

FEVEREIRO 2009  
ANO 1—VOLUME 2

Jornalista Responsável  
**Sacha Silveira**  
Fone: 11 2532-7887  
jornalistasa@ig.com.br

TOXICLIN SERVIÇOS MÉDICOS



## Evolução no atendimento ao cliente

A Reckitt Benckiser é líder mundial em produtos de limpeza doméstica, de higiene pessoal e cuidados com a saúde. Para manter a liderança a empresa oferece a seus consumidores os melhores, mais modernos e inovadores produtos.

Convidamos a advogada da Reckitt, Dra. Carla Felix de Simas, para falar um pouco dos problemas jurídicos mais comuns relacionados ao consumidor que uma empresa deste setor enfrenta no dia a dia, e qual a melhor forma de gerenciá-los.

### **Qual o tipo de queixa ou reclamação mais freqüente ou mais grave?**

Empresas que trabalham com bens de consumo em geral estão sujeitas a serem pivôs de acidentes domésticos que podem gerar algum dano à saúde.

### **Um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) bem organizado é suficiente para este tipo de demanda?**

Para quem acha que o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) é somente uma ferramenta de atendimento ao cliente para atender reclamações, está enganado! Ele é muito mais que isso. Os contatos dos consumidores muitas vezes envolvem questões de saúde que os profissionais do SAC não estão aptos a responder. Experiência em identificar a gravidade da situação relatada pelo consumidor, sua possível relação com o uso do produto e eventuais condutas suspeitas ou fraudulentas, é fundamental para a Empresa. Além disto, o consumidor muitas vezes quer uma orientação mais técnica.

### **Como sua Empresa lida com isto?**

Pensando no bem estar do seu consumidor a Reckitt Benckiser possui uma assistência médica que auxilia os consumidores através do atendimento ao cliente.

A correta orientação fornecida pela assessoria médica ajuda muito o suporte legal ao SAC, auxiliando



Dra. Carla Simas—Advogada—Reckitt Benckiser

o advogado, pois além de contribuir para melhor informar o consumidor a respeito do uso seguro dos produtos, evita que problemas de fácil solução possam tornar-se uma ação judicial ou uma reclamação perante órgãos públicos.

### **Como é este trabalho?**

A prevenção começa antes do lançamento de um novo produto. A visão de um profissional da área médica pode trazer questões relevantes para a análise da segurança de novos produtos. A assessoria médica pode, assim, opinar sobre a adequação do acondicionamento do produto (embalagem), dizeres de rotulagem, bem como seu modo de uso, contribuindo para minimizar os riscos de saúde relacionados ao manuseio desse novo produto. Em relação ao consumidor, o atendimento médico adequado e rápido faz muita diferença nesses casos e pode ser determinante para a avaliação do consumidor sobre a capacidade da empresa em responder satisfatoriamente sua queixa. Além disso, a assessoria médica eficaz contribui para a solução rápida de casos que envolvem saúde e, portanto, pode contribuir para evitar o ajuizamento dos processos judiciais. Além de contribuir para melhor informar o consumidor a respeito do uso seguro dos produtos, a assessoria médica por telefone evita que problemas de fácil solução possam tornar-se uma ação judicial ou uma reclamação perante órgãos públicos.

## Além do Serviço de Atendimento, o consumidor também conta com a prestação de serviços da área médica por telefone que orienta, tira dúvidas e soluciona casos clínicos

Poucas empresas e pessoas têm conhecimento que possa existir orientação médica por telefone. Isso não é novidade para empresas ligadas a área de produtos de limpeza e cosméticos que necessitam desse trabalho terceirizado e especializado.

Entrevistamos a **Gerente de Relações com o Consumidor da Reckitt Benckiser, Telma Rosenhek Benattar** para falar como um serviço médico pode ajudar a empresa a resolver as dúvidas que os consumidores enfrentam por telefone e como é feito este trabalho.

### Qual é a sua função na empresa?

Sou a responsável pelas atividades relacionadas com atendimento e relacionamento com consumidores. O serviço é 100% terceirizado. As informações captadas durante os contatos com os consumidores são por mim levadas ao conhecimento das áreas de interface da empresa e a partir daí diversas ações corretivas ou melhorias são implementadas objetivando sempre aumentar a satisfação dos consumidores.

