

ANÁLISE DE UM INVENTÁRIO DE DÚVIDAS SOBRE ANTIDEPRESSIVOS APRESENTADAS AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DO LABORATÓRIO CRISTÁLIA E A IMPORTÂNCIA DA ATENÇÃO FARMACÊUTICA

ANALYSIS OF A SURVEY OF QUESTIONS ABOUT ANTIDEPRESSANTS RAISED ON THE CUSTOMER SERVICE OF CRISTALIA LABORATORY AND THE IMPORTANCE OF PHARMACEUTICAL ATTENTION

Paola Trani Recchia¹, Aparecida Érica Bighetti^{2,3}

¹Pós-graduado do curso de Farmacologia Clínica, USF, Campinas

² Professor orientador de Trabalho de Conclusão de Curso, Curso de Farmacologia Clínica, USF, Campinas

³ Professor curso de Farmácia, Centro Universitário Padre Anchieta, Jundiaí

Autor responsável: Paola Trani Recchia' e-mail: paolatr@bol.com.br

RESUMO: Sob o ponto de vista legal, o medicamento é um produto de consumo, o que faz do paciente um consumidor com direito a receber todas as informações necessárias para a adequada utilização e conservação do medicamento adquirido. Baseado nisso, o Serviço de Atendimento ao Cliente disponibilizado pelos laboratórios farmacêuticos desempenha importante papel na orientação dos pacientes que fazem uso de seus produtos. A depressão é considerada o mais comum dos distúrbios afetivos. Seus portadores, quando em tratamento, merecem atenção especial em relação ao uso de antidepressivos e, por isso, foram tomados como base para levantamento dos tipos de dúvidas que se lhes apresentam com mais frequência, bem como para refletir sobre como a Atenção Farmacêutica poderia ajudá-los. Foram selecionados todos os medicamentos da classe de antidepressivos comercializados pelo Laboratório Cristália: Fluoxetin® (fluoxetina), Denyl® (citalopram), Amytril® (amitriptilina), Imipra® (imipramina) e Roxetin® (paroxetina) e, em consulta aos relatórios armazenados em *software* utilizado pelas atendentes do SAC, buscaram-se as informações técnicas solicitadas pelos clientes, no período de Junho de 2010 a Junho de 2011. Essas informações foram separadas por região do Brasil, nome do medicamento, tipo de informações solicitadas e perfil de clientes. A maioria dos clientes que buscam informações são pessoas físicas do sexo feminino e residem na região Sudeste do país, com dúvidas sobre indicação do medicamento Amytril®. A partir desses dados, nota-se a importância de se iniciar uma discussão no segmento industrial, vislumbrando a possibilidade de implantação de um serviço de Atenção Farmacêutica complementar na indústria, em colaboração com o sistema público de saúde, na busca pela melhoria da qualidade de vida dos usuários.

Palavras-chave: Atenção Farmacêutica. Medicamento. Consumidor. Paciente. Depressão.

ABSTRACT: From the legal point of view, drug is a consumer product, which makes the patient a consumer who is entitled to receive all information necessary for the proper use and conservation of the drug purchased. Based on this, the Customer Service provided by pharmaceutical companies plays an important role in guiding patients who use its products. Depression is considered the most common affective disorder. Disease patients, when being treated, deserve special attention regarding the use of antidepressants, so were taken as basis for evaluating the type of questions that arise with more frequency and assessment of how the Pharmaceutical Attention could help them. We selected all the drugs of antidepressants class marketed by Cristália Laboratory: Fluoxetin® (fluoxetine), Denyl® (citalopram), Amytril® (amitriptyline), Imipra® (imipramine) and Roxetin® (paroxetine) and through reports that are stored in software used by the SAC's attendants, we sought the technical information requested by customers in the period of June 2010 until June 2011. This information was separated by region of Brazil, drug name, type of requested information and customer profile. Most of customers seeking information are female, with questions about Amytril® indication of the drug, and live the Southeast region of Brazil. From these data, we note the importance of open discussion in the industrial segment, envisioning the possibility that the implementation of a complement Pharmaceutical Care service in the industry to collaborate with the public health system in pursuit of improved quality of life of users.

Keywords: Pharmaceutical Attention. Drug.Consumer.Patient.Depression.

