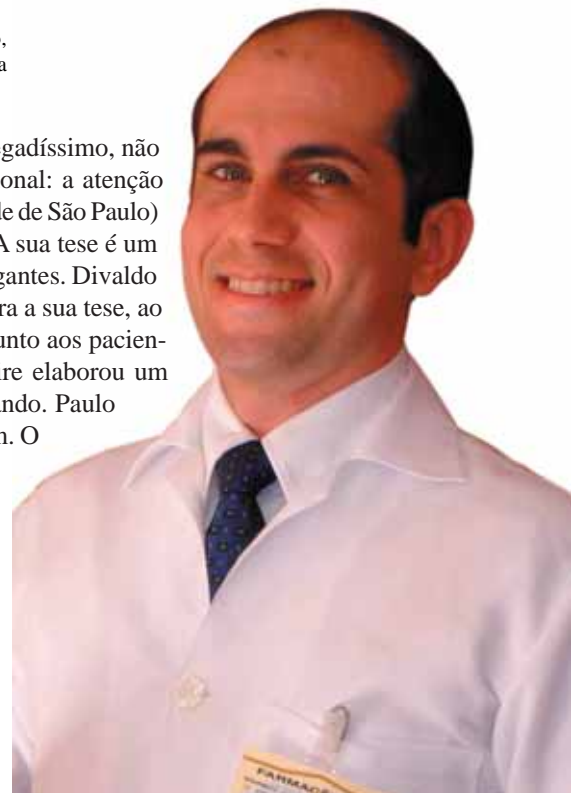


# COMUNICAÇÃO PACIENTE/FARMACÊUTICO: um instrumento libertário e essencial no trabalho do profissional e na promoção da saúde

Pelo jornalista Aloísio Brandão,  
Editor desta revista

O farmacêutico Divaldo Lyra Júnior não deixaria a sua Recife, à qual é apegadíssimo, não fosse para buscar conhecimentos na área que elegeu como a sua paixão profissional: a atenção farmacêutica. Foi parar em Ribeirão Preto (SP) em cujo campus da USP (Universidade de São Paulo) acaba de fazer o seu doutorado em comunicação entre o farmacêutico / paciente. A sua tese é um poço de argumentações teóricas e práticas profundas, complexas, modernas e instigantes. Divaldo passou um longo tempo, aplicando o método de comunicação que desenvolveu para a sua tese, ao qual adaptou o Método Paulo Freire de educação, nas intervenções que realizou junto aos pacientes idosos atendidos no SUS (Sistema Único de Saúde). O educador Paulo Freire elaborou um método de alfabetização libertário, humanístico e conectado à realidade do educando. Paulo Freire teria algo a colaborar com a atenção farmacêutica? Lyra Júnior prova que sim. O método que o farmacêutico desenvolveu busca valorizar a conscientização e a autonomia do idoso como agente de sua própria saúde. Nada mais alinhado ao pensamento do educador. Os resultados dos estudos de Lyra Júnior foram surpreendentes e lhe deram a convicção de que a comunicação é um instrumento essencial no trabalho do farmacêutico e na promoção da saúde. O doutor Divaldo, entretanto, lamenta o fato de os farmacêuticos, a exemplo de outros profissionais da saúde, serem formados sem os conhecimentos humanísticos necessários ao desenvolvimento das habilidades de comunicação. Mas vê uma movimentação política muito grande, de oito anos para cá, sacudindo o ambiente farmacêutico, com vistas a tirá-lo do limbo em que se encontrava e a pôr no centro da cena o que Divaldo aposta ser, não muito longe, a força da profissão, no Brasil: a atenção farmacêutica. **Veja a entrevista.**



Farmacêutico Divaldo Lyra Júnior

**PHARMACIA BRASILEIRA** - O que o senhor deduziu com os seus estudos sobre comunicação entre profissional de saúde / paciente?