### Qual a importância da assessoria médica por telefone?

O serviço médico é importante em diversos setores da empresa, mas é muito procurado por consumidores que muitas vezes querem apenas informações para o uso correto dos produtos, nem sempre esse contato está associado a um problema ou reclamação. Exemplos: pais com dúvidas sobre usar ou não repelentes em crianças; gestantes questionando

possíveis riscos no uso de produtos químicos ou de cuidado pessoal, etc.

Por outro lado, no caso de relatos de reações adversas ou alergias inicialmente atribuídas ao uso de um de nossos produtos, é claro que a-



**Telma Benattar**

acompanhamento e a avaliação do serviço médico é fundamental:

- Para a empresa, para identificarmos a coerência dos relatos apresentados pelos consumidores e para identificarmos oportunidades de prevenção ou melhorias para evitar riscos à saúde dos consumidores;

- Para o consumidor, como um serviço diferenciado, com acompanhamento individual, um cuidado extra da empresa, transmite segurança e agrega valor às marcas sem dúvida alguma.

A assessoria médica, portanto, tem um papel preventivo importante, não é entendido apenas como uma área de solução de problemas.

### A assessoria médica ajuda a empresa a solucionar que tipo de problema?

A assessoria médica no caso de produtos de Higiene e Limpeza e

Cuidados Pessoais auxilia a empresa como um todo, não apenas para questões judiciais ou crises com produtos.

Muitas alterações de rotulagem e até mesmo de comunicação em propaganda já foram implementadas a partir de necessidades que identificamos via serviço médico. Por exemplo, para produtos que necessitam uso de luvas - mesmo quando existe a recomendação na rotulagem - identificamos que os consumidores não lêem ou ignoram a orientação - nesses casos, além de buscarmos um maior destaque na embalagem, incluímos essa recomendação de forma lúdica em nossas campanhas de comunicação (incluindo gargaleiras, bulas educativas, destaques em propagandas de TV, revistas, etc.).

**“Muitas alterações de rotulagem e até mesmo de comunicação em propaganda já foram implementadas a partir de necessidades que identificamos via serviço médico”**

### Há quantos anos a empresa trabalha com o serviço médico por telefone? O retorno é satisfatório para a empresa?

O serviço médico como temos hoje (serviço 24h com acompanhamento individual de cada caso) foi implementado em 2005.

O retorno é extremamente satisfatório, construímos uma parceria de sucesso reconhecida por todas as áreas da Reckitt Benckiser.

## Farmacovigilância como um farol para novas tecnologias

Através da análise de efeitos adversos relativos ao uso do colírio destinado ao tratamento de glaucoma Lumigan®, observou-se que o princípio ativo, bimatoprost estimulava o crescimento dos cílios. O que antes seria um efeito colateral indesejável hoje é considerado um promissor efeito cosmético.

A empresa farmacêutica Allergan Inc. anunciou que um de seus produtos, criado para estimular o crescimento dos cílios, foi aprovado para comercialização pelo FDA (**Food and Drug Administration**) órgão governamental que faz o controle dos alimentos, medicamentos e cosméticos e demais substâncias.

O uso de uma substância que antes tinha fins medicinais em cosméticos não é novidade nem para a medicina nem para a indústria da beleza, mas é notável como a farmacovigilância torna-se fundamental para o reconhecimento de novas terapias e possíveis fins cosméticos.

### Com a palavra a Dra. Tatiana Caruso Especialista em Dermatologia da Toxiclin.

Saber que existe uma substância capaz de promover o crescimento dos cílios é uma ótima notícia, sobretudo para aquelas pacientes que gostariam que seus cílios

fossem mais longos e que costumam recorrer a técnicas como aplicação de cílios postiços.

Importante também saber que o produto foi aprovado pelo FDA americano, o que dá uma segurança adicional ao receituário.



Agora sem dúvida é muito importante perceber que a farmacovigilância representa muito mais do que apenas receber queixas de reações adversas. A compilação e análise dos dados de relatos de eventos permite muito mais. Embora a percepção de efeitos benéficos não intencionais, não seja uma novidade (existem os casos do Viagra e do Minoxidil), também no caso deste colírio, se tais eventos não fossem registrados e analisados na etapa pós comercialização do medicamento o efeito benéfico não seria conhecido. Assim a farmacovigilância bem realizada pode ajudar muito tanto o fabricante que poderá descobrir novas utilizações para seus medicamentos, quanto para a população que se sente mais segura com esta prática.

