



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
N.º 005
- FARMÁCIA BÁSICA SEMUS -**



Elaborado por: Rogério Fracalossi	Revisado por:	Aprovado por:	Revisado em: 2022
---	----------------------	----------------------	-----------------------------

1. TÍTULO: DISPENSAÇÃO GERAL DE MEDICAMENTOS

2. OBJETIVOS: Padronizar a dispensação de medicamentos para que esta seja eficaz garantindo um atendimento adequado ao paciente e que este entenda as orientações e faça seu tratamento de forma correta.

3. DEFINIÇÃO: Dispensação: É o ato de proporcionar um ou mais medicamentos a um paciente como resposta à apresentação de uma receita elaborada por profissional autorizado. Neste ato, o farmacêutico informa e orienta sobre o uso adequado do produto. São elementos importantes desta orientação: cumprimento do regime de dosificação, a influência dos alimentos, a interação com outros medicamentos, o reconhecimento de reações adversas e as condições de conservação do produto. Uma correta dispensação garante uma efetiva forma de entrega do medicamento correto ao paciente certo, na dosagem e quantidade prescritas, com instruções claras e numa embalagem que garanta a potência do medicamento.

4. PROCEDIMENTO:

- a. Perguntar se o paciente que está na farmácia é o mesmo que está na receita;
- b. Perguntar sempre se o medicamento é para criança ou adulto, quando não esclarecido;
- c. Identificar o medicamento que está prescrito, sempre que houver dúvidas, procurar o farmacêutico, nunca dispensar qualquer medicamento sem ter certeza absoluta do que é;
- d. Verificar sempre se a receita possui carimbo e assinatura do médico;

- e. Para antimicrobianos verificar se a receita esta dentro do prazo de validade (10 dias após a data de prescrição), psicotrópicos (30 dias) e medicamentos de uso contínuo (6 meses).
- f. Dispensar o medicamento exatamente na quantidade prescrita pelo médico; em casos de cartelas que não há como fracionar, dispensar cartela fechada com a quantidade a mais.
- g. Orientar o paciente quanto ao tratamento, informar posologia, descrever horários, quantidade de dias que o medicamento deve ser utilizado;
- h. Certificar-se que o paciente entendeu as orientações quanto ao tratamento, caso o mesmo não tenha entendido da 1ª vez, explicar quantas vezes forem necessárias, mesmo que tenha que se utilizar outros artifícios, por ex: desenhar;
- i. Procurar manter a calma em todas as situações, nunca ser mal educado, agredir ou ofender qualquer paciente;
- j. É necessário manter uma boa aparência, usar cabelos sempre presos e limpos, estar sempre com as unhas bem cortadas e limpas, utilizar sempre o uniforme e manter este em perfeitas condições de higiene.
- k. Sempre ter atenção, qualquer distração pode causar sérios riscos à saúde do paciente.
- l. Usar uma linguagem clara e objetiva;
- m. Pergunte seu nome e procure chamá-lo pelo nome;
- n. Faça somente perguntas claras e objetivas;
- o. Saiba ouvir com atenção;
- p. Nunca interrompa sua fala;
- q. Mantenha um sorriso cordial e sincero durante o atendimento;
- r. Seja honesto;
- s. Demonstre confiança e interesse pelo usuário, evitando displicência ou desatenção.
- t. Manter a calma em qualquer situação, mesmo que o cliente se descontrole;
- u. Saber ouvir é indispensável para quem atende ao público, pois, olhar, acompanhar as ponderações, e necessidades do interlocutor são importantes requisitos para identificar o tipo de paciente e atendê-lo da forma mais conveniente.

5. RESPONSABILIDADES NA EXECUÇÃO DO POP

Farmacêutico (a) e colaboradores devidamente treinados.

REFERÊNCIAS:

BRASIL. Ministério da Saúde. **Assistência Farmacêutico (a) na Atenção Básica.** Disponível em: <http://www.ensp.fiocruz.br/portal-ensp/judicializacao/pdfs/283.pdf>.

BRASIL. **RDC Nº 44, DE 17 DE AGOSTO DE 2009.** Dispõe sobre Boas Práticas Farmacêutico (a)s para o controle sanitário do funcionamento, da dispensação e da comercialização de produtos e da prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias e dá outras providências. Disponível em: http://www.anvisa.gov.br/divulga/noticias/2009/pdf/180809_rdc_44.pdf.