



# BD Mão Boa

Ano VI • Nº 29 • 2009 • Distribuição Gratuita • Tiragem: 35.000 exemplares • www.bd.com/brasil

## Aconselhamento é fundamental para conquistar clientes



Qual a importância do aconselhamento para o sucesso em vendas na farmácia? Como aconselhar o cliente de forma ética para mantê-lo fiel? Saiba como oferecer um atendimento de excelência com as dicas do consultor em gestão de saúde Jéferson Danchura.

**Página 8**

## Anticoncepcional injetável requer cuidados especiais

Conheça alguns detalhes importantes sobre a técnica de administração de contraceptivos por via intramuscular e algumas dicas para que sua ação seja totalmente eficaz.

**Página 6**

## Fiscalização da NR 32

Saiba como é feita a cobrança de multas para estabelecimentos que não cumprem as recomendações da Norma Regulamentadora 32 - Segurança e Saúde no trabalho em Serviços de Saúde.

**Página 7**

## Compromisso com a Educação em Diabetes

Há mais de 20 anos o **Centro BD de Educação em Diabetes** realiza diversas ações para ampliar o conhecimento das pessoas e profissionais da saúde que lidam com o Diabetes Mellitus.

Saiba como utilizar os serviços desta iniciativa da BD na **página 3**.



por que as luvas de procedimento são necessárias durante as aplicações de injetáveis. **Página 2**

## Aplicações sem luvas? nem pensar!

Em pleno século XXI, diante de todas as doenças infectocontagiosas que nos ameaçam, a proteção se torna fundamental. Veja

## Acerte o preparo da seringa antes de aplicar

Confira todas as etapas no preparo correto de uma seringa para aplicação de injetáveis, a fim de proporcionar segurança e saúde ao cliente. **Páginas 4 e 5**



# A real importância das luvas nas aplicações de injetáveis

Ao longo dos séculos, o homem percebeu que algumas doenças são transmitidas por contato entre pessoas, ou mesmo através de objetos, água ou ar. Hoje, com a descoberta de tantas “novas patologias”, é imprescindível que o profissional da saúde adote procedimentos de proteção como, por exemplo, o **uso de luvas**. Seleccionamos algumas perguntas frequentes de nossos leitores para que você conheça a importância deste item durante as aplicações de injetáveis.

Por **Monise Vicente** - Farmacêutica e consultora educacional BD Injection Systems

## Por que é necessário usar luvas nas aplicações de injetáveis?

– As luvas promovem uma barreira protetora bastante eficiente e previnem contaminações, pois evitam que as mãos entrem em contato com fluidos corpóreos, como por exemplo, suor, saliva, lágrima e o sangue – este último tem maior potencial de contaminação. Segundo o Manual de Exposição Ocupacional do MS (2004), os agentes infecciosos mais importantes nas infecções ocupacionais ocorridas em serviços de saúde são o vírus HIV e os vírus da Hepatite B e C. É importante ressaltar que as exposições que podem trazer riscos aos profissionais não se referem a pele íntegra e sim, no caso de exposição, com a pele não íntegra (ex. pele com dermatites ou cortes), lesões provocadas por materiais perfurocortantes (ex. agulhas) ou exposição em mucosas (ex. respingos no olho, nariz).

Abaixo, alguns momentos que evidenciam a necessidade do uso de luvas nas aplicações de injetáveis, situações em que existe o risco de contato com fluidos corpóreos:

- ▶ no contato com a pele do cliente, por exemplo, antes da aplicação ou ao auxiliar na colocação de sua roupa;
- ▶ no término quando ocorre refluxo de sangue e o profissional precisa pressionar o local;
- ▶ em uma emergência, ao tentar ajudar um cliente que eventualmente desmaie na hora da injeção.



