

TELEATENDIMENTO EM ESTABELECIMENTOS FARMACÊUTICOS: UM FUTURO PARA PROFISSÃO?

TELECARE IN PHARMACEUTICAL ESTABLISHMENTS: A FUTURE FOR THE PROFESSION?

¹CAETANO, Italo Gabriel de Araújo; ²NAMBU, Maurício Massayuki

¹Discente do Curso de farmácia
Centro Universitário das Faculdades Integradas de Ourinhos-UNIFIO

²Docente do Curso de farmácia
Centro Universitário das Faculdades Integradas de Ourinhos-UNIFIO

RESUMO

Com avanço das telecomunicações e falta de tempo devido a correria do cotidiano, as pessoas buscam formas de solucionar seus problemas de maneira rápida. O farmacêutico como elo entre paciente e medicamento pode realizar esse atendimento de forma remota com esclarecimentos de dúvidas, informações de mudança de hábito e uso racional de medicamentos. O teleatendimento de um profissional farmacêutico poderia prevenir o uso irracional de medicamentos e também auxiliar no cuidado de doenças autolimitadas. Com a constante evolução da tecnologia, uma maior facilidade de acesso às informações, a possibilidade de orientação farmacêutica e por conseguinte com a utilização de profissionais capacitados, o caminho para obtenção da resolutividade para os usuários atendidos por intermédio do teleatendimento se mostra uma opção viável junto aos serviços farmacêuticos. O tema é colocado em discussão, com abertura para a realização de novos estudos, essencialmente após a publicação da resolução sobre telefarmácia.

Palavras-chave: *Call Center*; Assistência Farmacêutica; Cuidado Farmacêutico; Atendimento Remoto; Teleatendimento.

ABSTRACT

With the advancement of telecommunications and lack of time due to the rush of everyday life, people are looking for ways to solve their problems as quickly as possible. The pharmacist as a bridge between patient and medication can perform this service remotely with clarification of doubts, information on changing habits and rational use of medicines. The teleservice of a pharmaceutical professional could prevent the irrational use of medicines and also help in the care of self-limiting diseases. With the constant evolution of technology, a greater ease of access to information, the possibility of pharmaceutical guidance and, therefore, with the use of trained professionals, the way to obtain resolution for users served through teleservice proves to be a viable option together with to pharmaceutical services. The topic is put up for discussion, with an opening for further studies, essentially after the publication of the resolution on telepharmacy.

Keywords: *Call Center*; Pharmaceutical Assistance; Pharmaceutical Care; Remote Service; Teleservice.

INTRODUÇÃO

O avanço das telecomunicações proporcionou, segundo Bartki (2012), uma expansão na divulgação de diversas informações. A finalidade, utilizando meios telefônicos, internet, foi de alcançar pessoas que apresentassem dificuldade ou falta de acessibilidade para se deslocarem, por exemplo, nos horários de funcionamento

dos estabelecimentos comerciais, seja com o intuito de realizar compras e/ou aclarar dúvidas.

O atendimento remoto, também conhecido como teleatendimento é configurado pelo repasse de informações e comunicações, através de mídias digitais e telefônicas, podendo resolver um problema de maneira afastada, gerando flexibilidade, facilidade e economia de tempo, tanto para prestador, como para o tomador do serviço (MELLO, 2011), podendo estas ações serem prestadas através de centrais de atendimento.

Estas centrais de atendimento ou *call center*, termo este com origem na língua inglesa, faz referência a uma central de chamada, literalmente um espaço que efetua e recebe ligações telefônicas, como forma de resolução de problemas, tornando-se instrumentos tecnológicos muito utilizados e ampliados, durante a pandemia da Covid-19 (CORADASSI *et al.*, 2020).

Segundo Cordeiro (2011), o termo *call center* é usado para identificar centrais de teleatendimento com intuito de servir como instrumento competitivo na busca por maior qualidade ao público. Como o atendimento é realizado de pessoa para pessoa, o operador é preparado para reagir e proceder sobre diversas situações e mesmo que a distância, verificar situações e problemas que possam ser resolvidos e solucionados junto aos usuários.

O profissional farmacêutico inserido na Assistência Farmacêutica, realiza uma etapa denominada de dispensação, na qual avalia de modo minucioso questões relativas ao paciente e aos medicamentos, tais como, o processo de administração e posologia (e não os efeitos do uso da farmacoterapia), a fim de verificar, comprovar e solucionar problemas relacionados a medicamentos. A finalidade desse serviço é evitar efeitos adversos não desejadas no estado de saúde do paciente, registrando todas as interferências farmacêuticas realizadas. Embora o uso correto de um medicamento não possa garantir que o paciente obtenha sucesso no tratamento, ele potencializa as chances de sucesso terapêutico (MODESTO; PROVIN; FERREIRA, 2019).