**Divaldo Lyra Júnior** - O que deu para notar é que a comunicação é um instrumento essencial no trabalho do farmacêutico e na promoção da saúde. O tipo de método que utilizei de comunicação e educação ao paciente foi muito positivo em relação à maioria dos trabalhos que encontrei na literatura do gênero. Nos meus estudos, eu adaptei o Método Paulo Freire nas intervenções junto aos pacientes idosos

atendidos no SUS (Sistema Único de Saúde).

**PHARMACIA BRASILEIRA** - O método de educação de Paulo Freire é algo libertário, humanístico e centrado na realidade do aprendiz. O que o senhor conseguiu extrair desse método para aplicar na comunicação farmacêutico / paciente?

**Divaldo Lyra Júnior** - O que diferencia o modelo de intervenção farmacêutica que utilizei junto a pacientes do SUS do tradicional foi o tipo de orientação, a qual buscava a conscientização e a autonomia do idoso como

agente de sua própria saúde. É, aí, que Paulo Freire entra, dando uma grande contribuição, pois o seu método busca uma maior independência do educando, no caso do paciente idoso.

Há uma condição essencial para a boa comunicação do farmacêutico, que é a sua escuta ativa, que o permite entender a realidade do paciente. A partir daí, o farmacêutico identifica os pontos chave ou os problemas que mais preocupam o paciente. Em seguida, se faz uma análise da situação, com a fundamentação teórica dos problemas identificados.

“A comunicação é um instrumento essencial no trabalho do farmacêutico e na promoção da saúde. Nos meus estudos (para o doutorado, na USP), eu adaptei o método de Paulo Freire nas intervenções junto aos pacientes idosos atendidos no SUS”.

Então, o farmacêutico vai elaborar hipóteses de solução dos problemas, mas com um plano de cuidados. A partir deste plano, ele vai aplicá-las à realidade do paciente, por meio das intervenções farmacêuticas. Neste contexto, o diálogo vai facilitar o estabelecimento das relações entre

paciente e farmacêutico, num processo simétrico de troca de informações. Ou seja, nesse processo, o conhecimento científico do farmacêutico não é mais importante que o conhecimento empírico adquirido pela vivência do paciente. Eles são complementares.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Essa complementaridade que o senhor desenvolveu e está propondo tem que efeito direto sobre o tratamento?

**Divaldo Lyra Júnior** - A partir do momento em que o paciente se sente respeitado e toma consciência de sua importância enquanto agente da própria saúde, ele passa a cuidar melhor de si. E isso tem um efeito positivo direto sobre a sua saúde.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Como o senhor avalia a comunicação nos procedimentos farmacêuticos, no Brasil, neste momento em que a atenção farmacêutica dá sinais de começar a se fortalecer?

**Divaldo Lyra Júnior** - A bem da verdade, os profissionais não vêm sendo formados com os conhecimentos humanísticos necessários ao desenvolvimento das habilidades de comunicação. Em meu ponto de vista, tanto as farmácias do SUS, quanto as farmácias-escola deveriam ser melhor utilizados para a vivência da realidade social e para a prática da comunicação com o paciente. O conhecimento teórico é fundamental, mas a prática é vital.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - O

senhor acha, então, que não há nenhum método de comunicação farmacêutico/paciente formulado, organizado, no Brasil?

**Divaldo Lyra Júnior** - Não, não existe. O que se faz, no País, é puramente instintivo e comparável ao que os boticários faziam, antigamente.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Então, os farmacêuticos vão para a “batalha” diária do balcão, sem as armas da comunicação?

**Divaldo Lyra Júnior** - Exatamente. O modelo tecnicista utilizado para a formação dos profissionais os afasta da realidade. O conhecimento é fundamentado unicamente na Farmacologia ou em outros conhecimentos afins. Os profissionais que não têm formação clínico-humanística são jogados à pura sorte. O conjunto de todos esses conhecimentos é que constituirão o farmacêutico do futuro.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Mas as Diretrizes Curriculares, aprovadas, em 2001, prevêem isso – o componente humanístico na formação do farmacêutico. O senhor tem esperanças em que essas mudanças atinjam um ponto tal que privilegiem a comunicação farmacêutico/paciente?

