

APOSTILA 2

CURSO DE ATENDENTE DE FARMÁCIA

INSTRUTORA: DRA. FRANCISCA ZURITA

Farmacêutica

As principais atribuições de um atendente de farmácia/drogaria incluem o atendimento e a orientação de clientes, a comercialização de produtos (medicamentos, perfumaria, higiene pessoal), o auxílio na organização e controle de estoque, a operação do caixa e o uso de sistemas informatizados para o registo de vendas e produtos, tudo isto sob a supervisão do farmacêutico.

As habilidades essenciais de um atendente de farmácia

Conhecimentos Farmacêuticos: conhecer medicamentos, marcas, seus usos, contra indicações e interações medicamentosas é fundamental.

Comunicação Eficaz: Transmitir e receber informações de maneira clara é indispensável no atendimento ao público, essa habilidade garante que as necessidades do cliente sejam entendidas e que informações corretas sobre produtos sejam fornecidas, evitando mal-entendidos.

Capacidade De Atendimento Ao Cliente: Atender às necessidades do cliente de forma respeitosa, paciente e profissional é mais do que uma simples interação. Ouvir o cliente, compreender seus problemas ou dúvidas e fornecer soluções apropriadas é o que faz a diferença.

Organização: Manter o ambiente de trabalho ordenado, saber a localização dos produtos, gerenciar o estoque e manter registros atualizados são

ATRIBUIÇÃO DO ATENDENTE DE FARMÁCIA/DROGARIA
práticas que agilizam o atendimento, evitam erros e aprimoram a eficiência da farmácia.

Habilidades De Vendas: O atendente, ao compreender as necessidades do cliente e comunicar os benefícios de um produto, pode fazer recomendações eficazes e aumentar as vendas.

Atendente de farmácia, auxiliar farmacêutico, auxiliar de farmácia hospitalar, auxiliar de farmácia de manipulação, assistente de farmácia, balconista de farmácia.

Sua função é prestar auxílio ao farmacêutico responsável pela farmácia no que diz respeito ao atendimento aos clientes, a dispensação e orientação de medicamentos, inclusive de uso controlados, organização do local e controles de estoque de medicamentos e materiais.

Suas atribuições dependem do tipo de estabelecimento em que estará atuando. Pois auxiliares de farmácia que atuam em hospitais, por exemplo, possuem atribuições diferentes dos atendentes que atuam em drogarias ou farmácias de manipulação.

As atribuições de um atendente de farmácia são:

- Realizar atendimentos presenciais ou telefônicos para pacientes/clientes em geral;
- Interpretar prescrições e receitas médicas, sabendo esclarecer dúvidas de dosagens e horários para tomar os medicamentos;
- Recepcionar, realizar a conferência, armazenar e lançar nos sistemas medicamentos e produtos recebidos;

ATRIBUIÇÃO DO ATENDENTE DE FARMÁCIA/DROGARIA

- Realizar inventários e contagens de medicamentos controlados e psicotrópicos juntamente com o farmacêutico;
- Fazer a reposição de medicamentos ou produtos do estoque;
- Registrar informações em sistemas farmacêuticos, como por exemplo: entrada e saída de medicamentos controlados; **Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados (SNGPC)**;
- Auxiliar com a manutenção da organização das prateleiras e expositores de remédios e produtos em geral;
- Juntar medicamentos para encaminhar às enfermarias ou a paciente de forma individualizado.(auxiliar hospitalar)
- Registrar diariamente as temperaturas das geladeiras que estão armazenando os medicamentos termolábeis. (auxiliar hospitalar).



Atendimento Presencial



Interpretações de prescrições médica
Realização de inventário sistema



Lançamentos de medicamentos no



Contagem de medicamentos controlados e psicotrópicos



Organização das prateleiras e expositores



Separação de medicação de forma individualizada (farmácia hospitalar)



Registro de termolábeis

TÉCNICAS DE VENDAS

Treinamento de vendas

Com a alta competitividade do mercado atual, é mais do que necessário um bom treinamento para sua equipe para otimizar as vendas, mostrando para o seu cliente através do atendimento de excelência, que o seu estabelecimento é a melhor opção.

O treinamento de vendas é muito importante para o desenvolvimento da sua farmácia. Isso acontece porque quando você tem uma equipe despreparada, você está fadado à perda de dinheiro.