Conforme a Lei Federal nº 13.021 de 2014, a qual descreve sobre o exercício e a fiscalização das atividades farmacêuticas, a Assistência Farmacêutica pode ser definida como o conjunto de ações e de serviços que busca assegurar a assistência terapêutica integral, a promoção, a proteção e a recuperação da saúde em unidades públicas e privadas que desempenhem atividades farmacêuticas, tendo o

medicamento como insumo essencial, objetivando o acesso e seu uso racional. Esta mesma lei exige a presença de um farmacêutico durante todo horário de funcionamento do estabelecimento farmacêutico (BRASIL, 2014).

Um dos principais métodos de trabalho do farmacêutico é o seguimento farmacoterapêutico, o qual requer conhecimento sobre drogas, patologias envolvidas e das especificidades do paciente. O acompanhamento assistencial dos mesmos pode ser realizado tanto no âmbito ambulatorial como em hospitais, farmácias públicas e privadas, consultórios farmacêuticos e na modalidade, *home care*, quando se atende em domicílio (BISSON, 2021).

Além de instruir e levar informações às pessoas, o farmacêutico clínico desempenha papel fundamental na partilha de saberes com a equipe de trabalho e com gestores dos serviços em relação ao uso seguro e racional de tecnologia em saúde, repassando informações concretas e baseadas em evidências científicas, especialmente no que diz respeito as pesquisas na área de produção de medicamentos e vacinas (LULA-BARROS; DAMASCENA, 2021).

O farmacêutico tem a responsabilidade sobre as medicações dispensadas, com compartilhamento de informações, podendo concluir e fortalecer as orientações prestadas pelo médico no momento da liberação do medicamento, advertindo quanto aos possíveis riscos associados a terapêutica e contribuindo para seu controle (OSORIO-DE-CASTRO, 2014).

O medicamento constitui o instrumento curativo mais utilizado atualmente, mas seu uso inadequado pode causar problemas significativos aos pacientes. Em estudo conduzido em hospitais da América do Norte, verificou-se que cerca de 98.000 pacientes falecem anualmente por utilização inadequada destes produtos (MODESTO; PROVIN; FERREIRA, 2019).

O serviço de atendimento remoto ou teleatendimento vem se mostrando indispensável para assegurar a continuidade na oferta de Assistência Farmacêutica. Assim, as atividades do atendimento em serviços remotos em farmácias (telefarmácia) na prática do cuidado farmacêutico podem incluir diversas ações, tais como, orientação ao usuário por telefone/aplicativo de mensagens ou correio eletrônico, gestão do tratamento medicamentoso, direcionamento em relação ao acesso de medicamentos, consultas farmacêuticas, monitoramento remoto e orientação da dispensação e condução das equipes de educação em saúde, quanto ao uso racional de medicamentos (LULA-BARROS; DAMASCENA, 2021; BRASIL b, 2022).

Os problemas como uso irracional de medicamentos, dificuldades de acesso e adesão terapêutica no atendimento do profissional clínico e possibilidade de eventos adversos, podem trazer várias consequências ao usuário. Nesta perspectiva, o farmacêutico em serviços de atendimento remoto (teleatendimento), mediante a facilidade na comunicação em diferentes formatos existente na atualidade, poderia auxiliar e orientar seus pacientes e guiar seus auxiliares para uma condução adequada e manejo em produtos para a saúde, de maneira segura, ágil e prática, neste ramo de prestação de serviços.

O presente trabalho tem como objetivo verificar como vem se moldando o atendimento remoto (teleatendimento) em farmácias comunitárias e demonstrar a importância da atuação do profissional farmacêutico neste ramo de prestação de serviços.

METODOLOGIA

Foi realizado uma revisão narrativa de literatura utilizando as palavras-chave: *Call center*, assistência farmacêutica, cuidado farmacêutico, atendimento remoto, teleatendimento. O levantamento bibliográfico foi realizado nas bases de dados: Scielo (Scientific Electronic Library Online), Lilacs (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) e Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), entre outros. A pesquisa incluiu textos sem horizonte temporal, buscando artigos e textos de maior relevância sobre o tema, dando sempre preferência aos artigos e livros mais atuais que tratem sobre o assunto, mais especificamente sobre a importância da comunicação remota entre as pessoas e quais serviços de saúde o farmacêutico pode ofertar por esse meio.

Sabedores da possível limitação quanto a metodologia adotada, o estudo também teve como intuito, trazer à tona a discussão sobre o tema, incluindo o teleatendimento em saúde pelo profissional farmacêutico.