**Atenção:** Para total proteção, luvas devem ser usadas nas duas mãos!

## Existe alguma legislação que exige o uso de luvas?

– Sim, a NR 32, a norma regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego que abrange os estabelecimentos de saúde como um todo – farmácias, clínicas médicas, hospitais, instituições de ensino, home care, entre outros – e busca proteger a saúde dos profissionais desses estabelecimentos. A norma determina que “o EPI deve estar à disposição em número suficiente nos postos de trabalho, de forma que seja garantido imediato fornecimento ou reposição” (item 32.2.4.7). Considera-se Equipamento de Proteção Individual - EPI, todo dis-

positivo ou produto de uso individual utilizado pelo trabalhador, destinado à proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho. São exemplos de EPI gorro, óculos de proteção, máscara, avental, jaleco e *luvas*.

## Luvas usadas nas aplicações de injeções são estéreis?

– Não, as luvas recomendadas para atividades como aplicação de injetáveis e realização de testes de glicemia tem como objetivo a proteção do profissional. Elas são designadas *luvas de procedimento* e não são estéreis. Para alguns procedimentos realizados em centros cirúrgicos e em procedimentos de alto risco, como por exemplo, biópsias e traqueotomias fica necessário o uso



O **Jornal BD Mão Boa** é uma publicação da **Becton Dickinson Indústrias Cirúrgicas Ltda.** Rua Alexandre Dumas, 1976, CEP – 04717-004, Chácara Santo Antônio – São Paulo – SP • CRC: 0800 055 5654 • email: [crc@bd.com.br](mailto:crc@bd.com.br) • *Coordenadora técnica:* Beatriz Lott • *Colaboradores:* Bruno Campello, Márcia Camargo de Oliveira e Thais Silva • *Jornalista responsável:* Milton Nespatti (MTB 12460-SP, [nespatti@terra.com.br](mailto:nespatti@terra.com.br)) • *Revisão:* Solange Martinez

• *Projeto gráfico e diagramação:* [revistas@alvopm.com.br](mailto:revistas@alvopm.com.br). As matérias desta publicação podem ser reproduzidas desde que citada a fonte. As opiniões e conceitos publicados são de responsabilidade dos entrevistados e colaboradores dos artigos.

de luvas estéreis, conhecidas como luvas cirúrgicas.

### Como deve ser a troca e o descarte das luvas?

– A troca de luvas deve ocorrer sempre no término de uma injeção. É inadequado o seu uso durante outras atividades, como atender ao telefone e abrir portas, pois desta maneira as luvas podem ser veículos de disseminação de infecções. Após o uso, devem ser descartadas em saco plástico branco, devidamente identificado com o símbolo de infectante, atendendo ao disposto na ISO 9191 e no item 32.5.2 da NR 32.

### As luvas podem dificultar as atividades de trabalho ou o manuseio de materiais?

– Sim. Luvas com tamanhos acima ou abaixo do ideal dificultam o manuseio dos materiais e a realização da técnica de aplicação, o que pode inclusive causar acidentes. Por isto, é fundamental o uso de luvas de procedimento com tamanhos compatíveis às mãos dos profissionais de saúde.

Como visto, luvas são indispensáveis para a segurança durante a aplicação de injetáveis e adaptar-se ao uso delas é necessário, pois são altos os custos financeiros e principalmente psicológicos após uma contaminação. ■

### Referências Bibliográficas:

- BRASIL. Portaria no 415 de 11 de novembro de 2005. Aprova a Norma Regulamentadora NR 32 Segurança e Saúde no Trabalho em Estabelecimentos de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, nº 219, 16 nov 2005. Seção 1, p.03.
- BRASIL. Portaria no 3.214 de 08 de junho de 1978. Aprova a Norma Regulamentadora NR 06 – Equipamento de Proteção Individual – EPI. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 06/07/1978. Seção 1, p.01.
- Chek List de Controle de Infecção Hospitalar. Leão, Maria Therezinha. Curitiba: Ed Autora, 2002, pag 74, 75.
- Infecção Hospitalar e suas Interfaces na Área de Saúde. Fernandes, Antonio Tadeu. São Paulo: Ed Atheneu, 2000, pag 1020, 1023.

# Educação em Diabetes é o nosso objetivo



Equipe BD Diabetes Care no Congresso Brasileiro Multiprofissional - Multidisciplinar de Diabetes da ANAD.