Uma equipe bem treinada pode ser o ato definitivo para o sucesso do seu negócio, pois ela aumentará seus números consideravelmente.



Fonte: <https://franklincovey.com.br/blog/treinamento-de-vendas>

O que é o treinamento de vendas?

O treinamento de vendas é a capacitação dos atendentes de farmácia, para que eles aprendam a vender de maneira correta e gerar mais resultados para o seu negócio.

Esse treinamento é muito importante para o crescimento da sua farmácia, pois será a partir dele que a sua equipe terá uma boa qualificação para gerar mais clientes e fechar vendas.

Imagine quantas vezes um cliente deixou de comprar algo em sua loja por um erro de comunicação, ou pelo cliente achar que a loja da esquina é

TÉCNICAS DE VENDAS

Conversão do Visitante em Comprador

melhor? Quando isso acontece, o erro não foi apenas da equipe de vendas, mas, da liderança também.

A conversão de visitante é o processo pelo qual uma pessoa nova em um site realiza uma ação desejada pelo proprietário do site. É importante ressaltar que converter não se limita apenas a vendas diretas, mas a qualquer ação que gere valor para o negócio. Para que ela ocorra, é preciso que o site tenha uma estratégia bem definida e que ofereça uma boa experiência.



1. **Recepcione seu cliente – Tática Apple Store** (Funcionário dedicado a cumprimentar e atender os clientes).
2. **Entenda o perfil do seu cliente farma** (É essencial ter um perfil bem definido e detalhado do público-alvo).
3. **Oferte Atenção Farmacêutica** (Oferecer esse serviço aumenta a confiança dos clientes e melhora a sua imagem para o público em geral, que passa a vê-lo mais como uma autoridade em saúde). Vale destacar, aqui, que esse tipo de atendimento também pode ser realizado via internet, conforme regulamentação recente dos serviços de telefarmácia.

TÉCNICAS DE VENDAS

Conversão do Visitante em Comprador

4. **Promova a venda cruzada** (A venda cruzada é uma das técnicas de vendas para farmácias e drogarias que mais trazem resultados). É preciso tomar cuidado ao aplicar essa técnica para não transformá-la em venda casada ou empurroterapia — estratégias que podem gerar problemas com órgãos fiscalizadores.

5. **Utilize gatilhos mentais** (Essa técnica constitui-se da geração de alguns estímulos psicológicos que induzem o cliente à compra).

Veja alguns exemplos:

- **Urgência:** “Esta promoção está disponível *apenas hoje*”.
- **Escassez:** “Estes são os últimos produtos em nosso estoque”.
- **Compromisso:** “Se você não gostar desse produto, pode trocá-lo em até 7 dias”.
- **Exclusividade:** “Este produto está com 10% de desconto, mas *para* você, eu vou fazer 20%”.

Importante lembrar: O uso de indução de qualquer tipo é proibida por lei para a venda de medicamentos.

6. **Capacite seus funcionários** (O bom atendimento, por si só, já é uma técnica de vendas, além de estabelecer uma relação positiva com os clientes, é fundamental que os atendentes demonstrem um bom conhecimento sobre os produtos que estão vendendo).

7. **Faça um bom planejamento** (É muito mais fácil, por exemplo, trabalhar com metas específicas e realistas do que somente com o objetivo vago de “vender mais”). Estabeleça metas como: vender X produtos de determinada linha por semana. Isso ajuda a manter o

TÉCNICAS DE VENDAS

Conversão do Visitante em Comprador

foco e concentra os seus esforços, aumentando as suas chances de obter resultados positivos.

8. **Tenha o produto que seu cliente procura** (É importante conhecer o seu perfil e, ao mesmo tempo, investir em variedade, buscando contemplar os mais diversos compradores em potencial). Outro aspecto fundamental, é manter a preocupação com a qualidade dos produtos, além de conhecer aqueles que vendem mais.
9. **Melhore o seu PDV** (Um ponto de venda bem organizado é fundamental para proporcionar conforto ao seu cliente e facilitar o acesso aos produtos que procura). Uma boa impressão visual e senso de identidade podem ser trabalhados desde a fachada, estimulando positivamente o público e fortalecendo os vínculos com a marca.
10. **Organize o seu checkout** (É o ponto onde o cliente realiza o pagamento, sendo a última oportunidade da farmácia para gerar compras por impulso). É uma prática comum dispor desse espaço, de uma forma que facilite o acesso do cliente a produtos de interesse especial, normalmente itens de conveniência.
11. **Desenvolva ações promocionais** (As boas e velhas promoções sempre estarão entre as estratégias mais eficazes para gerar vendas).
12. **Invista em marketing digital** (O Google Meu Negócio é uma ferramenta muito útil e pode fazer com que a sua marca apareça mais em resultados de pesquisas locais). Vale ressaltar que a internet vem sendo cada vez mais importante para as decisões e processos de compra, o que torna essa estratégia tão atual.