INTRODUÇÃO

A Constituição Federal Brasileira de 1988, em seu artigo 196, conceitua saúde como “direito de todos e dever do Estado”. Porém, a prevenção e o tratamento de doenças exigem infraestrutura adequada, assim como educação apropriada.

As unidades básicas de saúde constituem a principal porta de entrada para o sistema público de assistência à saúde em nosso país (Araújo e Freitas, 2006). No entanto, os farmacêuticos e demais profissionais da saúde ainda não têm consciência das suas funções neste cuidado. Isso pode ajudar a explicar porque o Sistema Único de Saúde (SUS) e outras fontes pagadoras de assistência à saúde não reconhecem o farmacêutico neste sentido e nem estabelecem claramente a forma de reembolso por esses serviços (Provin et al., 2010).

A exigência da presença do farmacêutico no setor privado possibilita o desempenho de suas funções em farmácias e drogarias. O mesmo está ocorrendo no serviço público, embora de forma muito mais lenta. Hoje, mais do que nunca, é possível encontrar farmacêuticos desempenhando funções dentro das secretarias municipais da saúde, mas o número de profissionais está muito aquém das reais necessidades (Vieira, 2007), sobretudo daqueles dedicados à atenção farmacêutica direta ao consumidor.

O simbolismo de que se revestem os medicamentos na sociedade tem contribuído para sua utilização irracional (Vieira, 2007), juntamente com a ainda incipiente atenção farmacêutica empregada nos estabelecimentos públicos e privados.

O aumento dos custos com cuidados à saúde é considerado uma ameaça real para a sobrevivência, em longo prazo, de qualquer sistema de assistência à saúde, privado ou público (Provin et al. , 2010).

Portanto, é necessário atentar para o uso racional dos medicamentos, de forma que os pacientes os recebam para a indicação correta e nas doses, vias de administração e duração apropriadas; que não existam contra-indicações; que a probabilidade de ocorrência de reações adversas seja mínima; que a dispensação seja correta e que haja aderência ao tratamento (Vieira, 2007). É nestes propósitos que se encaixa a aplicação da Atenção Farmacêutica, que permite a interação do farmacêutico com o paciente, objetivando o atendimento de suas necessidades relacionadas aos medicamentos (Pereira e Freitas, 2008).

Um estudo apontou que a Atenção Farmacêutica, como estratégia de Assistência Farmacêutica na Saúde da Família, pode ser uma alternativa eficaz na obtenção de melhores resultados clínicos e econômicos, além de melhorar a qualidade de vida dos usuários do SUS (Provin et al., 2010).

A verdade é que o paciente, muitas vezes, está desprovido de informações que seriam cruciais para se chegar ao melhor aproveitamento da terapia. As fontes de informações disponíveis para o público leigo mostram o medicamento como o curador, o salvador ou aquele que solucionará os problemas mais íntimos do paciente. A caracterização do medicamento como curador em detrimento da informação sobre seus efeitos nocivos gera um agravante, uma vez que o paciente deixará de lado a devida atenção e passará a atuar com descaso quanto a cuidados básicos como conservação e armazenamento ou doses superiores às terapêuticas. A disponibilidade de fontes de informações seguras, confiáveis e atualizadas é indispensável para garantir o uso racional de medicamentos e uma atenção farmacêutica adequada. (Farias et al., 2007)

O Serviço de Atendimento ao Cliente do Laboratório Cristália (SAC) é um serviço de abrangência nacional, disponível para ligações gratuitas para todas as regiões do Brasil, disponibilizando, assim, informação segura e em tempo hábil para pacientes e profissionais das diversas áreas da saúde.

OBJETIVOS

Inventariar e avaliar as dúvidas técnicas e o perfil de pacientes que entraram em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente do Laboratório Cristália e correlacionar o produto dessa análise com os aspectos principais da Atenção Farmacêutica.