**Divaldo Lyra Júnior** - Na verdade, a gente está vivendo um momento político propício a mudanças. Faz uns oito anos que estamos vivendo um momento de recuperação do papel social do farmacêutico. Entendo que as diretrizes curriculares acompanham este processo de transformação.

Entretanto, nos órgãos de fomento e nas universidades, ainda há preconceito com a área clínico-humanística. Estou dizendo que no modelo tecnicista o foco de atuação é o medicamento e, no clínico-humanístico, por outro lado, é o paciente. Dentro deste contexto, o farmacêutico volta a se reconhecer como profissional de saúde, o que tem um impacto social importante para a população.

Na situação atual, as reformas curriculares ainda estão acontecendo, de uma forma muito tímida, o que, sem dúvida, não está privilegiando o desenvolvimento dos conhecimentos e

habilidades necessários à comunicação com o paciente.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - O senhor está deixando claro que existe um gargalo de dificuldades, uma lacuna, no ensino farmacêutico, exatamente na comunicação farmacêutico/paciente, a qual considera uma ferramenta imprescindível para a efetividade do tratamento. Por que isso está acontecendo?

**Divaldo Lyra Júnior** - Acredito que há necessidade de investimento maciço na formação de professores qualificados para esta área. O investimento deveria vir das universidades, das entidades farmacêuticas e dos Ministérios da Saúde e da Educação. Os Ministérios deveriam oferecer bolsas



Farmacêutico comunicando-se com paciente

de mestrado e de doutorado que fossem empregadas em trabalhos realizados no próprio SUS. Essa contrapartida social poderia elevar o papel do farmacêutico como profissional da saúde necessário à sociedade.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Comunicação e interdisciplinaridade têm algo em comum?

**Divaldo Lyra Júnior** - O farmacêutico passou muito tempo fora do contato com o paciente. Isso, de um certo modo, criou barreiras, atrofiando as suas habilidades de comunicação com o paciente. Integração com outros profissionais de saúde que praticam esses cuidados, no seu dia-a-dia, pode minimizar essas barreiras e facilitar o processo de relação terapêutica.

Só para exemplificar, em 2003, a Associação Americana dos Farmacêuticos do Sistema de Saúde se aliou à

“A bem da verdade, os farmacêuticos não vêm sendo formados com os conhecimentos humanísticos necessários ao desenvolvimento das habilidades de comunicação com o paciente”.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Os estudiosos afirmam que o paciente de hoje é muito mais bem informado sobre a sua própria saúde, que os de algum tempo atrás, devido ao seu acesso fácil aos meios de comunicação. Isso altera para melhor a comunicação desse paciente com farmacêutico?

**Divaldo Lyra Júnior** - Apesar da facilidade de acesso à informação e do maior auto-cuidado por parte do paciente, ainda, há muitas lacunas em sua troca de informações. A principal delas está ligada à falta de preparação do profissional com relação ao entendimento das necessidades, preocupações, angústias, história de vida e aspectos culturais desses pacientes.

O paciente, por mais bem informada que seja, terá sempre dúvidas sobre o seu tratamento e que, por muitas vezes, não são expostos, por razões culturais ou religiosas, entre outras. Cabe, portanto, ao farmacêutico facilitar o diálogo com o paciente e explorar o máximo possível as suas dúvidas.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - O senhor está dizendo que a comunicação independe do nível de informação do paciente?

**Divaldo Lyra Júnior** - O conhecimento vivido do paciente, na maioria das vezes, já o faz ter uma percepção dos seus problemas relacionados aos medicamentos que lhe causam danos à saúde e as metas a serem alcançadas. Ninguém deve duvidar que o paciente, mesmo aquele que não tem acesso a informações originadas de livros ou de meios de comunicação de massa, sabe questionar sobre a sua saúde.

