

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NA INDÚSTRIA FARMACÊUTICA E O REFLEXO DA ATIVIDADE DO PROFISSIONAL FARMACÊUTICO, NO BRASIL

ELISA RETTORE^{1,2}
SUZANE VIRTUOSO²
CÁTIA PANIZZON DAL CURTIVO¹.

1. Rua Mitsugoro Tanaka, 145, Centro Industrial Nilton Arruda, CEP: 85903-630. Toledo – Paraná.
2. Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – Curso de Farmácia. Caixa Postal 701, CEP: 85819-110. Cascavel, Paraná, Brasil.

Autor responsável: E.Rettore.
E-mail: elisarettore@hotmail.com

INTRODUÇÃO

Há muito tempo, um primeiro ser humano buscou na natureza elementos para aliviar o sofrimento de outro ser que lhe era querido. Nascia a ciência farmacêutica.

A evolução trouxe os avanços tecnológicos e aprimoramento das técnicas magistrais. Surgiram epidemias, novos diagnósticos, doenças e moléstias que precisavam ser tratadas. Começou-se a investir em pesquisas e desenvolvimento de novos fármacos. Vieram as indústrias farmacêuticas produzindo medicamentos em grande escala e diversificando as opções, genéricos, similares e medicamentos específicos. Os medicamentos passaram a estar presentes na vida do homem, promovendo a recuperação, prevenção, e manutenção da saúde gerando esperança de vida.

À frente desse grande passo no desenvolvimento de novos medicamentos e da indústria farmacêutica, está o profissional do medicamento, o farmacêutico.

De um lado está o farmacêutico industrial, trabalhando em prol do desenvolvimento de produtos com qualidade e segurança; do outro lado está o farmacêutico atuante na dispensação desses medicamentos.

Tão importante quanto desenvolver um medicamento que atenda todas as especificações de qualidade, segurança e efetividade é, orientar o uso correto dos mesmos, papel desempenhado pelo farmacêutico na hora da dispensação ao paciente, e é nesse ponto que entra a atenção farmacêutica.

Em países altamente industrializados, a necessidade fundamental de profissionalismo no abastecimento e na dispensação de medicamentos e produtos para a saúde já é reconhecida há muito tempo, devido à complexidade da moderna tecnologia de atenção à saúde¹.

As atividades cotidianas do farmacêutico nesses dois contextos tão diversos podem parecer, superficialmente, muito diferentes. Mas, em toda parte, a necessidade de conhecimentos farmacêuticos especializados baseia-se nos mesmos preceitos. Os farmacêuticos são singularmente qualificados porque:

- compreendem os princípios de garantia de qualidade aplicados aos medicamentos;
- detêm um grande volume de informações técnicas sobre os produtos disponíveis no respectivo mercado nacional;
- podem aconselhar os pacientes com enfermidades leves e, com frequência, os pacientes com condições crônicas que já estão em terapia de manutenção;
- constituem a interface entre a prescrição e a venda dos medicamentos e, assim, eliminam qualquer possível conflito de interesse entre essas duas funções².

O farmacêutico procura coletar e integrar informações sobre o histórico medicamentoso do paciente esclarece dúvidas quanto à posologia pretendida e método de administração e ainda aconselha o paciente sobre as precauções que deve tomar com os medicamentos. Em alguns países, o farmacêutico também monitora e avalia a resposta terapêutica³.

O profissional farmacêutico ao dispensar o medicamento ao paciente desempenha sua função na atenção farmacêutica que é uma excelente ferramenta que o profissional da farmácia possui para acompanhar seu paciente, favorecendo a adesão terapêutica, o uso racional dos medicamentos, a diminuição da automedicação e autoprescrição e evitando interações e reações medicamentosas.

