



Gláucia Regina: necessidade de aproximação com o paciente

A Farmácia Perine era um estabelecimento comum, uma farmácia como outra qualquer, em Curitiba. E poderia, se quisesse, manter tudo igual, bastando tocar sua vida pacata, sem grandes novidades. Mas o destino não quis assim. O destino tem nome e se chama Gláucia Regina Paula Pinto, uma farmacêutica recém formada pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Gláucia, de 24 anos, assumiu a responsabilidade técnica da Farmácia Perine, movida basicamente pela energia gerada pela atenção farmacêutica, o sonho que sempre embalara, durante todo o período acadêmico. Montou uma pequena equipe integrada por estagiários de Farmácia, somou a maior gama possível de informações sobre farmácia clínica e partiu para a transformação. Estava, ali, selado um novo destino para a Perine. De estabelecimento comum, passou à condição de referência, em todo o Bairro Boa Vista, onde se localiza. Hoje, é conhecida como a farmácia que presta um rigoroso serviço de atenção farmacêutica, que conhece a maioria dos seus clientes (possui as suas fichas farmacoterapêutica) etc. É uma relação, além de profissional, humana e social com o cliente, que prevê uma troca permanente de informações entre ambos. Até mesmo a produção e distribuição de publicações (informativos) sobre o medicamento, do-

PHARMACIA BRASILEIRA - O que a motivou a desenvolver um programa de atenção farmacêutica, na farmácia em que você trabalha?

Gláucia Regina - Desde a realização do meu estágio em farmácia de dispensação, durante o perí-

A ENERGIA DA ATENÇÃO FARMACÊUTICA

Pelo jornalista Aloísio Brandão, editor de PHARMACIA BRASILEIRA

A farmacêutica recém formada Gláucia Regina transformou uma farmácia comum, em Curitiba, em uma referência sanitária para a população do bairro onde se localiza. A receita para esse sucesso? Uma dose sem limite de atenção farmacêutica e outra de ousadia. É o poder ilimitado da farmácia clínica. Resultado: o estabelecimento em que Gláucia trabalha captou novos clientes e mantém fiéis os clientes antigos.

enças e como controlá-las, está entre as ferramentas de comunicação utilizada pela farmácia junto à sua clientela. “A visão, agora, é completamente diferente”, comemora Gláucia Regina que, para desencadear todo esse processo de mudanças, contou com o total apoio do proprietário do estabelecimento, Marcelo Perine, que não é farmacêutico. “Ele percebeu que o futuro do seu negócio é a atenção farmacêutica, e está custeando o trabalho e desenvolvendo um *marketing* em cima disto”, informa Gláucia, acrescentando: “Ele ‘arriscou’ aceitar nossas idéias, sem antes saber dos resultados. Ou seja, ele as apoiou e, hoje, está colhendo os frutos”. O resultado de tudo isso é que, prestando atenção farmacêutica, o estabelecimento está crescendo, atraindo novos clientes e mantendo fiéis os clientes já existentes. A PHARMACIA BRASILEIRA entrevistou Gláucia Regina e traz ao leitor mais esta história bem-sucedida de atenção farmacêutica, como, aliás, bem-sucedida há de ser toda história do gênero. *Veja a entrevista.*

odo de faculdade, senti a necessidade de uma aproximação maior com o paciente. Durante a graduação, pouco se falava em atenção farmacêutica, ou melhor, não se falava, porque a dispensação não era focada no currículo. Me formei como farmacêutica

industrial, pela UFPR, mas o desejo de trabalhar na dispensação era o que me motivava, profissionalmente.

Quando comecei a trabalhar, percebi a necessidade que a população tem de informação. Assisti a várias palestras sobre o tema atenção farmacêutica e comecei a organizar as idéias e a trazê-la para as realidades brasileira e local, porém, não recebia apoio da gerência das farmácias onde trabalhei. Quando vim para a Farmácia Perine, expus a idéia e esta foi recebida de uma maneira bem melhor do que eu esperava. Com a ajuda de estagiários, iniciamos o trabalho.

PHARMACIA BRASILEIRA

- Que atividades você e a sua equipe estão realizando, dentro desse programa? Que estratégias estão adotando para executar o programa?

