

Vinicius H. P. Soares
Giani Rambaldi Macedo

Atendente e Auxiliar de Farmácia e Drogeria

Uma abordagem clara e didática



viena

2ª Edição
Santa Cruz do Rio Pardo/SP
Editora Viena
2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Soares, Vinicius H. P.

Atendente e auxiliar de farmácia e drogaria : uma abordagem clara e didática / Vinicius H. P. Soares, Giani Rambaldi Macedo. -- 2. ed. -- Santa Cruz do Rio Pardo, SP : Editora Viena, 2018.

Bibliografia.

ISBN 978-85-371-0522-1

1. Atendentes de drogarias 2. Atendentes de farmácia 3. Farmácia como profissão 4. Qualificação profissional 5. Técnico em farmácia I. Macedo, Giani Rambaldi. II. Título.

18-20233

CDD-615.0023

Índices para catálogo sistemático:

1. Atendente de farmácia e drogaria : Qualificação profissional 615.0023

Maria Alice Ferreira - Bibliotecária - CRB-8/7964

Copyright© 2019 - Viena Gráfica e Editora Ltda.

Todos os direitos reservados pela VIENA GRÁFICA E EDITORA. LEI 9.610/98 e atualizações.

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida ou transmitida, sejam quais forem os meios empregados: eletrônicos, mecânicos, fotográficos, gravações ou quaisquer outros.

Todas as marcas e imagens de hardware, software e outros, utilizados e/ou mencionados nesta obra, são propriedades de seus respectivos fabricantes e/ou criadores.

Autor: Vinicius H. P. Soares

Coautora: Giani Rambaldi Macedo

Revisão Ortográfica: Tássia Carvalho

Capa: Yara Negrão Pedro

Ilustrações: iStockphoto.com, Stockxpert.com, Thinkstockphotos.com, Jessé Ribeiro, Luciane Mendonça, Yara Negrão Pedro

Diagramadora: Yara Negrão Pedro

Revisão de Diagramação: Erika Cristina Bueno

Supervisão Editorial: Erika Cristina Bueno

ISBN: 978-85-371-0522-1

2ª Edição - 05/2019 - SCR Pardo/SP

Impresso no Brasil

Dedico este livro à minha família e à minha querida noiva, que sempre me apoiaram em minhas ideias malucas, e sempre estiveram presentes nas dificuldades e alegrias.

V.H.P.S.

Dedico este trabalho a Deus, aos leitores do livro, aos meus familiares, amigos, esposo por todo o apoio; e aos meus clientes que acreditam no poder da fitoterapia em prol da saúde. Ao meu docente da graduação Vinicius H. P. Soares pela dedicação e pelos ensinamentos prestados.

G.R.M.

“A educação, se bem compreendida, é a chave do progresso moral.”

Alan Kardec

PREFÁCIO

Um diferencial para profissionais de qualquer tipo de comércio é um bom atendimento. E isso não depende apenas da atenção dispensada ao cliente, mas também dos conhecimentos do atendente sobre diversos itens que envolvem a empresa.

Para fazer um bom atendimento, é necessário preparo técnico específico para cada ramo e suas situações. Por isso, tanto farmacêuticos, quanto gerentes e atendentes necessitam de qualificação específica, relacionada aos conhecimentos técnicos e ao atendimento diferenciado aos clientes do setor.

O atendente de farmácia e drogaria é o profissional que, sob orientação do farmacêutico, cuida da dispensação de medicamentos, correlatos e perfumaria. Com um amplo campo para atuação, deve procurar se qualificar e atualizar constantemente. Este material é uma ferramenta para a qualificação e o aprimoramento desse profissional que desempenha função tão importante no local de trabalho.

O setor farmacêutico possui características peculiares e de grandes diferenças se comparado aos outros tipos de comércios. Além de vender produtos, a empresa é também um prestador de serviços da área da saúde, por isso, é necessário ter no quadro de funcionários pessoas qualificadas e com habilidades para as diversas opções que esse ramo oferece aos clientes.