Foi na década de 1990, com os trabalhos de Hepler & Strand⁴ que se difundiu a atenção farmacêutica. Nesta, o farmacêutico passa a atuar de forma mais efetiva na assistência direta ao paciente.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) reconhece a relevância da participação do farmacêutico junto com a equipe de saúde na prevenção de doenças e promoção da saúde. No Brasil, utilizando referenciais internacionais, foi definido pelo Consenso Brasileiro de Atenção Farmacêutica que:

“atenção farmacêutica é modelo de prática farmacêutica, desenvolvida no contexto da assistência farmacêutica. Compreende atitudes, valores éticos, comportamentos, habilidades, compromissos e responsabilidades na prevenção de doenças, promoção e recuperação da saúde, de forma integrada à equipe de saúde. É a interação direta do farmacêutico com o usuário, visando uma farmacoterapia racional e a obtenção de resultados definidos e mensuráveis voltados para a melhoria da qualidade de vida. Esta interação também deve envolver as concepções dos seus sujeitos, respeitadas as suas especificidades bio-psico-sociais sob a ótica da integralidade das ações de saúde”⁶

A atenção farmacêutica é na realidade cooperação entre o paciente e o farmacêutico buscando a otimização dos resultados terapêuticos.

Com o crescimento da indústria farmacêutica houve grande diversificação dos medicamentos lançados no mercado, genéricos, similares, medicamentos específicos, e com isso, vieram as facilidades de aquisição^{7, 8}.

Na década de 60, nos Estados Unidos, o escândalo da talidomida, medicamento utilizado por mulheres grávidas que causou anomalias em seus bebês, chamou a atenção para a responsabilidade da indústria de medicamentos. Em 1962, o presidente John Kennedy enviou mensagem especial ao Congresso, reconhecendo quatro direitos básicos do consumidor: à segurança, à informação, à escolha e a ser ouvido. Em reconhecimento ao marco histórico da mensagem do presidente norte-americano, o dia 15 de março foi instituído o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor¹.

Em decorrência do código de defesa do consumidor e da evolução econômica da sociedade, as empresas reformularam seus modelos administrativos visando a enfrentar a crescente competitividade, com foco nos direitos do consumidor. Dessa filosofia, surgiram os serviços de atendimento ao consumidor, que vêm se tornando comum nas empresas e funcionando como verdadeiros canais de comunicação e relacionamento.

No Brasil, a primeira empresa a criar um canal direto de diálogo com o consumidor foi a Nestlé. Giacomini

Filho² conta que, em 1978, a Nestlé transformou seu Centro de Economia Doméstica, existente desde 1960, em Centro de Informação ao Consumidor. No ano seguinte, esse Centro já recebia média de 2 mil cartas mensais. O Centro está ligado à Direção de Marketing e o número do telefone é divulgado nos rótulos dos produtos à venda da empresa.

Com a grande oferta de medicamentos disponibilizados no mercado, assim como acontece com outros bens de consumo, na indústria farmacêutica, o SAC, Serviço de Atendimento ao Consumidor, tornou-se obrigatório em 1999, onde a portaria nº 802 de 08 de outubro de 1998 – DOU de 07/04/1999, obriga as empresas produtoras a informar, em cada unidade produzida para a venda final, o nome, endereço completo do fabricante e o telefone do SAC⁹.

O SAC é um canal de comunicação ético, rápido e eficiente entre a empresa e seus clientes visando à adequada utilização dos produtos comercializados e correto entendimento de suas indicações, além de acompanhar ativamente a evolução do movimento dos consumidores, conciliando, sempre que possível, a necessidade do cliente com as possibilidades técnicas e mercadológicas da empresa⁹.

As principais atribuições do SAC da Indústria Farmacêutica incluem prestar assistência aos diversos tipos de clientes (médicos, pacientes, farmácias, drogarias e hospitais) esclarecendo dúvidas sobre indicações, contra-indicações, modo de preparo, posologia e reações adversas dos medicamentos, tomando sempre por base as bulas dos produtos, os estudos e a orientação dada pelo médico⁹.

É o canal responsável por esclarecer as dúvidas, receber as sugestões, reclamações e elogios, agilizando as providências com as áreas responsáveis sempre com o objetivo de proteger a saúde e o bem-estar da população, garantindo a segurança sanitária dos produtos farmacêuticos⁹.