## Café demais pode provocar alucinações

Pesquisa feita pela Universidade de Durham, nos EUA, afirma que pessoas que tomam mais de sete doses diárias de café podem ouvir vozes e ver coisas que não existem. Da próxima vez, você vai ter um bom motivo para não tomar aquela outra xícara de café. O alto consumo de cafeína pode estar ligado a uma grande tendência a ter alucinações, sugere um estudo da Universidade de Durham, nos Estados Unidos.

De acordo com a pesquisa, pessoas que tomam altas doses de cafeína proveniente de café, chá ou bebidas energéticas têm maior propensão a alucinações, como ouvir vozes e ver coisas que não estão lá.

Os cientistas classificaram na zona de risco aqueles que consomem mais de sete xícaras de café por dia. Quem ultrapassa essa dosagem tem três vezes mais chance de ouvir vozes do que aqueles que consomem cafeína moderadamente.

O principal valor da descoberta, segundo os pesquisadores, é

compreender melhor o papel da nutrição em alucinações. O estudo, feito com 200 voluntários, também encontrou maior propensão aos problemas em pessoas muito estressadas. Além



dos efeitos já mencionados, alguns participantes relataram a presença de pessoas que já haviam morrido.

A explicação para a correlação entre estresse, cafeína e alucinações é que a substância exacerbaria os efeitos psicológicos do estresse. O responsável seria o hormônio do estresse, chamado cortisol, que é liberado a mais quando as pessoas ingerem cafeína. Seria essa dosagem extra de cortisol a responsável pela tendência à alucinação.

Para Simon Jones, que coordena os estudos, a pesquisa é o primeiro passo para compreender como ocorrem as alucinações é estudar a conexão entre o humor, a alimentação- incluindo aí a cafeína- e a resposta do corpo ao estresse. Segundo Jones, as alucinações não são necessariamente um sinal de disfunção mental e qualquer pessoa pode ter a experiência de ouvir vozes.

Os próprios autores, no entanto, afirmam que mais estudos são necessários para comprovar se o consumo de cafeína, e a nutrição em geral, possam induzir a alucinações. A cafeína é considerada uma das drogas mais usadas no mundo, e sua superdosagem podem causar intoxicação.

## Aspirina pode diminuir danos no fígado, diz estudo

Uma dose de aspirina pode impedir danos no fígado causados por paracetamol ou pelo consumo elevado de álcool, de acordo com pesquisadores americanos.

Um novo estudo com ratos, realizado por uma equipe da Universidade de Yale, em Connecticut, foi publicado na revista científica *Journal of Clinical Investigation*.

Os pesquisadores concluíram que a aspirina diminuiu o índice de mortalidade nos animais que tomaram doses altas de paracetamol (substância de propriedades analgésica e anti-térmica encontrada em uma série de remédios).

Os cientistas dizem acreditar que a aspirina interfere em um processo químico que desencadeia uma inflamação dentro do fígado.

Especialistas do British Liver Trust, entidade beneficente britânica de estímulo a pesquisas sobre o assunto, dizem, no entanto, que ainda não há provas de que a aspirina pode, de fato, ajudar humanos.

Cientistas estudam a forma como o álcool e o paracetamol danificam o fígado e descobriram que essas substâncias provocam danos iniciais que, por sua vez, desencadeiam uma reação inflamatória.

A inflamação pode levar, eventualmente, a danos maiores.

O novo estudo conclui que há muito menos probabilidade de ratos morrerem após receber doses muito altas de paracetamol se eles

tiverem recebido também uma pequena dose de aspirina.

Os cientistas avaliam que a aspirina é capaz de bloquear um receptor químico em células do fígado. Este receptor seria o desencadeador do processo inflamatório.

A mesma equipe de pesquisadores diz ter conseguido isolar determinadas moléculas, chamadas antagonistas TLR, que também seriam capazes de bloquear esse receptor químico.

Os especialistas afirmam,

**“até o momento, não há provas clínicas de que qualquer substância seja capaz de proteger o fígado contra consumo excessivo de álcool”**

no entanto, que- por ser barata- a aspirina pode ser útil como terapêutica preventiva.