DESENVOLVIMENTO

Modesto; Provin; Ferreira (2019) e Bisson (2021) retratam a importância do farmacêutico, principalmente na expansão e ascensão da área farmacêutica nos últimos anos. Suas ações melhoram a adesão ao tratamento dos pacientes com a correta aplicação da farmacoterapêutica, proporcionando diminuição das reações adversas e interações medicamentosas gerando economia nos custos e melhora na

promoção e prevenção da saúde e no fornecimento de informações e orientações sobre cuidados junto ao paciente, exemplificando conceitos, objetivos e métodos na atuação dos principais serviços clínicos farmacêuticos como: rastreamento em saúde, dispensação de medicamentos, conciliação, revisão da farmacoterapia e no seguimento farmacoterapêutico.

Osório-de-Castro (2014) demonstra a importância da assistência farmacêutica no uso racional de medicamentos, cuja uso indevido e incoerente pode apresentar sérias interferências na recuperação. O enfrentamento desses problemas deve ser estratégico e qualificado para conter o uso exagerado ou mesmo desnecessário de medicamentos.

Cordeiro (2011) afirma que é preciso aumentar a qualidade no atendimento e relacionamento com os clientes. Devido ao acirramento da competição no mercado, devem-se adotar novas estratégias e meios para aprimorar o relacionamento interpessoal e a satisfação de atendimento das necessidades do mercado, ou seja, dos clientes (Mello, 2011; Bartki, 2012).

Cordarassi (2020) garante que a pandemia causada pelo COVID-19 exigiu novas formas de atendimento à saúde. A telefarmácia seria essencial para promoção no uso racional de medicamentos e na segurança da dispensação. (LULA-BARRROS; DAMASCENA, 2021).

No setor de entregas de produtos ofertados e comercializados em farmácia a Associação Brasileira de Rede de Farmácias e Drogarias (Abrafarma), registrou um faturamento no primeiro trimestre de 2022 acima de R\$ 815 milhões, uma elevação de 39,6%, sendo que os medicamentos corresponderam a 78% desta comercialização em relação ao mesmo período do ano anterior (ABRAFARMA a, 2022). O aumento na contratação de farmacêuticos para suprir a demanda, também foi relatado, com cerca de 3 mil farmacêuticos incorporados às 26 empresas que compõe a instituição, correspondendo a um aumento de 10,9% em relação ao primeiro trimestre de 2021 (ABRAFARMA b, 2022).

Se faz necessário frisar que somente a comercialização de medicamentos e outros produtos para a saúde, por plataformas ou *softwares*, não pode ser acolhida como telefarmácia (BRASIL b, 2022).

Pacientes que fazem uso de em média 6 medicações, possuem baixa probabilidade de reações adversas a medicamentos, mas pacientes que fazem uso de mais de 15 medicações a probabilidade de ocorrer uma reação adversa a

medicamento é muito alta, sendo ainda maiores quando ocorre uma interação medicamentosa, geralmente pacientes que fazem uso de 10 a 20 drogas possuem alta taxas de incidência (BISSON, 2021).

A promoção do uso racional de medicamentos é dever principalmente do farmacêutico. Fatores como vínculo e continuidade do cuidado estão relacionados a melhores resultados do uso racional de medicamentos, como melhor aceitação ao tratamento, menor utilização de medicações sem prescrição médica e maior atenção familiar (OSORIO-DE-CASTRO, 2014).

A prática da automedicação está muito presente atualmente, exemplos como esses nos mostram que o uso de medicamentos não é motivado apenas por necessidades de saúde e que promover a racionalidade desse uso é uma tarefa complexa, que envolve vários atores sociais e diferentes sistemas, incluindo aspectos sociais, econômicos, educativos, epidemiológicos e clínicos (TAVARES, 2020).

A maioria dos usuários por falta de orientação e falta de esclarecimento, não cumpre o tratamento informado na bula dos medicamentos, associa com alimentos e outros medicamentos interferindo no seu efeito e desconhece potenciais efeitos adversos (OSORIO-DE-CASTRO, 2014).

O aperfeiçoamento do acesso a saúde é primordial em áreas afastadas e com falta de atendimentos especializados, desde medidas preventivas e profiláticas até curativas. Desta forma, a resolução do Conselho Federal de Farmácia nº 727 de 2022, veio regulamentar a prática da telefarmácia, que fornece serviços farmacêuticos diretamente ao paciente na forma de teleconsulta (BRASIL b, 2022).

O desenvolvimento tecnológico facilita a chegada de informação aumenta o acesso à saúde, se tornando um forte índice de melhora da qualidade assistencial. A progressiva melhoria das tecnologias da informação e comunicação, como celulares e computadores e a prática da Teleconsulta Farmacêutica, prevista na resolução nº 727 de 2022, facilita a troca de informações entre paciente e farmacêutico na busca pela resolutividade.