TÉCNICAS DE VENDAS

Conversão do Visitante em Comprador

13. **Mantenha o foco no cliente** (Esta estratégia ela une todas as outras, devendo ser também a sua principal preocupação ao aplicar qualquer uma delas. Oferecer a melhor experiência de compra possível aos seus clientes é o que garantirá compras maiores e um maior índice de fidelização).

TIPOS DE PRESCRIÇÃO

Prescrição Médica é um documento indispensável na rotina dos profissionais de medicina, é nela que constam as orientações para o tratamento de doenças e incômodos algícos e inflamatórios.

Medicamentos Isentos de Prescrições (MIP's)

Os (MIP's) são medicamentos isentos de prescrição médica, mas não são isentos de orientação para o seu uso e, como qualquer outro medicamento, apresentam riscos à saúde e podem ocasionar danos se utilizados de forma incorreta. Portanto, devem ser tratados com o mesmo cuidado que os medicamentos prescritos, cujas recomendações sobre a dose indicada, contraindicações e interações devem ser seguidas.

Ex.: Acetilcisteína Solução oral 40 mg/mL; Diclofenaco sódico Gel dermatológico 10 mg/g; Dipirona Solução oral 500 mg/mL; Ibuprofeno Cápsula gelatinosa mole, comprimido 400 mg, entre outros.

Medicamentos Sob Prescrição Médica Os medicamentos sob prescrição correspondem a cerca de 65% dos produtos presentes hoje no mercado, entre eles, os anti-inflamatórios, hormônios, contraceptivos e medicamentos para controle de hipertensão, entre outros.

Ex.: Amoxicilina solução oral 250mg/5ml; Losartana Potássica comprimido revestido 50mg; Ivermectina comprimidos 6mg.

Medicamentos de Controle Especial os medicamentos sujeitos a controle especial são substâncias com ação no sistema nervoso central capazes de causar dependência física ou psíquica, motivo pelo qual necessitam de um controle mais rígido do que as substâncias comuns. Dessa forma, são dispensados de acordo com a Portaria 344, de 12 de maio de 1998, da ANVISA, que aborda critérios para prescrição destes itens,

dividindo-os em listas conforme categoria terapêutica e tipo de notificação de receita necessária para prescrição.

Ex.: Clonazepam comprimidos 2mg; Diazepam comprimido 5mg; Succinato de desvenlafaxina monoidratado 100mg.

TIPOS DE PRESCRIÇÃO

† **Receita médica branca de controle especial** esse é um dos tipos de receitas médicas usadas para prescrever medicamentos que compõe a lista de remédios C1 da ANVISA. Portanto, essa lista é composta pelos remédios que devem ser controlados como, por exemplo, antidepressivos e anticonvulsivos. A receita médica branca de controle especial deve ser dispensada em duas vias, pois uma precisa ser retida na farmácia. Além disso, dentro da mesma receita é possível prescrever, no máximo, até três medicamentos. Porém, ela vale por 30 dias em todo o território nacional.

† **Receita médica azul** essa receita é usada para prescrever medicamentos psicotrópicos e psicotrópicos anorexígenos. Portanto, é preciso que esses remédios estejam na lista B1 e B2. Porém, cada tipo de receita azul pede uma notificação especial. Essa notificação é emitida junto com a receita para o controle do paciente. No entanto, a notificação B1 é para os medicamentos psicotrópicos e o B2 é para remédios psicotrópicos anorexígenos. Cada notificação se limita a somente um tipo de medicamento. Ambos os tipos valem por 30 dias em todo o território nacional.