Neste trabalho, foi averiguada a qualidade da atenção farmacêutica dispensada no momento da aquisição do medicamento por meio do centro de atendimento ao consumidor da indústria farmacêutica. Verificou-se por meio das ligações de consumidores se os mesmos ao sair do consultório médico entenderam corretamente a orientação médica. Identificou-se quais são as principais dúvidas relacionadas à medicação, quais os profissionais da área da saúde procuraram sanar dúvidas junto ao SAC. Apontou-se através da quantificação das informações geradas no SAC, a região brasileira com o maior número de questionamentos e avaliou-se por meio da análise de dados qual setor encontra-se mais debilitado em relação a Atenção Farmacêutica, ou seja, setor público ou privado.

MATERIAL E MÉTODOS

Este trabalho utilizou dados de arquivo de um Centro de Atendimento ao Consumidor de uma indústria farmacêutica situada no oeste do Paraná e um questionário elaborado para o estudo. Os dados e demais informações disponibilizados pela empresa não infringiram os direitos e a privacidade das pessoas que entraram em contato.

O quadro 1 apresenta o questionário aplicado aos contactantes do serviço, sendo que este, não é utilizado atualmente no SAC onde foi realizada a coleta de dados, pois os mesmos possuem sistema informatizado que realiza o cadastro das informações.

Durante a conversa com o consumidor, concomitantemente ao cadastro de dados pela indústria aplicou-se o questionário do quadro 1.

Quadro 1. Questionário aplicado aos consumidores.

IDADE: _____

UF: _____

1 - PROFISSÃO:

() *Farmacêutico* () *Enfermeiro* () *Médico* () *Dentista* () *outro* _____

2 – CONHECIMENTO DIRECIONADO:

Nível de entendimento em relação ao medicamento: () *insuficiente* () *bom* () *alto*

Usa outro tipo de medicamento? () *sim* () *não* ()

esporadicamente

Possui alergia a algum tipo de medicação? () *sim* () *não* - Qual?

3 – MEDICAMENTO:

Foi indicado por: () *médico* () *terceiros* () *outro*

Foi dispensado por: () *farmacêutico* () *balconista* () *outro*

Foi adquirido através de: () *farmácia comercial* () *SUS* () *outro*

O profissional ao dispensar o medicamento passou alguma informação a respeito do medicamento?

() *sim* () *não*

Obs:

Algumas das respostas dependeram da percepção do atendente, pois referiam-se ao conhecimento direcionado o qual foi preenchido baseado no diálogo entre ambos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados obtidos junto ao Centro de Atendimento ao Consumidor da indústria farmacêutica foram plotados em gráficos e tabelas.

Quanto ao motivo, ou seja, principal dúvida que leva o paciente a entrar em contato com o CAC está a curiosidade em saber a indicação do medicamento, conforme demonstra a figura 1.

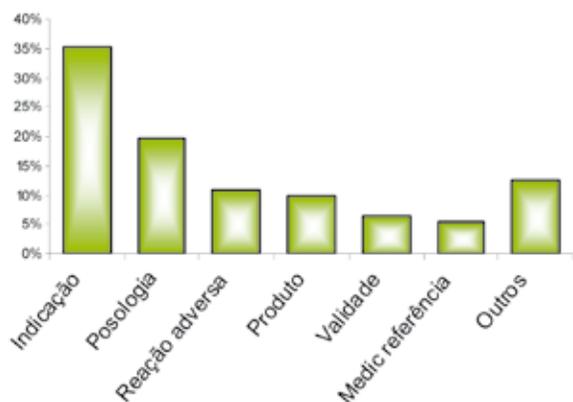


Figura 1. Dúvidas mais frequentes.

Associado a indicação 35,14%, vem a posologia do medicamento com 19,82% e a preocupação com as reações adversas, 10,81% das ligações.