**E**xistem muitas evidências que a educação em diabetes é um instrumento essencial para a melhora do controle metabólico, adesão ao tratamento e redução de complicações crônicas. A implementação de ações de educação em diabetes pode estreitar o relacionamento do cliente com o estabelecimento farmacêutico.

Por esta razão, há mais de 20 anos, a **BD** desenvolve atividades educativas através do **Centro BD de Educação em Diabetes**, visando ampliar o conhecimento dos profissionais da saúde e proporcionar informação, independência e qualidade de vida às pessoas com Diabetes Mellitus, seus familiares e amigos. Atualmente, disponibilizamos os seguintes serviços:

☑ **Disque Centro BD de Educação em Diabetes** Serviço de atendimento telefônico especializado e gratuito, onde é possível tirar dúvidas sobre diversos aspectos relacionados ao Diabetes Mellitus e ainda receber indicações dos pontos de vendas dos produtos BD, voltados à aplicação de insulina.

☑ **Site [www.bdbomdia.com](http://www.bdbomdia.com)** Informações relacionadas ao Diabetes Mellitus e seu tratamento. Destacam-se a revista eletrônica **BD**

**Bom Dia** com temas voltados às pessoas com diabetes e seções de artigos com estudos recentes já indexados em revistas científicas.

### ☑ **Materiais educativos**

Elaborados com base nas diretrizes da Sociedade Brasileira de Diabetes com o objetivo de auxiliar o profissional da saúde na eficácia do processo educativo em diabetes e divulgar informações sobre o preparo e autoaplicação de insulina.

### ☑ **Palestras, oficinas e treinamentos**

São realizados pelos farmacêuticos e enfermeiros da equipe técnica do Centro BD de Educação em Diabetes. Têm como objetivos aperfeiçoar conhecimentos e desenvolver habilidades para o manejo adequado do tratamento do Diabetes Mellitus.

Para as farmácias que pretendem oferecer um atendimento especializado, a equipe técnica desenvolve atividades educacionais para preparar os profissionais no atendimento dos clientes com diabetes. Tendo como foco principal as orientações sobre preparo e autoaplicação de insulina, as palestras e oficinas apresentadas pelo CBDED permitem que a farmácia contribua para melhores resultados no tratamento com insulina.

**Faça do nosso objetivo o seu. Promova também educação em diabetes em sua farmácia!**



**Farmacêuticos e enfermeiros disponíveis no atendimento telefônico de segunda à sexta-feira das 8h às 17h, fornecendo informações atualizadas e dicas para o tratamento do Diabetes Mellitus.**



# Preparo da seringa para aplicação de injeção

Um profissional de farmácia deve conhecer todos os passos no preparo de uma seringa para aplicação de injetáveis. Veja aqui algumas recomendações básicas para que você execute o procedimento corretamente, proporcionando segurança ao paciente.

## 1º - Leia a prescrição e escolha o material necessário

- ✓ Fique atento durante a leitura da prescrição médica.
- ✓ Separe o medicamento e confira: composição, dosagem, validade e aspecto. Leia a bula.



- ✓ Escolha a seringa BD SoloMed™ compatível com o volume prescrito. Use a agulha adequada ao local da aplicação e o perfil do cliente.



- ✓ Separe luvas de procedimento compatíveis com o tamanho de suas mãos.



- ✓ Utilize BD Alcohol Swabs™ – compressas estéreis com álcool isopropílico a 70%. Ideais para a assepsia da ampola.



## 2º - Prepare-se para aplicar

- ✓ Retire adornos como pulseiras, anéis, todos os acessórios das suas mãos e punhos. Em seguida, lave as mãos seguindo a técnica recomendada.



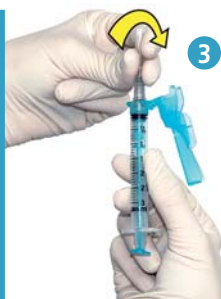
## 3º - Evite a contaminação do material



- 1 Use as duas mãos para abrir a embalagem.