MATERIAL E MÉTODO

Foram selecionados todos os medicamentos da classe dos antidepressivos comercializados pelo Laboratório Cristália: Fluoxetin® (fluoxetina), Denyl® (citalopram), Amytril® (amitriptilina), Imipra® (imipramina) e Roxetin® (paroxetina). Por meio de consultas aos relatórios armazenados em *software* utilizado pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do laboratório em questão, buscaram-se as informações técnicas solicitadas pelos clientes no período de Junho de 2010 a Junho de 2011. Os dados foram agrupados nas seguintes categorias: região do Brasil; nome do medicamento; tipos de informações solicitadas e perfil dos clientes. Também buscou-se a quantidade faturada de cada antidepressivo, a fim de comparar esses dados com os referentes aos medicamentos que mais foram objeto de dúvida.

Este trabalho foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade São Francisco e foi aprovado sob o código CAAE 0435.0.142.000-11.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram contabilizados 337 contatos para sanar dúvidas técnicas no período avaliado. Os contatos foram realizados por telefone, *e-mail* ou *site* da Empresa.

O medicamento mais questionado é o Amytril®, com 49% de informações solicitadas e respondidas; a seguir estão o Roxetin®, com 22%, o Imipra®, com 15%, o Denyl®, com 10%, e Fluoxetin® com 4% (gráfico 1).

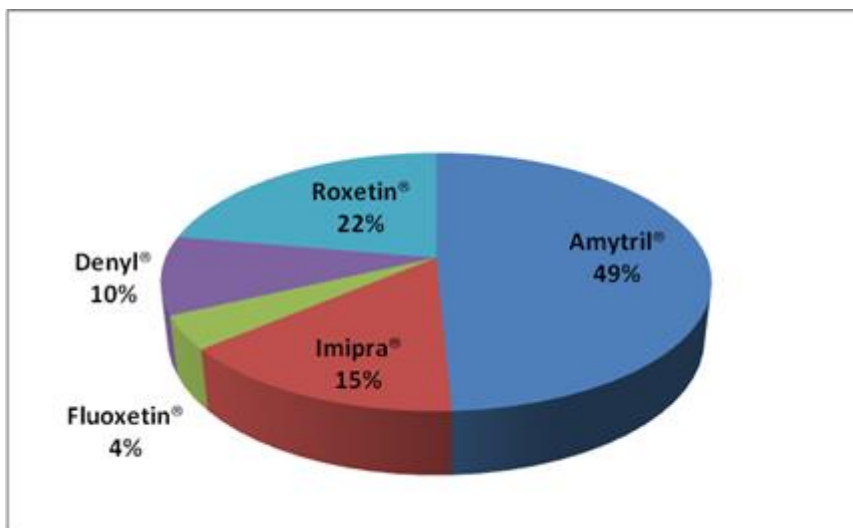


GRÁFICO 1 – Porcentagem de medicamentos questionados

Em relação ao tipo de informações, verificou-se que 32% dos clientes não sabiam qual era a indicação do medicamento e 25% solicitavam informações sobre reações adversas (gráfico 2). As demais informações solicitadas diziam respeito a interação medicamentosa (8%), forma farmacêutica e apresentações (7%), prazo de validade (4%), posologia (4%), ação esperada do medicamento (3%) e outros (17%). Como “outros” contemplam informações como: composição do medicamento, contraindicação, informações gerais da bula, substância ativa, precauções e advertências, superdosagem, uso em gestantes, uso na amamentação, meia-vida e forma correta de armazenamento.