Este livro apresenta, em linguagem simples, um conteúdo dinâmico com itens importantes e que devem ser conhecidos por profissionais da área. Entre os tópicos abordados estão: o perfil do atendente de farmácia, dicas para postura profissional, moral e ética profissional, fundamentos de farmacologia, anatomia do corpo humano, as doenças mais frequentes, a indústria farmacêutica, os tipos de medicamentos, a classificação dos medicamentos segundo suas tarjas, medicamentos controlados, orientações para interpretação da bula, os meios de administração de medicamentos, a higienização das mãos para realização de procedimentos, orientações sobre a receita médica e suas indicações, fitoterapia, entre outros.

Dividido em seis capítulos, o livro apresenta os principais conceitos para a realização de um atendimento eficaz, além de termos e conceitos técnicos usados diariamente em farmácias e drogarias. O conteúdo possui ainda ilustrações que exemplificam os textos e facilitam o seu entendimento. O material possui também exercícios que visam à fixação dos temas abordados favorecendo a prática de serviços com qualidade.

Denise de Fátima Andrade
Jornalista - MTB 53277/SP

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....	15
1. INTRODUÇÃO	17
1.1. Ética e Postura Profissional	20
1.1.1. Socializando-se no Ambiente de Trabalho: Farmácia e Drogaria.....	22
1.1.2. Qualidade dos Produtos.....	22
1.1.3. Seja Confiável.....	23
1.1.4. Comporte-se Naturalmente	23
1.1.5. Atendimento Ótimo Acima de Tudo.....	24
1.1.6. Atendimento Telefônico.....	24
1.1.7. “Empurroterapia” X Dispensação Racional	24
1.1.8. A Primeira Impressão é a que Fica.....	25
1.1.9. Arrume a Casa	25
1.1.10. Sem Discussões.....	25
1.2. Fundamentos de Farmacologia.....	26
2. ANATOMIA DO CORPO HUMANO.....	31
2.1. O Corpo Humano e Suas Divisões	33
2.1.1. Nomenclaturas Comumente Utilizadas na Anatomia.....	34
2.1.2. Níveis de Organização Estrutural do Corpo Humano	34
2.2. Pele.....	35
2.3. Sistemas Anatômicos	36
2.3.1. Sistema Esquelético.....	37
2.3.2. Sistema Muscular.....	38
2.3.3. Sistema Tegumentar.....	39
2.3.4. Sistema Nervoso	39
2.3.5. Sistema Endócrino.....	40
2.3.6. Sistema Circulatório	41
2.3.7. Sistema Respiratório	41
2.3.8. Sistema Digestório.....	42
2.3.9. Sistema Geniturinário.....	43
2.3.10. Sistema Osteomuscular	44
2.4. Órgãos dos Sentidos	44
2.5. Sistema Respiratório	47
2.6. Sistema Nervoso	47
2.7. Aparelho Digestório.....	48
2.8. Aparelho Urinário.....	49
2.9. Sistema Circulatório	49
2.10. Coração	50
2.11. Doenças mais Frequentes.....	50
2.11.1. Alergia	50
2.11.2. Resfriados e Gripes	51
2.11.3. Diarreia	51
2.11.4. Sinusite.....	52
2.11.5. Tosse.....	52
2.11.6. Prisão de Ventre.....	52
2.11.7. Micoses.....	53
2.11.8. Dores de Cabeça.....	53