A grande maioria das pessoas que ligaram para sanar dúvidas haviam adquirido o medicamento na Unidade Básica de Saúde do SUS, conforme demonstra a tabela 1.

Tabela 1. Proveniência dos medicamentos utilizados

Proveniência	%
Unidade Básica de Saúde – SUS	63,06
Farmácia ou Drogeria	35,14
Outros	1,80

Das pessoas que contataram o CAC, 73,87% eram mulheres e 26,13%, homens. Das mulheres, 40,24% com idade entre 20 e 30 anos e homens, 48,28% com idade entre 20 e 40 anos.

Tratando-se de regiões, verificou-se o maior número de ligações provenientes de São Paulo, (33,59%) conforme figura 2.

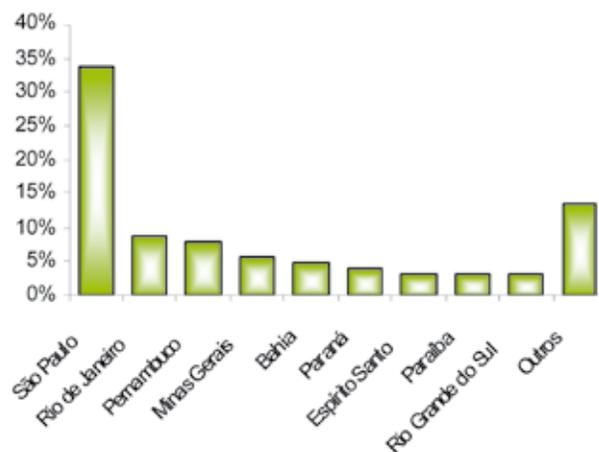


Figura 2. Proveniência das ligações ao CAC.

Os medicamentos utilizados por 81,98% dos contactantes foram indicados e/ou prescritos por médicos conforme demonstra tabela 2.

Tabela 2. Indicação dos medicamentos utilizados.

Indicação	%
Médico	81,98
Dentista	1,80
Outros	16,22

A dispensação dos medicamentos foi realizada em grande parte por balconistas (74,77%), 19,82% por farmacêuticos e 5,41% por meio de outros.

Ao avaliar os resultados da Central de Atendimento ao Consumidor, fica claro o reflexo do profissional da saúde no tratamento ao paciente. O fato da principal dúvida ser em relação a indicação do medicamento, conforme figura 1, é um dado preocupante.

Verifica-se maior carência na rede pública de atendimento, levando-se em conta a grande procura de informações que poderiam ser esclarecidas na fonte, ou seja, no momento da consulta médica e na dispensação do medicamento. Sabe-se que a maior parte da população brasileira busca atendimento no SUS, gerando muitas vezes, sobrecarga desse sistema e dos profissionais de saúde que ali trabalham.

Em contrapartida, o atendimento “básico” e rápido, sem esclarecimentos e maiores informações ao paciente pode gerar mais problemas, ou seja, reações adversas a

medicações, intoxicações e doenças persistentes causando internações hospitalares e mais procura ao atendimento médico.

Prevenir a ocorrência de reações adversas a medicamentos tem implicações, tanto na qualidade de vida do paciente quanto no sistema de saúde, o qual gastaria menos com tratamentos recorrentes advindos da ocorrência das reações adversas e interações medicamentosas¹⁰.

Tomando-se por base a figura 2, vemos São Paulo como o estado com o maior número de ligações ao CAC, temos que levar em consideração o fato do mesmo ser o estado mais populoso do Brasil, com bastantes desigualdades sociais e culturais.

A crescente preocupação da população principalmente entre as mulheres, em esclarecer suas dúvidas relacionadas ao medicamento que farão uso, levam o usuário a buscar tais informações nos Serviços de Atendimento ao Consumidor.

CONCLUSÕES

Os resultados obtidos com a pesquisa deixam claro que a população vem conscientizando-se da importância do esclarecimento sobre medicamentos, pois trata-se da sua própria saúde e bem estar. A falta de informações durante a consulta e dispensação ao paciente, reflete diretamente nas centrais de atendimento ao consumidor, onde o número de atendimentos crescem proporcionalmente.