O responsável pelo estudo, Wajahat Mehal, diz que muitos agentes, como drogas e álcool, podem provocar danos no fígado. Os índices de cirrose hepática em uma população aumentam proporcionalmente ao consumo de álcool. Incidentes envolvendo intoxicação por paracetamol, deliberada ou não, podem ser fatais.

Em grande parte dos países ocidentais, a maioria dos casos de intoxicação por remédio envolve o uso de paracetamol- só

na Grã-Bretanha, a droga provoca cerca de cem mortes por ano.

Mehal afirma que ele e sua equipe descobriram duas formas de bloquear o processo químico responsável por esses danos. O cientista diz que a estratégia é usar a aspirina em doses diárias para prevenir danos no fígado e, se eles acontecerem, tratar o problema com os antagonistas TLR.

O pesquisador avalia que a nova abordagem poderá reduzir muita dor e sofrimento em pessoas que sofrem de doenças hepáticas.

Cuidado Apesar das conclusões do novo estudo, uma porta-voz do British Liver Trust recomenda cautela ao interpretar os resultados da pesquisa.

“Pedimos que qualquer pessoa que tomou mais do que a dose recomendada de paracetamol procure o médico imediatamente”, disse a porta-voz. “Também é importante lembrar que, até o momento, não há provas clínicas de que qualquer substância seja capaz de proteger o fígado contra consumo excessivo de álcool”, acrescentou.

**O Serviço Nacional de Saúde britânico alerta que a aspirina pode causar irritação no estômago e aumentar o risco de hemorragias e ulcerações.**

## Proteção Solar deve ser realizada o ano todo !

Com a chegada do verão, milhares de brasileiros correm para garantir o bronzeado e, em meio a praias e piscinas, muitos esquecem que existem grandes vilões- o câncer de pele, catarata ocular, alergias entre outros.

Além disto, as reclamações com esta categoria de produtos, costumam ser muito freqüentes nos SAC's das Indústrias de Cosméticos e nos setores de Cosmetovigilância. Muitas vezes por desconhecimento dos produtos ou por uso inadequado.

Para driblar o problema sem deixar de curtir o sol, **a responsável pelo setor de Dermatologia da Toxiclin, Dra. Daniela Graff**, explica tudo que você precisa saber para se proteger.

**Toxiclin- De que maneira a exposição solar em excesso pode prejudicar o organismo?**

A Dra. Daniela explica que a exposição solar pode trazer uma série de prejuízos ao nosso organismo, como queimaduras, envelhecimento prematuro da pele, câncer de pele, catarata ocular, alergias e alterações no sistema imunológico.

**Toxiclin - Qual a diferença das radiações UVA e UVB? O que elas podem causar?**

A radiação UVA possui intensidade constante durante todo o ano, atingindo a pele praticamente da mesma forma durante o inverno ou o verão. Este tipo de radiação penetra profundamente na pele, sendo a principal responsável pelo fotoenvelhecimento. Tem participação nas fotoalergias e também predispõe a pele ao surgimento do câncer. É importante destacar que o UVA também está presente nas câmaras de bronzeamento artificial, em doses mais altas do que na radiação proveniente do sol.

Já a radiação UVB aumenta muito durante o verão, especialmente nos horários entre 10 e 16 horas quando a intensidade dos raios atinge seu máximo. Os raios UVB penetram superficialmente e causam as queimaduras solares. É importante começar qualquer programa de proteção já na infância: estima-se que até 50% da exposição total à radiação UV aconteça até os 18 anos e 75% por volta dos 30 anos.

**Toxiclin - Como se proteger desses vilões?**

Os filtros solares ou protetores solares

são substâncias que aplicadas sobre a pele protegem a mesma contra a ação dos raios ultra-violeta (UV) do sol. Os filtros solares podem ser químicos (absorvem os raios UV) ou físicos (refletem os raios UV). É comum a associação de filtros químicos e físicos para se obter um filtro solar de FPS mais alto.

**Toxiclin-O que é FPS?**

FPS significa Fator de Proteção Solar. Todo filtro solar tem um número que determina o seu FPS, que pode variar de 2 a 60 (até agora nos produtos comercializados no Brasil). O FPS mede a proteção contra os raios UVB, responsáveis pela queimadura solar, mas não medem a proteção contra os raios UVA.