Associação de Enfermeiros daquele País, com o objetivo de aperfeiçoar as habilidades do farmacêutico em cuidar do paciente, obviamente, dando a devida importância à comunicação.

## ENTREVISTA / DIVALDO LYRA JÚNIOR

Ele sempre terá uma vivência e é ela que pesa, nesse momento de questionamento. Trinta por cento dos problemas relacionados aos medicamentos (PRM), no meu estudo, foram identificados pelos próprios pacientes. Esses números são superiores a um trabalho semelhante, realizado, na Suécia, onde os níveis cultural e de informação da população são muito altos. Lá, eles usaram a intervenção mais tecnicista e eu, um tipo de intervenção que visa à autonomia do paciente e estimula o auto-cuidado do paciente.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Como o senhor avalia essas informações sobre saúde que são transmitidas ao cidadão pelos jornais, revistas, rádio, televisão, Internet, certos livros, outdoors etc.?

**Divaldo Lyra Júnior** - Sem dúvida, este é um problema muito complexo, visto que as informações transmitidas por estes meios de comunicação são de qualidade duvidosa e, na maioria das vezes, tendenciosas. Em geral, tais informações criam uma ilusão sobre os medicamentos, fazendo os usuários pensarem que se estes não fizerem bem, mal também não farão. Como consequência, há um estímulo à automedicação e ao uso indiscriminado de medicamentos.

Entretanto, observamos que, na realidade, os medicamentos são os principais causadores de intoxicações, no País, desde 1996. Muito embora esta temática tenha sido bastante discutida, no início da década passada, com a produção de uma literatura consistente e esclarecedora, e a Anvisa tenha feito algumas incursões, no sentido regulamentar a propaganda, promoção e informação sobre os medicamentos nos meios de comunicação, não há como prever mudanças significativas neste setor, em curto prazo.

Para ser sincero, acredito que, devido ao grande prejuízo que estas propagandas causam à saúde da população e ao sistema de saúde, com um número absurdo de hospitalizações, elas deveriam ser proibidas, como foi feito com o cigarro. Acho isso, por

que regulamentações, nesta área, são sujeitas à burla, principalmente, por que a indústria farmacêutica não entende que os medicamentos são instrumentos de saúde e não bens de consumo. Enquanto isto não acontece, o farmacêutico tem um papel determinante na orientação correta aos pacientes, na minimização das dúvidas causadas pelos meios de comunicação e na redução dos problemas relacionados aos medicamentos.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - O que mais chamou a sua atenção com resultado dos seus estudos?

**Divaldo Lyra Júnior** - Que o farmacêutico tem que estar muito bem preparado para a nova realidade que se lhe apresenta e que o paciente pode ser um aliado importante na manutenção da saúde.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Onde o farmacêutico mais erra, quando está se comunicando com o paciente? Onde mais acerta?

**Divaldo Lyra Júnior** - Como a maioria dos profissionais de saúde, o farmacêutico costuma errar, ao não escutar o que o paciente tem a dizer, ou seja, não valoriza as informações fornecidas pelos pacientes. É importante esclarecer que ouvir é diferente de escutar. Ouvir é captar ou perceber os sons, enquanto que escutar é ouvir, com atenção, com interesse, buscando realmente tentar dirimir todas as suas dúvidas e encontrar soluções que sejam aplicáveis à realidade de cada paciente.

Para tanto, o farmacêutico deve procurar entender quais as reais necessidades e preocupações de cada paciente, respeitando o ser individual, seu nível de escolaridade, a sua cultura e história de vida. O paciente, por sua vez, que percebe que o farmacêutico não está preocupado com a sua

“Na verdade, a gente está vivendo um momento político propício a mudanças. Faz uns oito anos que estamos vivenciando um momento de recuperação do papel social do farmacêutico”.