† **Receita médica amarela** a receita amarela é para prescrever medicamentos entorpecentes que estejam na lista A1 e A2, além dos

psicotrópicos da lista A3. Entretanto, suas regras não são muito diferentes da receita azul, afinal, cada notificação deve ser única para cada remédio. Mas a notificação é única, ou seja, não há diferença entre os remédios das listas A1, A2 e A3 como há das listas B1 e B2. Sendo assim, independente da lista à qual pertença o medicamento do tipo A, a notificação será a amarela mesmo. Ela é válida por 30 dias em todo o território nacional.



AMAZONAS SEMPRE VIVO



ORIENTAÇÕES PARA DISPENSAÇÃO DOS MEDICAMENTOS SUJEITOS A CONTROLE ESPECIAL

→ A Quantidade a ser dispensada em cada prescrição atende a necessidade do tratamento a que o paciente estiver submetido de acordo com a Posologia Definida pelo Médico

Tipo de Notificação / Receita	Listas	Medicamentos	Amarela	Cor da Notificação e ou Receita	Quantidade Máxima por Receita e Período de Tratamento	Quantidade Máxima por Receita	Validade da Receita	Talão da Notificação Impresso As Exatas de:
Notificação de Receita "A" (NRA)	A1; A2; A3	Entorpecentes	Todo o território nacional (1)	AMARELA	5 ampolas e demais formas farmacêuticas tratamento p/30 dias	1 medicamento ou substância	30 dias	Autoridade Sanitária – Talão C/ 20 folhas
Notificação de Receita "B" (NRB)	B1	Psicotrópicos	Todo o território nacional (1)	AZUL	5 ampolas e demais formas farmacêuticas tratamento p/60 dias	1 medicamento ou substância	30 dias	O profissional retira a numeração junto a DIVISA, escolhe a gráfica para impressão do talão.
Notificação de Receita "B2" (NRB2)	B2	Psicotrópicos Antoesquímicos	Todo o território nacional	AZUL	Tratamento para no máximo 30 dias Sendo p/ a Substância - tratamento para até 60 dias	1 medicamento ou substância	30 dias	O profissional retira a numeração junto a DIVISA, escolhe a gráfica para impressão do talão.
Notificação de Receita "Retinóides" (NRB)	C2	Retinóides de Uso Sistêmico	Todo o território nacional	BRANCA	5 ampolas e demais formas farmacêuticas tratamento p/30 dias	1 medicamento ou substância	30 dias	O profissional retira a numeração junto a DIVISA, escolhe a gráfica para impressão do talão.
Notificação de Receita Talidomida (NRT)	C3	Imunossupressores (Talidomida)	Todo o território nacional	BRANCA	Tratamento para no máximo 30 dias	1 medicamento ou substância	20 dias	Serviços Públicos de Saúde
Receita de Controle Especial ou Comum em 02 (duas) Vias	C1	Controle Especial	Todo o Território Nacional (2)	RECEITA DE CONTROLE ESPECIAL DE COR BRANCA	5 ampolas e demais formas farmacêuticas tratamento p/60 dias	3 medicamentos ou substâncias	30 dias	Profissional
	C5	Anestésicos (ver p. 37/04/2006)						
	A1; A2; B1	Adrenolíticos das listras						
	C1; B1	Antifibrinolíticos Anticoagulantes						
ANTIMICROBIANOS								

FOI Lido em 13 de Maio de 2018 | Resolução Nº 11, de 22 de Maio de 2011 | RDC Nº 7, de 3 de Maio de 2011 | RDC Nº 30, de 21 de Setembro de 2014 | Lei 13.757, de 13 de Novembro de 2018
 (1) Desde que seja acompanhada da receita que justifique o uso, quando para aquisição em outra unidade federativa. As farmácias ou drogarias ficando obrigadas a apresentar dentro do prazo de 72 (setenta e duas) horas, a Autoridade Sanitária local, as notificações de Receita "A", procedentes de outras Unidades Federativas, para averiguação e visto.
 (2) Há a obrigatoriedade de apresentar dentro do prazo de 72 (setenta e duas) horas, a Autoridade Sanitária local, as receitas de Controle Especial procedentes de outras unidades Federativas, para averiguação e visto. | Obs: Para consultar informações sobre a submissão | talidomida acesso → RDC Nº 181, de 11 de Dezembro de 2017



© 2020
farmaceutico.digital.com



SEMTEPI

Secretaria Municipal do Trabalho, Empreendedorismo e Inovação



Prefeitura de

Manaus

O trabalho não para

OBRIGADA
BONS ESTUDOS A TODOS!

Dra. Francisca Lurita