- 2 Reserve a pétala (papel grau cirúrgico da embalagem).



- 3 Confira a fixação da agulha com a seringa.

- 4 Faça a assepsia da ampola e espere



- 5 Quebre o gargalo da ampola usando uma proteção para evitar ferimentos e a contaminação do medicamento. Uma opção é a pétala da embalagem da seringa.

## 4º - aspire o volume de medicamento

- 1 Primeiro, segure a seringa e gire o dispositivo de segurança até colocá-lo em posição que deixará a escala de graduação visível.
- 2 Para aspirar o volume prescrito use uma das posições:



- ✓ Posição exclusiva para medicamentos aquosos.

- ✓ Evite exercer força excessiva no êmbolo

Agulha com calibre de 0,70 mm: ideal para medicamentos aquosos.

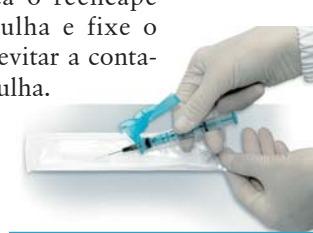


Agulha com calibre de 0,80 mm: ideal para medicamentos oleosos devido a sua viscosidade.

- ✓ **Importante:** evite o contato do bisel (ponta da agulha) com as paredes da ampola. Se isso ocorrer, pode danificar o bisel, causando desconforto ao paciente.

## 5º - Proteja a agulha e ajuste a dose a ser aplicada

- ✓ Antes da assepsia do local de aplicação, faça o reencepe passivo da agulha e fixe o protetor para evitar a contaminação da agulha.



- ✓ Para eliminar bolhas de ar, gire rapidamente a seringa em movimento circular ou dê leves toques com o dedo sobre o corpo da seringa. Elimine o ar e corrija o volume de medicamento no interior da seringa de acordo com o volume prescrito pelo médico.



## Procedimentos com frasco ampola

Para medicamentos envasados em frasco ampola alguns cuidados adicionais são importantes



- 1º Faça a assepsia da borracha do frasco ampola com BD Alcohol Swabs™ e espere secar.



- 2º Introduza a agulha com ângulo de 90º no centro da borracha do frasco da ampola.



- 3º Aspire vagarosamente o medicamento e em seguida elimine as bolhas de ar. Não se esqueça de corrigir o volume a ser aplicado de acordo com a prescrição.

**Dica adicional de leitura:** acesse no site da ANVISA ([www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br)) o guia técnico "Higienização das mãos em serviços de saúde"



*O uso de contraceptivos injetáveis por mulheres que desejam prevenir a gravidez tem se tornado cada dia mais frequente. Os profissionais de farmácia devem estar sempre preparados para este tipo de aplicação e atentos a alguns cuidados importantes. Para tratar deste tema, o **Jornal BD MÃO BOA** convidou a gerente médica em Saúde Feminina da Bayer Healthcare, **Dra. Maria Lúcia Dias**.*

### **Anote**

*Ao aplicar  
anticoncepcional injetável:*

- ☞ Exija sempre a apresentação da receita e com data recente.
- ☞ Use técnica em “Z”.
- ☞ Recomende ao cliente evitar massagens e compressas após a aplicação da injeção.

## Atenção nas aplicações de anticoncepcionais

**U**m dos anticoncepcionais injetáveis mais usados atualmente tem em sua fórmula dois hormônios: acetato de noretisterona e valerato de estradiol. Por ser uma solução oleosa, esta injeção tem a vantagem de proporcionar melhor regularidade na absorção e, conseqüentemente a manutenção dos níveis séricos destes fármacos. A posologia consiste na aplicação de uma ampola mensal, sempre em dia fixo no mês. O início de seu uso (a primeira injeção) deve ocorrer no primeiro dia do ciclo menstrual (primeiro dia da menstruação), seguindo a prescrição médica.

Como qualquer medicamento, este contraceptivo tem indicações, contra-indicações e a possibilidade da ocorrência de reações adversas. Estes fatores só podem ser adequadamente avaliados em consulta médica. Portanto, a aplicação só deve ser feita mediante a apresentação da prescrição médica.