Gláucia Regina – Primeiramente, começamos a monitorar a pressão arterial, através de fichas personalizadas e assinadas por mim. Concomitantemente, lançamos um boletim, intitulado “Informativo Perine”, que tem a finalidade de levar até o paciente noções do uso correto dos medicamentos, de doenças mais comuns e maneiras de lidar com elas, curiosidades sobre formas farmacêuticas etc. Os informativos são retirados, no balcão da farmácia, ou são enviados, por meio de mala-direta. Além disso, desenvolvemos uma ficha que organiza a prescrição médica, trazendo os medicamentos e seus horários de administração. Com isso, o paciente não se confunde e usa os seus medicamentos, de forma mais racional.

PHARMACIA BRASILEIRA - Que compensações esses trabalhos estão gerando para a farmácia da qual você é a responsável técnica? E que repercussão eles estão alcançando, junto à comunidade? Qual o seu nível de aceitação?

Gláucia Regina - A Farmácia Perine tem sido vista por nossa comunidade como “A farmácia em que nós confiamos”. Várias pessoas chegaram até o balcão e falaram que voltaram a comprar conosco, porque explicamos sobre os medicamentos e dispensamos atenção.

A maioria das pessoas não gosta de comprar



Verificar pressão é parte da atenção farmacêutica, mas Gláucia deixa claro em uma placa bem visível: “Isso não é consulta médica”

medicamentos. Quando o fazem é porque existe alguém doente. A farmácia tem que ser, no mínimo, um lugar que receba esse paciente com atenção e transforme um momento difícil em algo com melhores perspectivas. A farmácia em que atuo tem recebido o retorno desse trabalho, quando o paciente volta e agradece os momentos de atenção.

PHARMACIA BRASILEIRA - É possível quantificar o número de pessoas alcançadas pela atenção que você lhes presta?

Gláucia Regina - Em torno de 300 famílias têm recebido os informativos. Algumas, por mala-direta; outras, diretamente no balcão. Atualmente, temos 50 pacientes que monitoram a pressão, regularmente.

É interessante citar os números, porque eles nos chamam a atenção. Quando iniciamos o monitoramento, eram apenas cinco pacientes permanentes. Hoje, o serviço está tão divulgado, em nossa comunidade, que já nos consideramos um ponto de referência na prevenção da hipertensão arterial.

PHARMACIA BRASILEIRA - Como era a Farmácia Perine, antes e depois da instalação do seu programa de atenção farmacêutica? Alguma coisa mudou?

Gláucia Regina - A Farmácia Perine era apenas mais uma farmácia do bairro Boa Vista, de Curitiba. Baseava-se na dispensação ética, cumpria com as legislações vigentes e prestava o seu relatório à Vigilância Sanitária. Hoje, ela continua fazendo isso, mas se tornou a “Farmácia Perine”, aquela que dispensa atenção farmacêutica, que conhece a maioria dos seus pacientes e que trabalha em cima das necessidades deles. A visão é completamente diferente.

PHARMACIA BRASILEIRA - A prática da atenção farmacêutica, além de criar uma plataforma sanitária de alto nível, na farmácia, transformando-a verdadeiramente em um centro de atenção primária à saúde, pode ser também um diferencial entre os estabelecimentos, servindo-lhes até de *marketing*. A atenção está levando a Farmácia Perine a captar novos clientes e a manter fieis os clientes já conquistados?

Gláucia Regina - A captação de novos cli-

“A Farmácia Perine era apenas mais uma farmácia do bairro Boa Vista, de Curitiba. Hoje, ela é aquela que dispensa atenção farmacêutica, que conhece a maioria dos seus pacientes... A visão é completamente diferente”



Gláucia orienta paciente. "Trabalhando, percebi a necessidade que a população tem de informação"

entes e a fidelidade (eu aprendi que isso era utopia) é uma consequência direta da atenção farmacêutica. Nós provamos isso, a cada fechamento, quando o mês em que verificamos o percentual da movimentação da farmácia é diretamente proporcional ao trabalho desenvolvido. Consequentemente, a farmácia teve que se reestruturar. A informatização, que já existia, precisou de programas novos, a visão de *marketing* mudou consideravelmente, focalizando a atenção farmacêutica e seus serviços prestados.