Tais informações levam a crer que o atendimento médico prestado na rede básica de saúde não está atendendo as necessidades da população, deixando com que pacientes saiam de consultórios sem saber a doença que possuem, fato comprovado por não saberem “para que serve determinado medicamento” e a posologia (questionamento mais comum no CAC).

Na dispensação do medicamento, há a falta de profissionais farmacêuticos, isso deve-se em parte, às políticas governamentais, a ausência do profissional nos programas de saúde desenvolvidos pelo governo e, mesmo quando o profissional está presente, normalmente tem suas atividades voltadas para questões administrativas, deixando de lado seu importante papel informativo e corretivo nos locais de dispensação de medicamentos públicos e privados.

No Brasil, as indústrias farmacêuticas sob fiscalização da ANVISA, produzem medicamentos com altos padrões de qualidade, investem em pesquisas e testes que garantem segurança e a eficácia do medicamento, visando sempre em primeiro plano, a recuperação e manutenção da saúde do usuário. Mas pelo outro lado, precisamos garantir que o medicamento chegue ao paciente de forma clara, que ele seja orientado sobre como administrá-lo, possíveis reações adversas, interações com outros medicamentos e até alimentos.

Para promover o uso correto dos medicamentos e reduzir o custo e o desgaste do paciente com internações hospitalares por intoxicações, provenientes de administração de doses erradas, interações e reações adversas se faz necessária a atenção farmacêutica na dispensação.

O SAC é uma poderosa ferramenta de estreitamento da relação entre a empresa e seus clientes. É um instrumento de *feed back*, verificando as novas tendências e expectativas do mercado consumidor.

AGRADECIMENTOS

Aos colaboradores do Centro de Atendimento ao Consumidor da Indústria Farmacêutica Prati Donaduzzi e Cia Ltda pela coleta de dados e viabilização da pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. SANTANA, M. S. **SAC: Canal de Comunicação entre a Empresa e o Consumidor**. Disponível em: < http://www.procon.goias.gov.br/artigodoutrinario/artigo_dout_108.htm > Acesso em: 10 out. 2007.
2. GIACOMINI, F. apud SANTANA, M. S. **SAC: Canal de Comunicação entre a Empresa e o Consumidor**. Disponível em: < http://www.procon.goias.gov.br/artigodoutrinario/artigo_dout_108.htm > Acesso em: 10 out. 2007.
3. MITUSE I. A.; MIRANDA M. J. L. **O papel do farmacêutico no sistema de atenção à saúde**: Relatório do Grupo Consultivo da OMS: Nova Délhi, Índia:– Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde: Conselho Federal de Farmácia, 2004.
4. HEPLER, C.D., STRAND, L.M. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. **Am J. Hosp. Pharm.** v. 47, p. 533-543, 1990.
5. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE SALUD. **El papel del farmacéutico en la atención a la salud**: declaración de Tokio, Genebra, 1993.
6. ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DA SAÚDE. **Atenção Farmacêutica no Brasil: trilhando caminhos. Relatório 2001-2002**. Brasília, Organização Pan-americana De Saúde, 46 p, 2002.
7. HOLLAND, R.W., NIMMO, C.M. Transitions, part 1: Beyond pharmaceutical care. **Am. J. Health-Pharm.** v. 56, p. 1758-1764, 1999.
8. GOUVEIA, W.A. At center stage: Pharmacy in the next century. **Am. J. Health-Syst Pharm.** v.56, [sp]. 1999.
9. MORETTO, L.; PICOSSE, R. **Manual de Atendimento ao Consumidor para a Indústria Farmacêutica**. São Paulo: Febrarma – Federação Brasileira da Indústria Farmacêutica, vol 1, 2004.
10. LAWSON DH. **Epidemiology**. In: Davies DM, editor. Textbook of adverse drug reactions. 4ª Ed. Oxford: Oxford University Press; 1991. p. 5-17.