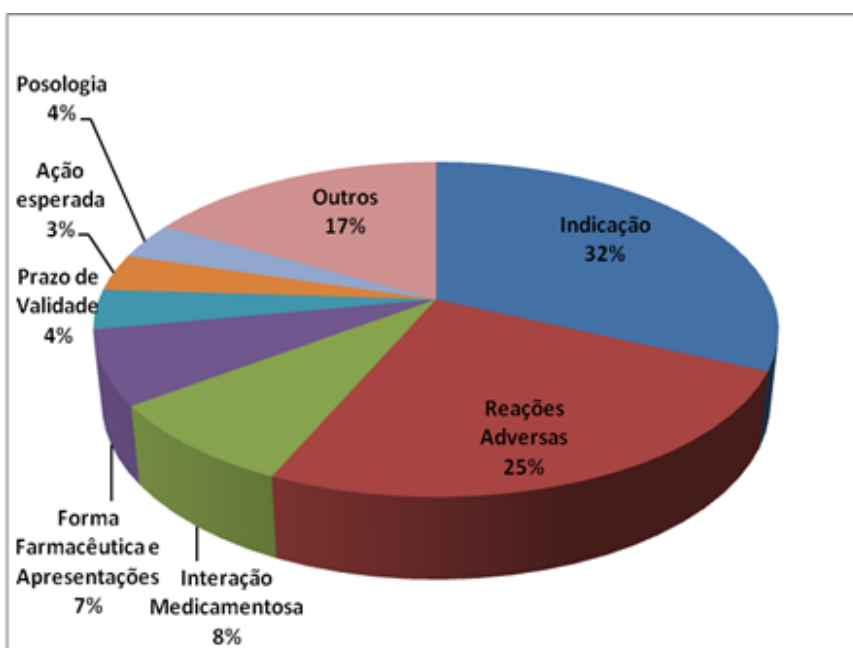


GRÁFICO 2 – Tipos de informações solicitadas

O estudo do perfil dos clientes mostrou que 93% das solicitações foram realizadas por pessoas físicas — 65% mulheres e 28% homens — e 7% por empresas, representadas por distribuidoras de medicamentos, farmácias ou hospitais (gráfico 3).

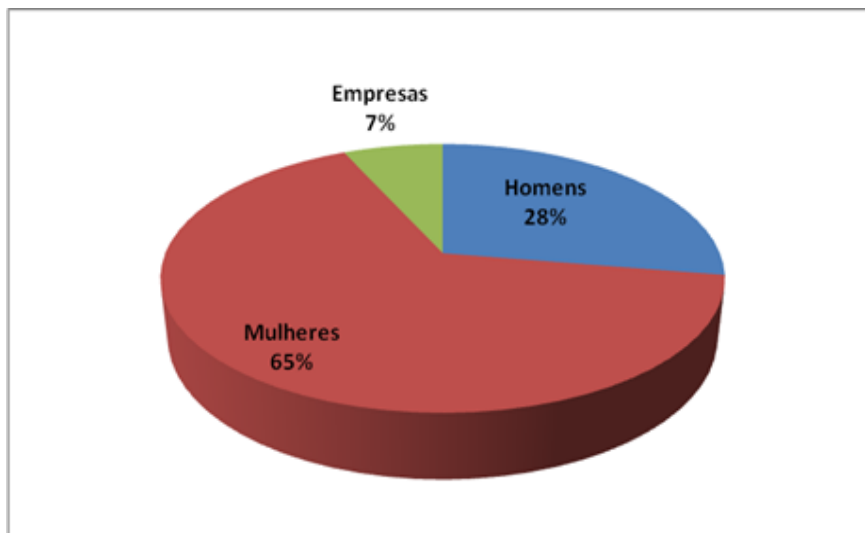


GRÁFICO 3 – Perfil dos clientes solicitantes

Em relação às regiões do Brasil, a que mais procurou informações foi a região Sudeste, com 66% de contatos. Em seguida, figuram: região Nordeste, com 15%; Sul, com 12%; Centroeste, com 2%, e Norte, com 1%. As regiões não identificadas somam 4% (gráfico 4).