### **Eficácia**

A técnica de aplicação é uma variável muito importante na manutenção da eficácia deste anticoncepcional, por isto, algumas orientações devem ser sempre seguidas:

- ☑ A aplicação é por via intramuscular profunda utilizando-se a técnica de trilha em “Z”, preferencialmente na nádega.
- ☑ É importante cobrir o local da aplicação para evitar refluxo. Por questões de higiene não devemos usar esparadrapo e sim um curativo pronto oclusivo ou material próprio.
- ☑ Deve-se ter o cuidado de não massagear ou fazer compressas no local, pois isso pode alterar a absorção do medicamento.

### **Refluxo**

Sabe-se que o refluxo pode acontecer após a aplicação de qualquer solução oleosa. A prática correta e consistente da aplicação da técnica de trilha em “Z” reduz a praticamente zero a ocorrência deste problema.

Se houver refluxo da solução injetada, não se deve jamais aplicar uma nova ampola ou parte dela, pois não é possível identificar a quantidade de fármaco perdida. Caso isso ocorra, o profissional de farmácia deve informar à paciente que o medicamento refluuiu e orientá-la a utilizar preservativos como método contraceptivo adicional de barreira, até a aplicação da próxima injeção, seguindo o ciclo menstrual.

É importante ter atenção nos casos de clientes que vestem roupas apertadas, como é bastante comum entre as adolescentes. Ao vestir uma roupa muito justa após a aplicação, se não foi praticada adequadamente a técnica de trilha em Z, poderá haver refluxo. Portanto, é preciso orientar as clientes nesses cuidados quando da próxima aplicação.

### **Reflexo vagal**

Algumas pessoas mais sensíveis podem apresentar o chamado reflexo vagal, o qual pode ocorrer com qualquer injeção e principalmente com as soluções oleosas. O reflexo consta de mal estar após a aplicação, podendo chegar a desmaio.

Para prevenir ou minimizar essa ocorrência, é indicado fazer a aplicação com a paciente deitada. Se isso não for possível, pelo menos ela deve permanecer

Saiba mais sobre a técnica em “Z”

Envie um e-mail para [jornalmaoboa@bd.com.br](mailto:jornalmaoboa@bd.com.br) e receba um artigo sobre este tema.

recostada em uma cadeira. A aplicação deve ser feita de forma extremamente lenta e, após o procedimento, a paciente deve sentar-se e ficar em observação por alguns minutos.

Caso você necessite de mais informações sobre aplicações de contraceptivos injetáveis, ligue para **0800 702 1241** ou acesse o site [www.bayerscheringpharma.com.br](http://www.bayerscheringpharma.com.br) ou então envie e-mail para [sac@bayerhealthcare.com](mailto:sac@bayerhealthcare.com)

# Fiscalização da NR 32 já está em vigor

**E**m novembro de 2005 foi publicada pelo Ministério do Trabalho e Emprego a **Norma Regulamentadora NR 32 - Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde**. Desde então, muitas farmácias já se adequaram aos diversos itens desta norma com o intuito de garantir um ambiente mais seguro para o trabalhador e evitar gastos com multas as quais, dependendo do caso, podem ser vultosas.

Segundo a consultora em Segurança e Saúde Ocupacional e representante assistente da Comissão Tripartite Permanente Nacional da NR 32, Vera Lúcia Cantalupo, a prática tem mostrado que os estabelecimentos fiscalizados recebem, em primeira instância, uma notificação prévia, com caráter educativo e explicativo. “Já em fiscalizações posteriores, são aplicadas multas em casos em que não foram atendidos os requisitos estabelecidos pela norma”, alerta.

## Aplicação de multas

A aplicação de multas no descumprimento da NR 32 faz uso das bases legais conforme a Portaria 44 do MTE de abril de 2008 e a NR 28. A determinação do valor das multas aplicadas quando o estabelecimento não se encontra em conformidade com a NR 32 depende dos seguintes fatores:

▶ Do grau da infração dos itens da norma. O texto da NR 32 consta de diversos itens, cada um deles é classificado por um grau de infração que pode variar entre 1 a 4 (menos grave ao mais grave). O grau de infração é determinado no Anexo II da NR 28, determinado pela Portaria MTE 44 de 09/04/2008.