2.11.9.	Pressão Arterial Alta	53
2.11.10.	Diabetes	54
2.11.11.	Dores Musculares.....	54
3.	A INDÚSTRIA FARMACÊUTICA.....	59
3.1.	Tipos de Medicamentos (Classes de Medicamentos)	61
3.1.1.	Classificação dos Medicamentos Segundo suas Tarjas.....	62
3.2.	Principais Classes de Medicamentos.....	63
3.2.1.	Tratamento da Dor, Inflamação e Alergia.....	63
3.2.1.1.	Analgésicos e Antitérmicos (Antipiréticos)	64
3.2.1.1.1.	Salicilatos.....	64
3.2.1.1.2.	Paracetamol	66
3.2.1.1.3.	Dipirona Sódica.....	66
3.2.1.1.4.	Morfina, Hidromorfona	67
3.2.1.1.5.	Meperidina	68
3.2.1.2.	Anti-inflamatórios	68
3.2.1.2.1.	Diclofenaco Sódico/Potássico.....	69
3.2.1.2.2.	Etodolaco e Fenoprofeno	70
3.2.1.2.3.	Ibuprofeno.....	70
3.2.1.2.4.	Indometacina	70
3.2.1.2.5.	Cetoprofeno e Naproxeno.....	71
3.2.1.2.6.	Meloxicam, Piroxicam e Sulindaco	71
3.2.1.2.7.	Nimesulida	71
3.2.1.2.8.	Celecoxib.....	72
3.2.1.3.	Anestésicos.....	72
3.2.1.3.1.	Anestésicos Inalatórios	72
3.2.1.3.2.	Anestésicos Intravenosos	73
3.2.1.3.3.	Anestésicos Locais.....	73
3.2.1.3.4.	Anestésicos Tópicos.....	74
3.2.1.4.	Antialérgicos	74
3.2.1.4.1.	Medicamentos	75
3.2.1.4.2.	Antialérgicos Sedativos.....	75
3.2.1.4.3.	Antialérgicos não Sedativos	76
3.2.2.	Tratamento de Distúrbios Gastrointestinais	77
3.2.2.1.	Antiácidos Digestivos e Antieméticos.....	78
3.2.2.1.1.	Fármacos Antiulcerosos e Antigastrite	78
3.2.2.1.2.	Antibióticos Sistêmicos	78
3.2.2.1.3.	Bloqueadores dos Receptores H ₂	79
3.2.2.1.4.	Antiácidos.....	80
3.2.2.1.5.	Inibidores da Bomba de Prótons (ibp)	80
3.2.2.1.6.	Outros Medicamentos	81
3.2.2.1.7.	Medicamentos Antieméticos	81
3.2.2.1.8.	Medicamentos Laxativos.....	82
3.2.2.1.9.	Antiflatulentos	83
3.2.2.1.10.	Antidiarreicos	83
3.2.3.	Tratamento de Distúrbios Sanguíneos.....	84
3.2.3.1.	Antiplaquetários e Anticoagulantes	84
3.2.3.2.	Antianêmicos.....	84
3.2.3.3.	Antilipêmicos	85
3.2.4.	Tratamento de Distúrbios Cardiovasculares.....	86
3.2.4.1.	Anti-hipertensivos.....	86
3.2.4.1.1.	Diuréticos.....	86

3.2.4.1.2.	Bloqueadores β_1	87
3.2.4.1.3.	Vasodilatadores	88
3.2.4.1.4.	Adrenérgicos de Ação Central	88
3.2.4.1.5.	Inibidores da ECA	89
3.2.4.1.6.	Antagonista de Angiotensina II	89
3.2.4.2.	Diuréticos	90
3.2.4.3.	Fármacos Antianginosos	92
3.2.5.	Tratamento de Distúrbios Respiratórios	92
3.2.5.1.	Medicamentos para Asma	93
3.2.5.2.	Medicamentos para Rinite e Sinusite	93
3.2.5.3.	Descongestionantes Nasais	94
3.2.5.4.	Expectorantes e Antitussígenos	94
3.2.6.	Medicamentos Hormonais	94
3.2.6.1.	Anticoncepcionais	95
3.2.6.2.	Antidiabéticos	95
3.2.6.2.1.	Insulina	96
3.2.6.2.2.	Antidiabéticos Orais	96
3.2.6.3.	Medicamentos Tireoidianos	97
3.2.7.	Tratamento de Infecções	97
3.2.7.1.	Antibióticos	98
3.2.7.1.1.	Aminoglicosídeos	98
3.2.7.1.2.	Penicilinas	99
3.2.7.1.3.	Cefalosporinas	100
3.2.7.1.4.	Tetraciclina	100
3.2.7.1.5.	Macrolídeos	101
3.2.7.1.6.	Fluoroquinolonas	101
3.2.7.1.7.	Sulfonamidas	102
3.2.7.2.	Antigripais	102
3.2.7.3.	Vermífugos	102
3.2.8.	Suplementos	102
3.2.8.1.	Vitaminas e Minerais	103
3.2.9.	Tratamento de Distúrbios Nervosos	103
3.2.9.1.	Ansiolíticos e Sedativos	103
3.2.9.1.1.	Anatomia do SNC	103
3.2.9.1.2.	Medicamentos Ansiolíticos	104
3.2.9.1.3.	Benzodiazepínicos (BZD)	104
3.2.9.1.4.	Barbitúricos	105
3.2.9.1.5.	Outros Ansiolíticos	106
3.2.9.2.	Antidepressivos	106
3.2.9.2.1.	Antidepressivos Tricíclicos (ADTS)	106
3.2.9.2.2.	Inibidores da Monoamino Oxidase (IMAO)	107
3.2.9.2.3.	Inibidores Seletivos da Recaptação de Serotonina (ISRS)	108
3.2.9.2.4.	Outros Antidepressivos	109
3.2.9.3.	Antipsicóticos	109
3.2.9.4.	Anticonvulsivantes	110
3.2.9.5.	Inibidores e Indutores do Apetite	110
3.2.10.	Tratamentos Tópicos	111
3.2.10.1.	Anti-inflamatórios	111
3.2.10.2.	Antialérgicos	111
3.2.10.3.	Medicamentos Contra Assadura	111