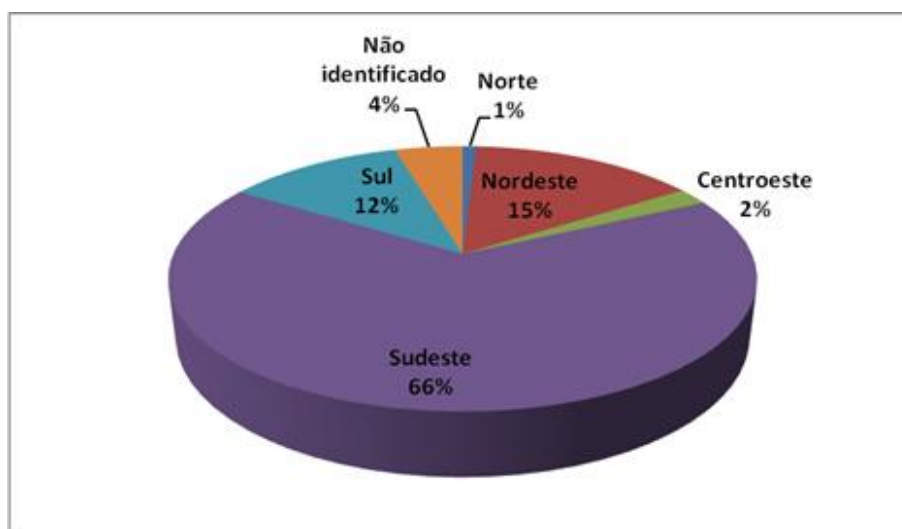


GRÁFICO 4 – Informações solicitadas por região do Brasil

No período em questão, o Imipra[®] foi o antidepressivo mais vendido pelo Laboratório, com 57% das vendas. O segundo mais comercializado foi o Amytril[®], com 28%, seguido por Roxetin[®], com 7%, Denyl[®], com 5%, e Fluoxetin[®], com 3% (gráfico 5).

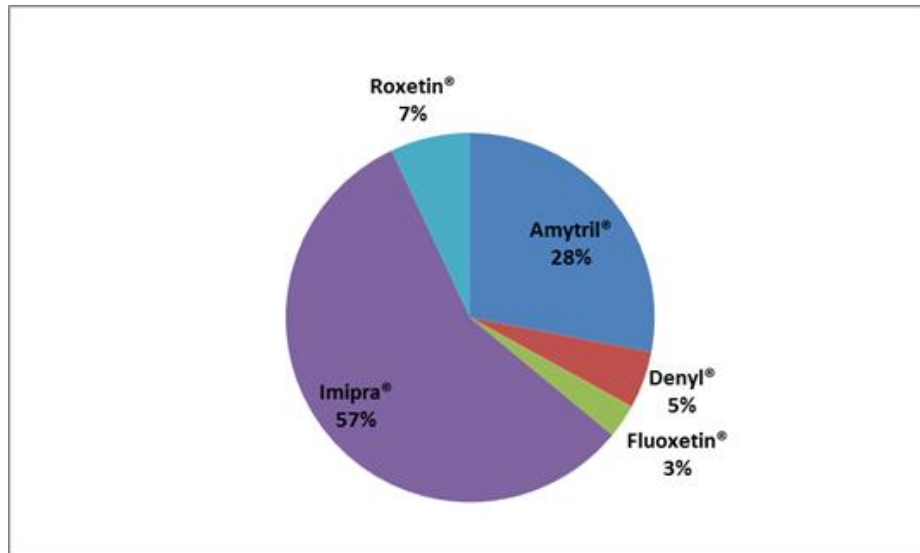


GRÁFICO 5 – Porcentagem de unidades vendidas

Em relação ao volume de vendas dos medicamentos por região do Brasil, o Sudeste é líder de consumo no período investigado, com 53% de aquisições. Em seguida vêm as regiões Nordeste, com 17%, Centroeste, com 13%, Sul, com 12%, e Norte, com 5% (gráfico 6).