▶ Do número de funcionários do estabelecimento.

▶ Se os itens estão relacionados à Segurança e Saúde ou à Medicina do Trabalho.

Para mostrar como estes fatores influenciam e como é feito o cálculo da multa, veja no box acima um exemplo fictício.

## Exemplo de um estabelecimento infrator sujeito à multas

– Uma rede de farmácias com 110 funcionários foi fiscalizada pelo agente de inspeção do trabalho, que encontrou o descumprimento do item **32.5.3 “c”** da NR 32.

▶ Segundo o Anexo II da NR 28 este item tem grau de infração 3.

▶ Segundo o Anexo I da NR 28 (apresentada abaixo) o valor da multa em UFIR tem como valor mínimo 3303 e máximo 3718 (total de UFIRs).

▶ O valor de cada UFIR corresponde a R\$1,0641.

– O resultado encontrado para o cálculo da multa referente ao descumprimento de apenas este item fica entre o valor de R\$ 7.029,44 e R\$ 7.912,64.

– Mesmo sendo um exemplo ilustrativo e que considera apenas um dos itens da norma, este cálculo apresenta o quanto pode ficar caro para a farmácia não se adequar às recomendações desta legislação. “É importante lembrar que os valores finais das multas sempre dependerá de um conjunto de fatores, inclusive reincidências e outras ponderações que o Auditor Fiscal entender como aplicável”, ressalta Vera Cantalupo.

**32.5.3** - A segregação de resíduos deve ser realizada no local onde são gerados.

**32.5.3 “c”** - Os recipientes sejam constituídos de material lavável, resistente à punctura, ruptura e vazamento, com tampa provida de sistema de abertura sem contato manual, com cantos arredondados e que sejam resistentes ao tombamento.

Fonte: NR 32

## Tabela publicada no Anexo I da NR 28 (parcial)

### GRADAÇÃO DAS MULTAS (EM UFIR)

Número de empregados	Segurança no trabalho				Medicina no trabalho			
	I <sup>1</sup>	I <sup>2</sup>	I <sup>3</sup>	I <sup>4</sup>	I <sup>1</sup>	I <sup>2</sup>	I <sup>3</sup>	I <sup>4</sup>
26 – 50	831	1665	2496	3335	499	1003	1501	1999
	– 963	– 1935	– 2898	– 3876	– 580	– 1166	– 1746	– 2320
51 – 100	964	1936	2899	3877	581	1167	1747	2321
	– 1104	– 2200	– 3302	– 4418	– 662	– 1324	– 1986	– 2648
101 – 250	1105	2201	3303	4419	663	1325	1987	2649
	– 1241	– 2471	– 3718	– 4948	– 744	– 1482	– 2225	– 2976
251 – 500	1242	2472	3719	4949	745	1483	2226	2977
	– 1374	– 2748	– 4121	– 5490	– 826	– 1646	– 2471	– 3297

## Quer saber mais sobre o tema?

Pesquise em [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br), site do Ministério do Trabalho e Emprego, onde você encontrará todas as portarias e normas citadas neste texto. Outra dica interessante é o curso “**Formação de Facilitadores Para Implantação da NR 32**” que orienta como implantar medidas de segurança no estabelecimento de acordo com esta norma. Para saber mais sobre o curso, acesse o site: [www.tspv.com.br](http://www.tspv.com.br)

# Aconselhamento: o remédio para o sucesso da farmácia

Por: Jeferson Danchura – CGS Empresarial - Consultoria em Gestão de Saúde Empresarial (jd@portalcgs.com.br)

**E**ra uma manhã de segunda-feira, com chuva e muito frio, quando abri as portas da farmácia na cidade de Curitiba e logo ocorreu o primeiro atendimento do dia.

