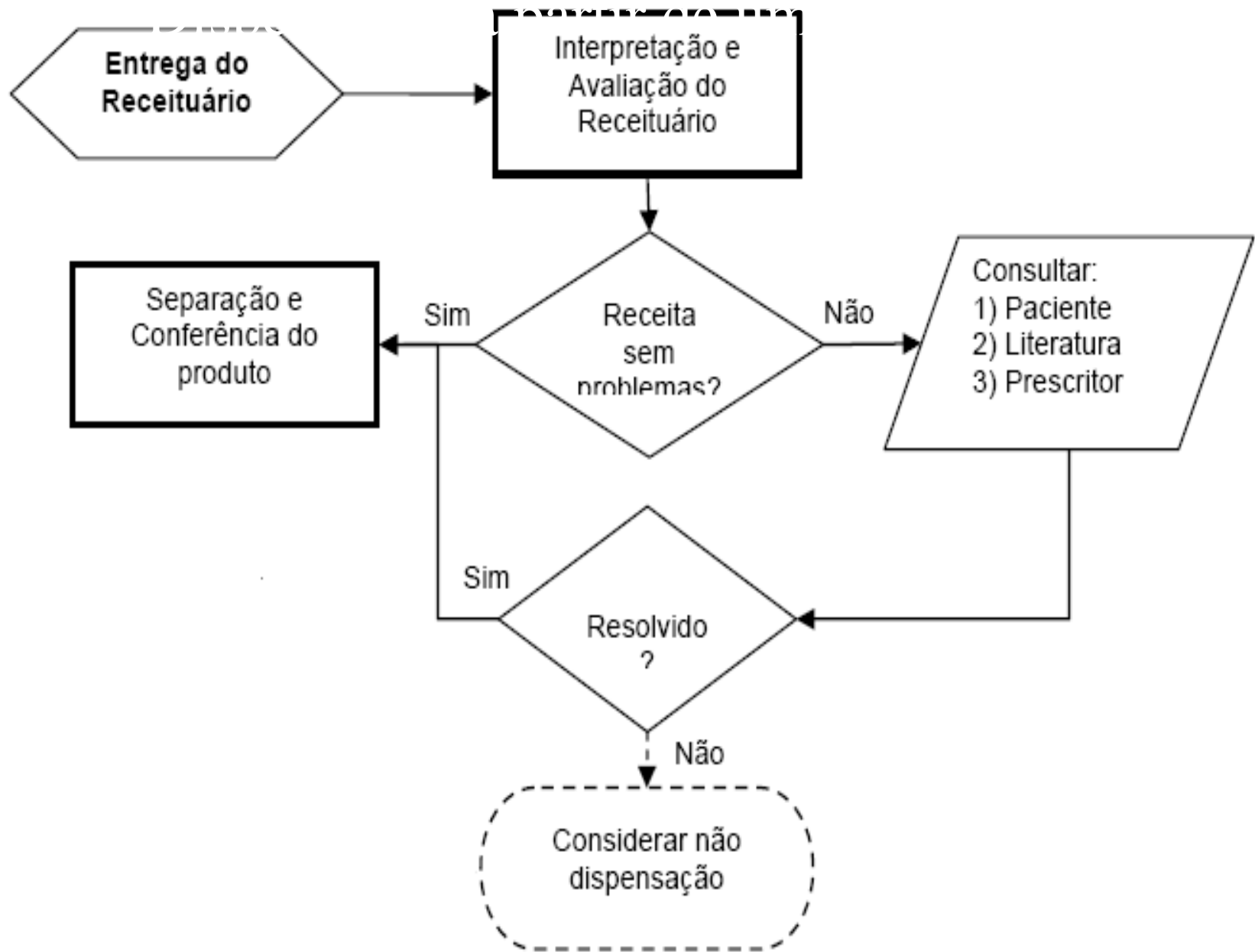
1. Será realizada com agilidade suficiente, não pode interferir na qualidade da mesma;
2. Deve ser verificado a seguinte sistemática:
 - O paciente conhece o objetivo do tratamento.
 - O paciente conhece a forma de administrar corretamente o medicamento.