Dr. Divaldo orienta paciente idosa

## ENTREVISTA / DIVALDO LYRA JÚNIOR

**PHARMACIA BRASILEIRA** - Esses erros refletem diretamente em que aspecto do tratamento? Pode dar um exemplo?

**Divaldo Lyra Júnior** - Em minha pesquisa, eu atendi idosos que apresentaram uma média de quatro doenças e que usaram cerca de nove medicamentos, concomitantemente. Então, se eu olhasse isoladamente uma única doença, e não o paciente como um todo, não conseguiria perceber o seu contexto.

Por exemplo, quando um paciente chega à farmácia com hipertensão, a atitude normal do profissional é tentar persuadi-lo a aderir ao tratamento anti-hipertensivo prescrito, sem procurar, na maioria das vezes, saber quais as verdadeiras razões que o fizeram não tomar seus medicamentos.

Às vezes, um efeito colateral, como a impotência sexual causada por medicamento que efetivamente controla a sua pressão arterial, pode ter consequências graves em sua vida conjugal e na sua auto-estima. Ao entender o seu contexto, o farmacêutico pode tentar conscientizar o paciente sobre a importância de relatar os problemas de saúde que o afligem, ao invés de agir deliberadamente, sem orientação.

Pude observar que esta troca de informações pode ser tão importante, quanto a maioria dos medicamentos prescritos. Explicando melhor, o farmacêutico e o paciente podem formar uma aliança sólida, fundamentada nos conhecimentos científico e empírico, respectivamente, para discutir, por exemplo, com o médico a substituição do medicamento que causa o problema.

Após um ano de trabalho, esta aliança (ou relação) resolveu cerca de 75% dos problemas relacionados aos medicamentos identificados. Inclusive, os prescritores aceitaram 86% das intervenções, proporcionando aos idosos mais segurança e confiança no seu conhecimento. Além disso, 87% dos idosos apresentaram redução em sua pressão arterial.

Os resultados obtidos não foram fruto de mais um processo mecânico,

mas de uma relação terapêutica, construída pelo farmacêutico e o paciente, baseada nos pilares do respeito mútuo, no vínculo de confiança, na igualdade de papéis e na troca contínua de experiências. O farmacêutico passa a ter uma preocupação sincera pelo paciente, sentido-se verdadeiramente

responsável pela sua saúde e por sua qualidade de vida. Em suma, esta relação é humanizada e “rola” sentimento.

**PHARMACIA BRASILEIRA** - O que um farmacêutico jamais deve deixar de fazer, com vistas a estabelecer uma comunicação proveitosa com o paciente? E o que é imprescindível fazer?

**Divaldo Lyra Júnior** - Além de escutá-lo, como já falei anteriormente, deve tentar falar a sua língua, quer dizer proporcionar o máximo de informações possíveis, empregando palavras e expressões compatíveis à realidade de cada paciente. Pude perceber que quando os profissionais de saúde (incluindo o farmacêutico) empregaram a linguagem fundamentada em aspectos técnico-científicos, muito pouco foi compreendido pelos pacientes.

Segundo os mesmos, este tipo de linguagem é incompreensível para a suas realidades. O que é pior e que, em determinadas situações, a compreensão inadequada pode causar problemas sérios de saúde. Por exemplo, uma paciente relatou que estava usando um determinado anti-hipertensivo e não estava sentindo-se bem. Perguntei, então, o por quê do uso do medicamento, já que a mesma apresentava naturalmente hipotensão.

Pois bem, o problema é que o marido falou para ela que o medicamen-

“O farmacêutico passou muito tempo fora do contato com o paciente. Isso criou barreiras, atrofiando as suas habilidades de comunicação com o paciente. A integração com outros profissionais de saúde que praticam esses cuidados pode minimizar essas barreiras”.

melhora, sente-se inibido a perguntar e, em alguns casos, permanece com dúvidas importantes que podem ter vindo do consultório médico, sobre o uso ou o armazenamento correto dos medicamentos.

Portanto, o farmacêutico deve ser, mais que um clínico, um educador em saúde e um amigo do paciente. Neste sentido, é importante fustigar sempre os pacientes, para que esgotem todas as suas dúvidas, pois todas as perguntas são importantes para o uso correto dos medicamentos e para a manutenção da boa saúde.