O Ministério da Saúde também publicou regulamentação quanto ao Teleatendimento, denominado de Telessaúde. A normativa, dispõe sobre as ações e serviços desta natureza, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), trazendo instrumentos de operacionalização para o emprego das tecnologias de informação e comunicação na assistência remota, educação, pesquisa, prevenção de doenças e lesões, gestão e promoção de saúde do cidadão. Ressaltando que estas ações e

serviços ficam condicionadas às atribuições legais dos profissionais de saúde previstas na legislação que disciplina o exercício das respectivas profissões, entre elas o profissional farmacêutico (BRASIL a, 2022).

Desta forma, o atendimento remoto pode trazer inúmeros benefícios no campo de atuação do farmacêutico, servindo fortemente para aproximar o relacionamento do farmacêutico com o paciente e aumentar a resolutividade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a constante evolução da tecnologia, uma maior facilidade de acesso às informações, a possibilidade de orientação farmacêutica e por conseguinte com a utilização de profissionais capacitados, o caminho para obtenção da resolutividade para os usuários atendidos por intermédio do teleatendimento, se mostra uma opção viável junto aos serviços farmacêuticos a serem prestados.

O tema é colocado em discussão, com abertura para a realização de novos estudos, essencialmente após a publicação da resolução sobre telefarmácia, ocorrida em junho de 2022.

REFERÊNCIAS

ABRAFARMA a. **Varejo farmacêutico mantém alta de ecommerce e delivery.** Disponível em: [Varejo farmacêutico mantém alta de ecommerce e delivery \(abrafarma.com.br\)](https://www.abrafarma.com.br). Acesso em 24 ago 2022.

ABRAFARMA b. **FARMÁCIAS da Abrafarma têm crescimento de receita de 14,7% no 1º tri.** Disponível em: <https://www.abrafarma.com.br/noticias/farmacias-da-abrafarma-tem-crescimento-de-receita-de-147-no-1o-tri>. Acesso em 24 ago 2022

BARTKI, P. I. N. **Operador de telemarketing.** PRONATEC. Curitiba: IFPR, 2012. Disponível em: <https://pronatec.ifpr.edu.br/wp-content/uploads/2012/07/ot.pdf>. Acesso em 24 ago 2022.

BISSON, M. P. **Farmácia clínica e atenção farmacêutica.** 4.ed. Santana de Parnaíba, SP: Manole, 2021.

BRASIL a. Portaria GM/MS nº 1.348, de 2 de junho de 2022. **Dispõe sobre as ações e serviços de Telessaúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).**

BRASIL b. Conselho Federal de Farmácia. Resolução 727/22. **Dispõe sobre a regulamentação da Telefarmácia.**

BRASIL. Lei nº13.021/14. Dispõe sobre o exercício e a fiscalização das atividades farmacêuticas.

CORADASSI, C.E., *et al.* Teleatendimento no enfrentamento à covid-19. **Revista Conexão UEPG**, Ponta Grossa, Paraná - Brasil. v. 16, e2016413, p. 01-10, 2020.

CORDEIRO, B K. **O trabalho em Call Center: A saúde do trabalhador e sua relação com a atividade**. 115f. Universidade Federal Fluminense. Dissertação de Mestrado de Psicologia Niterói, 2011. Disponível em: https://app.uff.br/slab/uploads/2011_d_Bruna.pdf. Acesso em 24 ago 2022.

LULA-BARROS, D. S. L; DAMASCENA, H. L. Assistência farmacêutica na pandemia da COVID-19: Uma pesquisa documental. **Trabalho, Educação e Saúde**. v.19, e00323155, p.01-19, 2021.

MELLO, A. A. A. **O uso do teletrabalho nas empresas de call center e contact center multiclientes atuantes no BRASIL**: Estudos para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas. Universidade de São Paulo. Tese de Doutorado. São Paulo: 2011. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-16082011-154156/publico/AlvaroAugustoAraujoMello.pdf>. Acesso em 24 de ago 2022.

MODESTO, A. C. F.; PROVIN, M. P.; FERREIRA, T. X. A. M. **Farmácia clínica na atenção à saúde**: técnicas e métodos clínicos. São Paulo. Farmacêutica, 2019.

OSORIO-DE-CASTRO, C. G. S. *et al.* **Assistência Farmacêutica**: Gestão e prática para profissionais da saúde. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2014.

TAVARES, B. L. C.; GOMES, L. E. S. **Uso indiscriminado de medicamentos e automedicação no brasil**. 2020. Disponível em: <https://www.ufpb.br/cim/contents/menu/publicacoes/cimforma/uso-indiscriminado-de-medicamentos-e-automedicacao-no-brasil>. Acesso em: 29 ago 2022.