Cenários da Dispensação



- ❖ Com receituário médico ou odontológico



1. Análise e interpretação da receita:

- Informações que a receita proporciona:
 - Nome do paciente
 - Nome do médico
 - Data e local da consulta
 - Medicamento(s) prescrito(s)
 - Nome
 - Forma farmacêutica
 - Dose
 - Frequência de tomada
 - Duração do tratamento

Hospital Cruz Verde
Rua Sergipe, 1878
Tel. 41 3282244 Curitiba – PR

Local da consulta

Sr. Carlos da Silva

Nome do paciente

Amoxil 500mg 1 cx

Nome do(s)
medicamento(s)

Tomar 1 cáps 8/8 hs por 7 dias

Dose

Forma Farmacêutica

Cataflam 50mg 1 cx

Freqüência de tomada

Tomar 1 cpr 8/8hs por 5 dias

Duração do tratamento

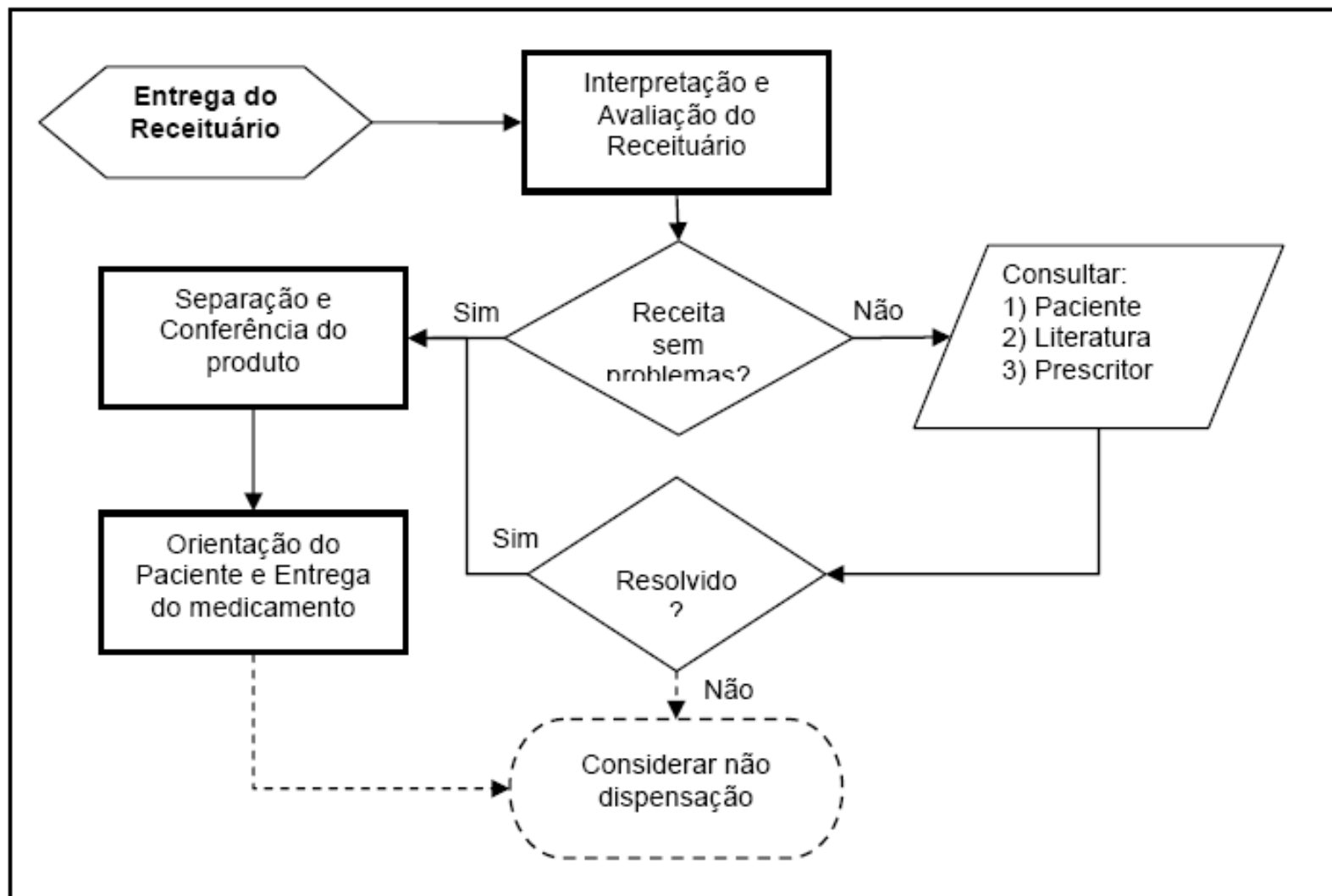
Dr. José Reichem
CRM 3245

Nome do médico

Curitiba, 20 de Fevereiro de 2003

Data da consulta

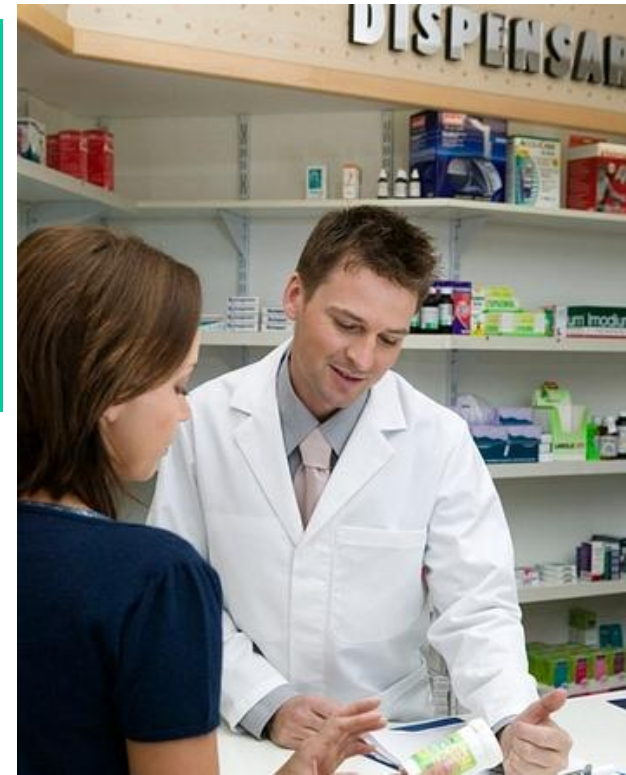
2. Orientação do paciente ou de seu cuidador



2. Orientação do paciente ou de seu cuidador

- Conhecer quem está adquirindo o tratamento.
 - O próprio paciente
 - Terceiros

- Início de uso (primeira dispensação);
- Continuação de tratamento.



2. Orientação do paciente ou de seu cuidador

1

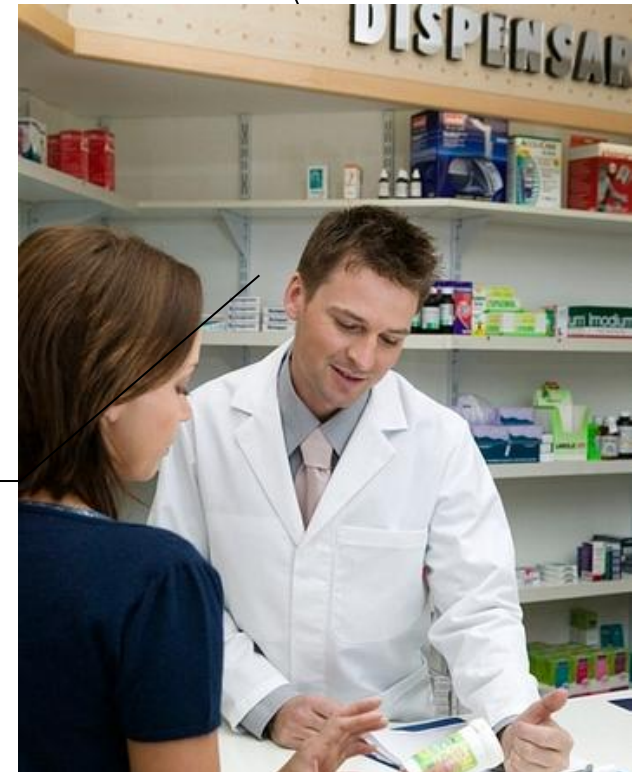
Conhecer quem está adquirindo o tratamento

**Este medicamento
É para o(a)
senhor (a)?**

2

Identificar se é início de tratamento ou continuação

É a primeira vez que o(a) senhor(a) vai utilizar este medicamento? O senhor está iniciando o tratamento agora?



Primeira dispensação

- O(a) senhor(a) sabe para que o médico lhe passou este Medicamento ou este tratamento?
- Para que o senhor vai tomar este medicamento?
- Como o médico lhe disse que o senhor(a) deveria tomar este Medicamento? Quantas vezes ao dia? Por quanto tempo deverá Tomar? O que o médico lhe disse para fazer no caso de esquecer Tomar uma dose?

- Deve ser realizado preferencialmente pelo farmacêutico;
- Verificar se o paciente conhece o objetivo do tratamento e como deve utilizar.



Primeira dispensação

- O(a) senhor(a) pode me mostrar como se utiliza?
- Gostaria que preparássemos o medicamento agora?
- O(a) senhor(a) sabe como prepará-lo?
- Este medicamento tem um modo especial de uso, o senhor me permite mostrar-lhe como se prepara/utiliza este medicamento

- No caso de formas farmacêuticas complexas como suspensões extemporâneas, dispositivos inalatórios, adesivos.



