

# 5

## dicas para você encantar o seu cliente na farmácia



### Farmacêutico,

nós sabemos que a sua prioridade é **fidelizar o seu cliente** e oferecer um atendimento de qualidade. Pensando nisso, separamos cinco pontos de atenção com dicas infalíveis para você começar a encantar hoje mesmo o seu cliente.

Vamos à regra básica:

### Entenda a necessidade real do paciente.

Para encantar o seu cliente é preciso oferecer um **atendimento atencioso**, com olhar voltado para as necessidades e condições de saúde dele. Por isso, fique atento às necessidades do paciente de forma integrada, conheça os medicamentos que ele utiliza, se ele faz o uso de medicamento para doenças crônicas, ajude-o na adesão ao tratamento e observe se há melhora em sua saúde.

## 1 Vamos começar com o mais importante: a anamnese.



Você pode utilizar uma técnica que integra todos os passos de captação de informações necessárias do paciente, identificada pelo acrônimo **I.N.D.I.C.O.** Conheça? Nós explicamos!

### I IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

Gênero, idade, estado de saúde, hábitos alimentares, rotinas de práticas físicas.

### N NATUREZA DOS SINAIS E SINTOMAS

Queixa principal, características dos sintomas (gravidade, localização, fatores associados)

### D DESDE QUANDO

Duração e frequência dos sintomas; evolução dos sintomas durante este período. Em sintomatologia superior a 7 dias, considere encaminhamento médico.

### I INICIOU ALGUM TRATAMENTO

Em problemas de saúde menores, é comum o paciente já ter feito uso de algum medicamento antes de buscar ajuda do profissional de saúde. Nesses casos, observe se a falha no tratamento é decorrente do uso incorreto do medicamento. Essa investigação também é importante para verificar se o paciente utilizou o medicamento certo de maneira correta porque a não melhora do quadro clínico sugere necessidade de encaminhamento médico.

### C COMORBIDADES E MEDICAMENTOS

Doenças crônicas, medicamentos de uso contínuo, alergia alimentar ou medicamentosa. Obs: Verifique se, mesmo na ausência de diagnóstico de doença crônica, o seu paciente faz uso diário de algum medicamento e avalie a necessidade de encaminhamento médico.

### O OUTRAS SITUAÇÕES

Gravidez, lactação, saúde física, fatores/situações sociais.

## 2 Educação em saúde - O paciente como protagonista da sua saúde



Ao receber o paciente, sua prioridade também deve ser fazer com que ele se sinta capaz de cuidar de si mesmo e de sua própria saúde. Isso se faz **através da educação em saúde**, serviço que visa contribuir para aumentar os conhecimentos do paciente, a fim de que desenvolva habilidades e atitudes sobre os seus problemas de saúde e os seus tratamentos.

Compartilhe informações sobre o conjunto de ações destinadas à **promoção da qualidade de vida, da saúde e do bem-estar**. Isso inclui:



Hábitos de higiene



Alimentação saudável



Orientação sobre atividades físicas



Uso correto de medicamentos para a indicação adequada

Você, farmacêutico, pode orientar o paciente a partir de medidas não-farmacológicas e farmacológicas, como prescrever **medicamentos isentos de prescrição médica, encaminhar o paciente ao médico quando necessário e esclarecer sobre o uso correto do medicamento**. Essa interface entre o trabalho clínico e as **práticas de autocuidado** integram o serviço farmacêutico com foco no bem estar individual do paciente, tornando-o protagonista de sua própria saúde.

## 3 Adesão à farmacoterapia



Um dos pontos fundamentais para o sucesso farmacoterapêutico é a **adesão ao tratamento**. O contato direto com o paciente na farmácia e a possibilidade de investigar se ele sabe utilizar o medicamento de maneira correta coloca o farmacêutico como um profissional importante para o sucesso do tratamento farmacológico.



### Como facilitar a adesão à farmacoterapia do seu paciente?

Pergunte como o seu paciente está se sentindo com o tratamento medicamentoso, se ele tem dificuldades para tomar os medicamentos e investigue possíveis efeitos colaterais.

Ao ter essas informações, oriente-o sobre as alternativas farmacológicas e, se possível, com menos efeito colateral (quando necessário, faça o encaminhamento médico). Acompanhe e registre todas as informações sobre o seu paciente, a posologia, queixas e condições clínicas.

Duas **ferramentas infalíveis** da adesão ao tratamento:

#### Dispensação programada

Útil para criar uma rotina de dispensação mensal. O paciente é agendado em um dia do mês para trazer os medicamentos que ele tem em casa para reposição do que for necessário. Durante a dispensação, o farmacêutico pode verificar comprimidos faltando ou sobrando, avaliar a adesão e vender a quantidade de comprimidos para o próximo mês.

#### Calendário posológico impresso

Útil como lembrete visual. Esse calendário impresso lista todos os medicamentos em uso e os horários de cada tomada. É uma ferramenta importante particularmente para pessoas com dificuldade de leitura.

Confira mais conteúdos completos e o que você precisa saber sobre Calendário Posológico no nosso

**canal do YouTube: Clinicarx.**



## 4 Materiais educativos

Os materiais educativos são ferramentas que auxiliam na educação em saúde: folhetos, livros, panfletos, bulas, folder, cartilhas.

Pacientes que recebem orientações por escrito se mostram **mais seguros e aderentes ao tratamento**. Isso ocorre porque a associação verbal do paciente ganha mais força quando associada à orientação por escrito. Dessa maneira, a entrega de **materiais educativos impressos** torna o seu serviço farmacêutico **mais completo**.



## 5 Declaração de Serviços Farmacêuticos e agendamento de retorno

Ao receber e atender pacientes com condições crônicas ou agudas, é importante que ele se sinta acolhido, avaliado e receba orientações. As orientações importantes podem ser impressas na declaração de serviços farmacêuticos.



### A famosa DSF

A Declaração de Serviço Farmacêutico é obrigatória pela RDC 44/2009 da Anvisa ao final de cada atendimento clínico.

#### Ela deve conter:

- Identificação do estabelecimento;
- Identificação do paciente;
- Identificação do profissional da saúde;
- Que serviços foram prestados.

A DSF é o documento central que orienta o paciente sobre como cuidar melhor de sua saúde e materializa a prestação do serviço.

### Você sabia...

Na Clinicarx, a plataforma gera uma DSF automática, intuitiva e com o design mais lindo do Brasil! Ela se tornou símbolo de qualidade na prestação de serviços de saúde para todos os profissionais que utilizam a plataforma.



### Não se esqueça:

Registre as informações, as condições clínicas do paciente e os medicamentos em uso.

Agende o retorno e faça consultas periódicas com **para acompanhar e avaliar os resultados do tratamento e do plano de cuidado.**

## Retorno agendado: paciente e farmacêutico conectados!



Agora, vamos facilitar a sua vida...

Descubra outros materiais que podem te ajudar em:

[www.clinicarx.com.br/materiais](http://www.clinicarx.com.br/materiais)

Com uma plataforma digital que acopla todas as ferramentas que você precisa para um atendimento personalizado e completo, tudo fica melhor!

Esperamos que você tenha gostado das dicas e **comece a encantar seus clientes hoje.**