PHARMACIA BRASILEIRA - Pode falar da relação do seu trabalho com os médicos? Você tem buscado desenvolver alguma atividade, envolvendo prescritores?

Gláucia Regina - Este é o próximo projeto que estaremos desenvolvendo.

A interação médico-farmacêutico-paciente será realizada, através de palestras para a comunidade, nas quais médicos especialistas serão convidados a expor temas de interesse da comunidade. Considero esses encontros valiosos, porque, muitas vezes, nos intimidamos, durante a consulta médica. O médico chega a um diagnóstico de hipertensão. O paciente ouve, pega a receita e inúmeras dúvidas começam a surgir: qual a causa dessa pressão alta? O que eu faço que prejudica ou melhora o meu quadro? Há perspectivas de melhora? Porque tomar o medicamento a vida toda? Com certeza, isso se passa na cabeça do paciente. É nessas oportunidades, de um encontro informal com um médico, que terão a oportunidade de tirar suas dúvidas.

PHARMACIA BRASILEIRA - É prematuro ou é acertado dizer que a filosofia da farmácia clínica, que tem na atenção farmacêutica a sua alma, dá sinais de aceitação, entre os farmacêuticos, mesmo com o grave problema da ausência deste, em muitas farmácias? O farmacêutico está absorvendo o valor da atenção? Ele está atento à temporalidade, à cronologia desse movimento, que já é fato no Primeiro

Mundo e em alguns países sul e centro-americanos?

Gláucia Regina - É acertado dizer que já houve o reordenamento, uma mudança de rumo da profissão farmacêutica. O tema atenção farmacêutica é realidade. Nós desenvolvemos um trabalho com estagiários da PUC (Pontifícia Universidade Católica) do Paraná e da UFPR (Universidade Federal do Paraná) e eu costumo dizer, já na entrevista de estágio, que se o candidato deseja trabalhar com farmácia clínica vai ter que desenvolver a atenção farmacêutica.

Antes, existia escolha de ser apenas um farmacêutico responsável técnico ou ser um farmacêutico diferenciado no que ele oferecia, tanto para a comunidade, quanto para os seus empregados. Hoje, eu afirmo que se o profissional não tiver essa visão ele estará automaticamente fora do mercado de trabalho. Porque essa é a função dele, agora. A nova geração de farmacêuticos já está absorvendo o valor da atenção. Atualmente, nas universidades e congressos, esse tema tem sido bem trabalhado. Exemplos de sucesso tem sido dado por outros países. Só depende da visão de profissionalismo de cada um.

PHARMACIA BRASILEIRA - Vocês têm esbarrado em dificuldades legais para praticar algumas ações?

Gláucia Regina - A atenção farmacêutica, no Brasil, ainda está sendo absorvida, em termos de legislação. O que é permitido e possível, estamos fazendo. Acredito que, em breve, haverá modificações nas nossas leis, possibilitando uma abrangência maior, em termos de serviços prestados. Chegaremos a um nível de Primeiro

Mundo. Se nos derem a oportunidade, faremos por merecê-la.

PHARMACIA BRASILEIRA - A farmácia em que você trabalha tem apoiado as suas ações?

Gláucia Regina - O proprietário da farmácia, Marcelo Perine, não é farmacêutico. Porém, o nosso trabalho só é possível, graças à visão e estratégia profissional dele. Ele percebeu que o futuro do seu negócio é a

atenção farmacêutica, e está custeando o trabalho e desenvolvendo um *marketing* em cima disto. Ele "arriscou" aceitar nossas idéias, sem antes saber dos resultados. Ou seja, ele as apoiou e, hoje, está colhendo os frutos.

"Antes, escolhia-se ser apenas um farmacêutico responsável técnico. Hoje, se o profissional não tiver a visão de um farmacêutico diferenciado no que ele oferece, tanto para a comunidade, quanto para os seus empregados, ele estará automaticamente fora do mercado de trabalho".