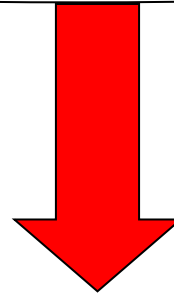
Primeira dispensação

- Quais outros medicamentos está tomando
- Se tem alergia algum medicamento/
- Verificação de outros PS ou situações fisiológicas
- Oferecer outros serviços - AFT

- **O(a) senhor(a) toma outros medicamentos além destes?**
- **Tem tido algum problema com algum desses como alergia, Dificuldades de uso?**
- **Tem alguma dúvida sobre esse ou outro medicamento que usa?**

Continuação de tratamento

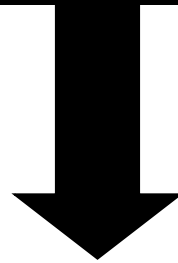
- Avaliar o resultado dos medicamentos de acordo com a percepção do paciente



- Para que o(a) senhor(a) vem usando este medicamento?
 - Como está o tratamento, sente-se melhor?
- A pressão arterial (a glicemia, o colesterol...) está controlado?
 - O médico fez alguma alteração de dose recentemente?
 - O senhor(a) tem tolerado bem a medicação?
 - Sentiu algum efeito indesejável?
 - Adaptou-se bem à medicação?
 - sente alguma dificuldade na utilização?

Continuação de tratamento

No caso de resposta negativa



Avaliar o processo de uso do medicamento

O(a) senhor(a) tem tomado a medicação todos os dias?

A que horas tem tomado?

Conte-me como o(a) está tomando exatamente os seus medicamentos....

Entrega e orientação:

- “A informação deve estar adequada às necessidades de cada paciente”
- Informação para uso correto:
 - Nome, dose, frequência e duração
 - Cuidados especiais (preparo ou adm)
- Facilitar a adesão
 - Uso de etiquetas recordatórias
 - Dispensadores
- Orientações sobre autocuidado
 - Precauções
 - Reações adversas
 - Interações com medicamentos ou alimentos



ROTINA PARA DISPENSAÇÃO

DISPENSAÇÃO

```
graph TD; A[DISPENSAÇÃO] --> B[MEDICAMENTO]; B --> C[QUANTO?]; B --> D[COMO?]; B --> E[ATÉ QUANDO?]; B --> F[PARA QUE?];
```

MEDICAMENTO

QUANTO?

COMO?

ATÉ QUANDO?

PARA QUE?

- Alguns dados:

- 1/3 dos pacientes não compreendem as instruções dos medicamentos existentes na rotulagem

Ex:

- “Uso externo” → 5% dos pacientes diziam que se poderia utilizar nos lábios e boca;
- “Tomar de estômago vazio” → A maioria pensava que se deveria tomar antes das refeições;
- Etc.

Postura profissional

- Usar uma linguagem clara e objetiva;
- Pergunte seu nome e procure chamá-lo pelo nome;
- Faça somente perguntas claras e objetivas;
- Saiba ouvir com atenção;
- Nunca interrompa sua fala;
- Mantenha um sorriso cordial e sincero durante o atendimento;
- É necessário manter uma aparência saudável e asseio corporal, sempre esteja de uniforme e devidamente identificado.
- O farmacêutico deve apresentar-se com vestuário diferenciado, facilitando sua identificação pelo cliente;
- Pareça e seja honesto;
- Demonstrar confiança e interesse evitando displicência ou desatenção.

Postura profissional

- Para Atender Bem é Necessário:

- ❖ Desenvolver sua **habilidade pessoal**.
- ❖ **Conhecer bem a empresa** e o trabalho a ser desenvolvido;
- ❖ Manter a **calma** em qualquer situação, mesmo que o cliente se descontrola;
- ❖ **Saber ouvir** é indispensável para quem atende ao público, pois olhar e acompanhar as ponderações e necessidades do interlocutor, são importantes requisitos para identificar o tipo de usuário e atendê-lo da forma mais conveniente possível;

Objetivos para o Paciente

- ❖ Deve saber como utilizar
- ❖ Por quanto tempo
- ❖ Deve conhecer o processo de uso do medicamento e o mesmo deve estar disposto a assumir o tratamento.

AS PESSOAS PODEM SER DIVIDIDAS EM TRÊS GRUPOS

AS QUE FAZEM AS COISAS ACONTECEREM

AS QUE OLHAM AS COISAS ACONTECEREM

AS QUE FICAM SE PERGUNTANDO O
QUE FOI QUE ACONTECEU

O IMPOSSÍVEL É AQUILO QUE NINGUÉM
FAZ, ATÉ QUE ALGUÉM FAÇA.