3.3.	Medicamentos Controlados	111
3.4.	Traduzindo e Entendendo a Bula.....	113
4.	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS.....	121
4.1.	Higienização das Mãos.....	123
4.1.1.	Quando Fazer?.....	123
4.1.2.	Procedimento Correto para a Lavagem das Mãos	124
4.2.	Administração Oral	124
4.3.	Aplicação de Injetáveis.....	126
4.3.1.	Aplicação Intramuscular (IM).....	126
4.3.2.	Aplicação Subcutânea (SC)	128
4.3.3.	Aplicação Intradérmica (ID)	128
4.3.4.	Aplicação Endovenosa (EV) ou Intravenosa (IV)	129
4.4.	Orientação Quanto à Forma de Uso de Medicamentos.....	130
4.5.	Receita Médica	130
5.	CONSIDERAÇÕES SOBRE A FITOTERAPIA	133
5.1.	Conceitos Sobre Fitoterapia	136
5.1.1.	Panorama Histórico da Fitoterapia.....	137
5.2.	Principais Plantas Utilizadas Atualmente como Medicamentos	139
5.2.1.	Passiflora Incarnata – Maracujá.....	139
5.2.2.	Hibiscus Sabdariffa L. – Hibisco.....	140
5.2.3.	Cassia Angustifolia – Sene.....	141
5.2.4.	Erva-de-são-joão	142
5.3.	Conclusão.....	144
ANEXO.....	147
REFERÊNCIAS	203
GLOSSÁRIO.....	205

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ADTs	Antidepressivos Tricíclicos.
AINEs	Anti-Inflamatório Não Esteroides.
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária.
AVC	Acidente Vascular Cerebral.
BCG	Bacillus Calmette-Guérin.
BMPO	Balanço de Medicamentos Psicoativos e Outros Sujeitos a Controle Especial.
BO	Boletim de Ocorrência.
BPF	Boas Práticas de Fabricação.
BPM	Boas Práticas de Manipulação.
BSPO	Balanço de Substâncias Psicoativas e Outras Substâncias Sujeitas a Controle Especial.
BZD	Benzodiazepínicos.
CGC	Cadastro Geral de Contribuinte.
CIC	Cartão de Identificação do Contribuinte.
CID	Classificação Internacional de Doenças.
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.
CRM	Conselho Regional de Medicina.
DC	Débito Cardíaco.
DCB	Denominação Comum Brasileira.
DCI	Denominação Comum Internacional.
ECA	Enzima Conversora da Angiotensina.
EV	Endovenosa.
HDL	High Density Lipoproteins.
IBP	Inibidores da Bomba de Prótons.
ID	Intradérmica.
IM	Intramuscular.
IMAO	Inibidores da Monoamino Oxidase.
ISRS	Inibidores Seletivos da Recaptação de Serotonina.
IV	Intravenosa.
LI	Licença de Importação.
MAO	Monoamino Oxidase.
MCPM	Mapa do Consolidado das Prescrições de Medicamentos.
mmHg	Milímetro de Mercúrio.
MS	Ministério da Saúde.
NRMA	National Retail Merchants Association.
PA	Pressão Arterial.
RG	Registro Geral.
RMNRA	Relação Mensal de Notificações de Receita "A".
RMV	Relação Mensal de Venda.
ROE	Registro de Operações de Exportação.
RPT	Resistência Periférica Total.
SC	Subcutânea.
SNC	Sistema Nervoso Central.