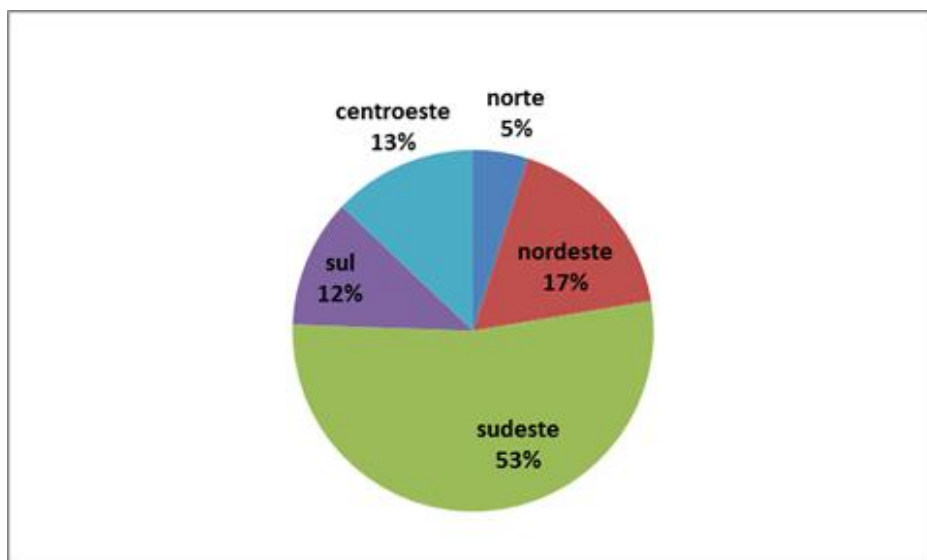


GRÁFICO 6 – Porcentagem de unidades vendidas por região do Brasil

A utilização de medicamentos do grupo dos psicofármacos tem crescido nas últimas décadas, particularmente a dos antidepressivos. Esse aumento de consumo possivelmente está relacionado com o crescimento do diagnóstico das doenças depressivas, com a ampliação das indicações terapêuticas desses medicamentos e com o surgimento de novos (Garcias et al., 2008).

A amitriptilina é um dos primeiros antidepressivos tricíclicos de “referência”. Esta classe de medicamentos tem eficácia similar e uma menor tolerabilidade em relação aos inibidores seletivos da recaptação de serotonina (ISRS). Em revisão sistemática de estudos randomizados, concluiu-se que um número ligeiramente maior de pacientes tratados com a Amitriptilina se recuperaram, quando comparados àqueles que fizeram uso de outros antidepressivos alternativos (Barbui e Hotopf, 2001). Além do efeito antidepressivo, a Amitriptilina tem um lugar valioso no tratamento de dores crônicas (Bryson e Wilde, 1996) e estas podem ser as razões pelas quais o Amytril[®] tenha sido o mais questionado por parte dos clientes, conforme verificado no gráfico 1.

Analisando ainda o número de unidades vendidas pelo Laboratório, de cada um dos antidepressivos estudados, foi possível verificar que o medicamento Imipra[®] correspondeu a mais da metade do total. Porém, este fato não foi acompanhado por maior número de contatos destinados a sanar dúvidas sobre este medicamento, possivelmente devido ao fato de que o Imipra[®] é de venda hospitalar.

Também há que se considerar que muitos pacientes têm acesso aos medicamentos através do SUS, que se baseia na Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (RENAME) para a disponibilização dos antidepressivos. Dentre os antidepressivos pesquisados, somente a Amitriptilina e a Fluoxetina são padronizados nesta relação (Brasil, 2010).

O gráfico 2, que apresenta as dúvidas que levaram os pacientes a procurar o SAC da empresa Cristália, mostra que elas foram relativamente simples, como Indicações e Reações Adversas. De acordo com SILVA et al. (2000), a informação verbal fornecida pelo médico é frequentemente insuficiente, tendo em vista que, na consulta, o paciente pode priorizar as informações recebidas sobre a doença e o diagnóstico, prestando menor atenção às informações sobre o medicamento prescrito. Há ainda a questão de que o paciente pode não compreender a informação verbal, não aceitá-la ou mesmo esquecer parte dela após a consulta.

A insuficiência de informações na bula sobre frequência e gravidade dos efeitos adversos pode desorientar o paciente, deixando-o, muitas vezes, desnecessariamente apreensivo com a possível ocorrência de efeitos adversos mencionados (Silva *et al.*, 2000).

Somado a isto, temos também a ainda incipiente Atenção Farmacêutica no Brasil, cenário em que o farmacêutico, estando mais envolvido com a gestão burocrática do medicamento, deixa a dispensação a cargo dos técnicos, a menos que o profissional seja solicitado pelo usuário (Pereira e Freitas, 2008).

A depressão, em suas diversas manifestações clínicas, apresenta uma incidência duas a três vezes maior nas mulheres em relação aos homens (Morais *et al.*, 2006). O maior consumo de antidepressivos entre as mulheres, verificado no perfil de clientes (gráfico 3), provavelmente se deve à maior frequência de transtornos de ansiedade e depressão no sexo feminino, ao maior consumo de medicamentos, em geral, e de psicofármacos em particular, bem como pela maior utilização dos serviços de saúde por elas (Garcias *et al.*, 2008). No entanto, o sexo feminino parece não ser um fator de risco *per se* para a presença de depressão, mas sim o ambiente e suporte social na maioria das culturas. O fato de os homens relatarem menos sintomas depressivos do que as mulheres também colabora para esse achado (Lima, 2013).