- Bom dia! Em que posso ajudá-lo? – pergunto ao cliente.

- Bom dia! Eu quero um frasco de água boricada - responde ele.

O cliente estava apressado, rapidamente peguei o produto e trouxe a compressa de gaze para oferecer. O cliente agradeceu a lembrança da gaze. Perguntei-lhe qual era seu nome e ele me respondeu que se chamava José Luiz.

- Quanto custa os produtos?

- Sr. José Luiz, o total fica em R\$ 3,20.

- E o desconto? Você não vai me dar?

O cliente pagou R\$ 3,00 e foi embora com o produto que veio comprar e com a gaze que ia precisar. Fiquei feliz com o atendimento, com a venda sugestiva mas, eu queria mais! Como poderia surpreender os clientes? Seria possível fidelizar um cliente através de um produto tão simples e comum, como a água boricada?

O desafio para qualquer farmácia é obter e manter clientes fiéis ao seu estabelecimento, ou seja, atrair pela qualidade e pelo diferencial de atendimento. Isso requer permanente atenção às necessidades do cliente e preparo da



equipe de profissionais no conhecimento dos produtos. Os vendedores mais bem sucedidos aprenderam a entender o comportamento humano, estabelecendo a confiança, ouvindo com atenção seus clientes e apresentando soluções adequadas que agregam valor.

O que eu poderia fazer a mais para conquistar a confiança do sr. José Luiz? Que técnica de venda estava faltando?

## **Aconselhamento! Ato de ensinar estando comprometido com o resultado**

Aconselhar é possível desde que você tenha o conhecimento técnico do produto e das patologias que estão relacionadas. Veja como podemos dar o conselho no atendimento ao cliente que está com pressa. O momento mais adequado, neste exemplo, para realizar a abordagem é no ato do pagamento.

- Sr. José Juiz, onde o senhor guarda a água boricada em casa?

Antes que ele fique com vergonha de responder ou erre o local, faça seu aconselhamento.

- O sr. vai guardar em um local arejado e ao abrigo da luz do sol. Não na geladeira, que é o lugar mais comumen-

te guardado. O que acontece, Sr. José, é que em temperaturas baixas a água boricada forma cristais (ácido bórico) que acumulam no fundo do frasco e, ao aplicar o produto, estes cristais podem cair nos olhos causando mais irritação ou maiores problemas.

De que maneira fazer um aconselhamento? Aborde de forma natural. Passe a informação como uma dica, como um conselho. Isto demonstra que você, profissional de farmácia, está preocupado com a saúde do seu cliente.

Veja outros exemplos para você pode fazer aconselhamentos:

▶ **Antibiótico pediátrico em suspensão:** após a conferência da receita médica, lembre aos pais o preparo da solução (se necessário), o por quê de agitar o frasco e onde guardar.

▶ **Insulina:** revise os cuidados com o transporte e armazenamento, ressalte os cuidados com os locais de aplicação e o correto uso das seringas, explicando o risco da reutilização.

Enfim, caro profissional de farmácia, você deve utilizar técnicas de vendas para melhorar seus resultados. Isto o ajudará a conquistar seus clientes pela forma como passa informações sobre os produtos vendidos, pois são informações do conhecimento do profissional e que não vem impressas em rótulos ou bulas. O aconselhamento também orienta os clientes da necessidade de realizarem corretamente o tratamento prescrito pelo médico. A consequência direta destas ações é uma melhor qualidade de vida dos seus clientes, fazendo com que eles se lembrem da sua farmácia e especialmente de você.

As técnicas aqui apresentadas reforçam a idéia de que os profissionais do varejo farmacêutico, através de um excelente atendimento e com conhecimento técnico atualizado, ajudam os clientes a utilizar racionalmente os medicamentos.

Um último conselho, tão importante quanto os demais: estude os produtos, troque dicas de produtos com seus colegas e comece a praticar! ■

*Os vendedores mais bem sucedidos aprenderam a entender o comportamento humano, estabelecendo a confiança, ouvindo com atenção seus clientes e apresentando soluções adequadas que agregam valor.*