SUS _____ *Sistema Único de Saúde.*
SVS/MS _____ *Secretaria de Vigilância Sanitária do Ministério da Saúde.*
TDAH _____ *Tratamento do Déficit de Atenção e Hiperatividade.*
TEPT _____ *Transtorno do Estresse Pós-Traumático.*
TOC _____ *Transtorno Obsessivo-Compulsivo.*

CAPÍTULO



INTRODUÇÃO

ÉTICA E POSTURA PROFISSIONAL
•
FUNDAMENTOS DE FARMACOLOGIA



INTRODUÇÃO

1

CAPÍTULO

O atendente de farmácia é o profissional que cuida, sob orientação do farmacêutico, da dispensação de medicamentos, correlatos e perfumaria de drogarias e farmácias, públicas ou privadas. Além disso, possui a função de orientar os clientes no uso correto de medicamentos, sendo, portanto, uma profissão de extrema importância e responsabilidade. Muitas vezes, as pessoas preferem ir à farmácia pedir informações sobre medicamentos a procurar um médico, devido aos custos altos. Sendo assim, é fundamental que o atendente de farmácia estude bastante para responder às perguntas dos clientes. Caso não saiba algo, é necessário consultar o farmacêutico.



Uma drogaria ou farmácia precisa muito de atendentes. O atendimento é um diferencial que atrai os clientes. Para uma farmácia ter sucesso financeiro, ela precisa de bons atendentes. Sendo assim, valorize-se!

Quando um atendente consegue fazer um círculo de clientes (amizades), essas pessoas vão comprar na farmácia simplesmente pelo fato de ele trabalhar nela, e não devido ao preço mais alto ou mais baixo. Muitas vezes, o atendente sai de uma drogaria para outra e os clientes o seguem. O ponto chave é cativar as pessoas e conquistar cada dia mais clientes.

Dados da National Retail Merchants Association (NRMA) demonstram os motivos pelos quais os clientes deixam de comprar em algum lugar. Segundo a pesquisa, em 9% dos casos os clientes “fogem” pelo preço e pela mudança de endereço. Outros 14% deixam de comprar por não terem tido suas reclamações atendidas, e 68% param de comprar no estabelecimento devido a problemas de postura no atendimento. Portanto, se o cliente for bem atendido, ele sempre voltará!

Alguns dos requisitos importantes do atendente de farmácia são:

- » Gostar de servir, de fazer o outro feliz.
- » Gostar de lidar com pessoas.
- » Ser extrovertido.
- » Ter humildade sempre.
- » Trabalhar bem humorado.
- » Tentar satisfazer ao máximo as necessidades dos clientes.
- » Cuidar da aparência.
- » Estudar.
- » Estar sempre atualizado.

Os horários de funcionamento das farmácias e drogarias variam muito de cidade para cidade. Normalmente, funcionam em horário comercial, isto é, de 8 horas da manhã até as 19 horas, de segunda a sexta-feira. Aos sábados, funcionam até meio-dia. Entretanto, todas as drogarias (e não farmácias) fazem plantões de 24 horas, mensais ou semanais, de acordo com a cidade. Resumindo, a jornada de trabalho de um atendente é de 44 horas semanais (exceto semanas de plantão).

O mercado farmacêutico está crescendo a cada dia, abrindo centenas de farmácias e drogarias em todo o país. Campo de atuação para o atendente não falta. A remuneração varia muito de cada estabelecimento, mas em média, inicialmente, o salário é de R\$1.500,00 + comissões. O interessante dessa profissão é que, quanto mais você vender, mais vai receber por mês. Sendo assim, quanto mais pessoas você cativar e incluir no seu círculo de clientes, mais ganhará no final do mês.



1.1. ÉTICA E POSTURA PROFISSIONAL

A ética está relacionada aos valores de cada pessoa. Como os valores individuais podem mudar, dependendo da cultura, da idade ou de qualquer outro fator, algumas considerações sobre esse tema são importantes para orientar você, atendente de farmácia, no sentido de adotar posturas éticas do ponto de vista profissional, uma vez que você lida com a vida de pessoas.