No gráfico 4, que mostra o número de contatos feitos com o SAC por região do Brasil, nota-se que a região Sudeste foi a de maior demanda. Isso sugere que os moradores dessa região têm maior costume ou cultura de se informar sobre o medicamento que estão sujeitos a consumir. Porém, no gráfico 6 verificamos que esta também foi a região que mais comprou antidepressivos no período pesquisado, o que parece explicar a maior demanda por informações.

CONCLUSÃO

Foi possível observar o perfil dos clientes que buscam informações como sendo a maioria do sexo feminino e residente na região Sudeste. A maior parte das dúvidas recaiu sobre a indicação do medicamento Amytril® (Amitriptilina).

Devido à grande carência de informações básicas dos clientes sobre a classe de medicamentos pesquisada, notou-se ser de grande importância a atenção farmacêutica no SAC da indústria. A carência de informações vem desde a insuficiência de informações durante a consulta médica, passando por dificuldades na leitura e entendimento da prescrição

e também da bula que acompanha o produto, até a incipiente prática do farmacêutico em dar ao paciente a atenção necessária.

O farmacêutico é o último elo entre o prescritor e o início da terapêutica medicamentosa, portanto uma informação segura dada pelo profissional farmacêutico é algo de grande valia para o sucesso do tratamento e a suspensão de uma terapêutica incorreta e isso também é possível através do SAC das indústrias farmacêuticas.

Nota-se a importância de se iniciar uma discussão no segmento industrial, vislumbrando a possibilidade de que a implantação de um serviço complementar de atenção farmacêutica na indústria colabore com o sistema público de saúde, na busca da melhoria da qualidade de vida dos usuários e da qualidade do consumo dos medicamentos no país. Esta aproximação contribuirá, assim, com a política nacional para o uso racional de medicamentos, sendo mais um instrumento de geração de saúde e consciência quanto ao uso correto de medicamentos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO AL, FREITAS O. Concepções do profissional farmacêutico sobre a assistência farmacêutica na unidade básica de saúde: dificuldades e elementos para a mudança. *Rev. Bras. Cienc. Farm.*, São Paulo, v. 42, n. 1, Mar. 2006 .

BARBUI C, HOTOPF M. Amitriptyline v. the rest: still the leading antidepressant after 40 year of randomized controlled trials. *British Journal of Psychiatry*, 2001.

BRASIL. Portaria n. 4217, de 28 de dezembro 2010. Publica a revisão da Relação nacional de Medicamentos Essenciais - RENAME, que acompanha esta Portaria. *Diário Oficial da União*, Brasília, 29 dez 2010.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988.

BRYSON HM, WILDE MI. Amitriptyline. A review of its pharmacological properties and therapeutic use in chronic pain states. *Drugs & Aging*, Nova Zelândia, Jun. 1996.

FARIAS PAM et al . Informações em saúde mais solicitadas em um centro de informações de medicamentos (SAC Farma, Brasil), *Latin American Journal of Pharmacy*, 26 (2): 288-93, 2007.

GARCIA CMM et al . Prevalência e fatores associados ao uso de antidepressivos em adultos de área urbana de Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil, em 2006. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, Jul. 2008.

LIMA MS. Epidemiologia e impacto social. *Rev. Bras. Psiquiatr.*, São Paulo, 2013.

MORAIS EC et al. Análise da prescrição e consumo de cloridrato de fluoxetina no município de Florianópolis (SC). *Rev. Saúde e Ambiente*, Florianópolis, v. 7, n. 2, Dez. 2006.

PEREIRA LRL, FREITAS O. A evolução da Atenção Farmacêutica e a perspectiva para o Brasil. *Rev. Bras. Cienc. Farm.*, São Paulo, v. 44, n. 4, Dec. 2008 .

PROVIN MP et al. Atenção Farmacêutica em Goiânia: inserção do farmacêutico na Estratégia Saúde da Família. *Saúde soc.*, São Paulo, v. 19, n. 3, Sept. 2010 .

SILVA T et al . Bulas de medicamentos e a informação adequada ao paciente. *Rev. Saúde Pública*, São Paulo, v. 34, n. 2, Apr. 2000 .

VIEIRA FS. Possibilidades de contribuição do farmacêutico para a promoção da saúde. *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 1, Mar. 2007 .