Muitos colegas acertam, ao tentar, em suas farmácias, mesmo sem qualquer tipo de formação, realizar estes processos de comunicação com os pacientes. A população está muito carente de informações, e tentar estabelecer a comunicação com o paciente é uma atitude importantíssima para a manutenção e promoção da saúde.

Entretanto, creio que a comunicação adequada é um processo muito mais complexo que se imagina e que não deve ser realizado apenas instintivamente, ou seja, os profissionais necessitam, cada vez mais, de se aperfeiçoar para prestar um serviço inovador e que atenda às reais demandas da população.

Em meu ponto de vista, este aperfeiçoamento não deve ser restrito unicamente à teoria, mas necessariamente aplicado à prática. Além disso, entendendo que os processos de comunicação que fundamentarão as relações farmacêutico-paciente devem ser humanizados, não podendo ser processos mecânicos e “desprovidos de sentimentos”. Caso contrário, continuaremos a cometer os mesmos erros.

to era muito bom para a pressão. Ou seja, alta ou baixa, para um leigo, é um mero detalhe. Por essa razão, é necessário que o farmacêutico sempre confirme o entendimento do paciente, pedindo ao mesmo que repita todas as orientações fornecidas. Este procedimento é indispensável para ratificar a compreensão, haja vista que os idosos também apresentam déficits auditivos e visuais que, de algum modo, podem ser barreiras no processo de comunicação.

Nos casos em que alguns pacientes apresentaram déficits cognitivos (como o esquecimento), comuns em muitos idosos, foi necessário complementar as orientações com informações escritas. Para isso, elaboramos

materiais individualizados que respeitassem as necessidades de cada indivíduo, com as informações referentes às dúvidas mais frequentes do paciente, como, por exemplo, a função de cada um dos medicamentos utilizados, seus riscos e até o local adequado de armazenamento.

Por outro lado, apesar de que saber que uma sala privativa ainda não

seja comum, na maioria dos ambientes de prática profissional, em nosso País, acredito que o ambiente privativo adequado e a atmosfera do atendimento sejam determinantes para a construção das relações de confiança entre o farmacêutico e o paciente. Logo, temos que tomar novas posturas, buscar formação e exigir a estrutura adequada para conquistarmos este espaço, pois a população se ressentida da falta desse “novo profissional” nas farmácias, ambulatórios e hospitais. Se não tomarmos uma atitude, outros profissionais poderão ocupar o nosso lugar.

“O farmacêutico deve procurar entender quais as reais necessidades e preocupações de cada paciente, respeitando o ser individual, seu nível de escolaridade, a sua cultura e história de vida”.

# Fepafar volta a discutir atenção farmacêutica nas Américas

Vice-presidente do CFF, Edson Taki, participou da reunião da Fepafar



Vice-presidente do CFF, Edson Taki

O Vice-presidente do Conselho Federal de Farmácia (CFF), Edson Chiguera Taki, participou, em Santo Domingo, na República Dominicana, no dia 17 de março, da reunião da Executiva da Federação Pan-americana de Farmácia (Fepafar). A implementação da atenção farmacêutica, nos países latinos, voltou a fazer parte dos debates da entidade.

O Dr. Edson Taki, que participou da reunião, representando o CFF e os farmacêuticos

brasileiros, informa que a Fepafar irá passar por uma reestruturação orgânica, momento que as novas ações da entidade serão rediscutidas, com vistas a dar maior objetividade às mesmas e a buscar consequências positivas para os profissionais, principalmente da América Latina.

Durante o evento, decidiu-se que o próximo Congresso da Fepafar será realizado, na Cidade do México (México), na última semana de novembro de 2006. “Queremos aprofundar as discussões sobre as ações possíveis da entidade para os países americanos e elaborar programas factíveis, principalmente na área do intercâmbio científico entre os profissionais”, concluiu o Vice-presidente do CFF.