

APRIMORANDO A PRÁTICA FARMACÊUTICA: EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO DURANTE O ESTÁGIO SUPERVISIONADO

Daiane Petsch Borges; Mônica Frighetto, Ana Paula Scherer de Brum, Felipe Vanz

RESUMO

Este relato descreve a experiência de atendimento ao cliente em uma farmácia durante o estágio supervisionado. O foco do atendimento foi em orientações sobre o uso correto de medicamentos, interação com pacientes e a importância da comunicação eficaz para promover o uso racional de medicamentos. O caso também aborda desafios encontrados no balcão de farmácia, como a escassez de informações de prescrição, situações de automedicação e a importância da orientação profissional para a saúde pública.

O atendimento em farmácias comerciais constitui uma atividade central no âmbito do trabalho farmacêutico, que abrange, além do fornecimento de medicamentos, a orientação e a promoção da saúde. Durante um estágio supervisionado, foi possível observar a dinâmica do atendimento ao público, caracterizada pela interação com diferentes tipos de pacientes e situações. Este relato de caso descreve uma situação real vivenciada, destacando os desafios enfrentados, as estratégias empregadas e os aprendizados obtidos no processo de atendimento.

O caso relatado ocorreu durante um turno de expediente, no qual foram realizados diversos atendimentos no balcão da farmácia. Entre eles, destaca-se o atendimento de uma paciente de 23 anos que buscava adquirir

um medicamento anticoncepcional sem prescrição. A paciente apresentou um papel com o nome de um anticoncepcional utilizado por uma amiga. Durante o diálogo inicial, verificou-se que a paciente nunca havia utilizado tal medicamento, relatando uma gravidez indesejada ocorrida um ano antes e a ausência de retorno ao médico para identificar o contraceptivo mais adequado às suas necessidades. Além disso, ela demonstrou insegurança quanto à capacidade de administração do medicamento corretamente e lembrar-se de tomá-lo diariamente.

Para compreender melhor o contexto, foram feitas perguntas abertas sobre o histórico de uso de contraceptivos e possíveis dificuldades ou interações medicamentosas. Foi identificado que a paciente não havia utilizado o método de forma recomendada anteriormente, o que comprometeu sua eficácia. Também foi constatada certa resistência por parte da paciente em consultar um médico, o que foi abordado com sensibilidade, destacando-se a importância de um acompanhamento profissional para garantir a segurança e a eficácia do tratamento.

Com base nas informações coletadas, foi realizada uma intervenção que incluiu a revisão detalhada dos medicamentos previamente utilizados pela paciente. Foram explicados os nomes e princípios ativos de cada medicamento, esclarecendo suas funções de maneira clara e acessível. Quanto ao anticoncepcional solicitado, a paciente foi orientada sobre os riscos da automedicação, especialmente no contexto de prevenção de gravidezes indesejadas. Foi sugerido que ela agendasse uma consulta médica para discutir alternativas terapêuticas mais seguras e eficazes.

Além disso, a paciente recebeu orientações sobre a importância de realizar exames preventivos regularmente e de seguir rigorosamente as posologias prescritas, evitando interrupções no tratamento sem orientação médica. A farmacoterapia adequada foi enfatizada como um componente essencial na prevenção de complicações.

Ao final do atendimento, a paciente demonstrou maior confiança e compreensão em relação ao uso de medicamentos. Comprometeu-se a buscar orientação médica para revisar o tratamento e discutir opções

alternativas. A situação foi considerada resolvida com sucesso, uma vez que a paciente deixou o estabelecimento com informações claras e adequadas, contribuindo para o uso racional de medicamentos.

Este caso ilustra a relevância da orientação farmacêutica no cuidado à saúde pública. Apesar dos desafios, como o tempo limitado para orientações detalhadas e a falta de informações completas sobre prescrições, a situação proporcionou aprendizados valiosos. Observou-se a necessidade de profundo conhecimento técnico sobre contraceptivos e suas interações, bem como habilidades de comunicação para abordar resistências e esclarecer dúvidas do paciente. A experiência reforça a importância de um atendimento acolhedor, didático e focado na promoção de saúde, essencial para estabelecer confiança e promover a adesão ao tratamento.