**Toxiclin- O que significa o valor do FPS**

A dermatologista Daniela Graff explica que a pele, quando exposta ao sol sem proteção, leva um determinado tempo para ficar vermelha. Quando se usa um filtro solar com FPS 15, por exemplo, a mesma pele leva 15 vezes mais tempo para ficar vermelha.

O fator mínimo para uma proteção adequada é o FPS 15, aplicando o filtro generosamente sempre 20 a 30 minutos antes de se expor ao sol e reaplicando a cada 2 horas. Entretanto, como o FPS é determinado em laboratórios, sob condições especiais, minha recomendação pessoal é dar uma margem de segurança, usando sempre um filtro solar com FPS igual ou maior que 25.

**Toxiclin- Quais tipos de filtros solares podem ser encontrados?**

**De acordo com a dermatologista existem alguns tipos como:**

- O Anti UVA e UVB- Esse tipo de filtro protege contra os raios ultravioleta A e ultravioleta B.

-O Hipoalergênico utiliza substâncias que geralmente não provocam alergias.

-Livre de PABA ou "PABA Free"- Esse tipo de filtro não contém a substância PABA, que tem alto poder de causar alergias.

-Livre de óleo ou "oil free": filtros cujos veículos não contêm substâncias oleosas. São os mais indicados para pessoas de pele oleosa ou com tendência à formação de cravos e espinhas.

-Não comedogênico-Filtros que não obstruem os poros, evitando assim a formação de cravos. São também indicados para pessoas de pele oleosa e com ten-

dência à formação de cravos e espinhas.

**Toxiclin- O que é Câncer de Pele? O que pode causar essa patologia?**

O câncer de pele é um tumor formado por células da pele que sofreram uma transformação e multiplicam-se de maneira desordenada e anormal dando origem a um novo tecido (neoplasia). De acordo com a dermatologista Daniela



Dra. Daniela Graff

Graff entre as causas que predispõem ao início desta transformação celular aparece como principal agente a exposição prolongada e repetida à radiação ultra-violeta do sol.

A médica explica que o câncer de pele atinge principalmente as pessoas de pele branca, que se queimam com facilidade e nunca se bronzeiam ou se bronzeiam com dificuldade.

Cerca de 90% das lesões localizam-se nas áreas da pele que ficam expostas ao sol, o que mostra a importância da exposição solar para o surgimento do tumor. A dermatologista alerta que a proteção solar é, portanto, a principal forma de prevenção da doença.

**Toxiclin- Como fazer para evitar o câncer da pele?**

A exposição prolongada e repetida da pele ao sol causa o envelhecimento cutâneo além de predispor a pele ao surgimento do câncer. Tomando-se certos cuidados, os efeitos danosos do sol podem ser atenuados. Aprenda a seguir como proteger sua pele da radiação solar.

Fale com a Dra. Daniela Graff  
Fone: 11 38876717  
dradaniela@toxiclin.com.br



*“Uma Empresa certificada ISO 9001:2000, trabalhando com equipe capacitada e treinada atendendo seus consumidores do jeito que você quer, como se fosse você, durante as 24 horas do dia, todos os dias da semana. Esta é a Toxiclin que você precisa conhecer.”*



Visite nosso site:  
[www.toxiclin.com.br](http://www.toxiclin.com.br)  
e participe do nosso fórum  
[www.toxiclin.com.br/forum](http://www.toxiclin.com.br/forum)



**A** Toxiclin, tem uma equipe altamente capacitada, para atendê-lo com o maior rigor científico e ético, prestando os seguintes serviços:

- ◆ Atendimento Médico a exposições tóxicas, agudas e crônicas
- ◆ Farmacovigilância
- ◆ Toxicovigilância
- ◆ Cosmetovigilância
- ◆ Elaboração de FISPQ
- ◆ Elaboração de FE
- ◆ Elaboração de Avaliação do Risco Toxicológico à Saúde Humana
- ◆ Atuação como Assistente Técnico em Perícias
- ◆ Elaboração de revisões bibliográficas e documentação científica de apoio
- ◆ Palestras e Treinamentos "in company" ou em eventos.

Alameda dos Jurupis, 657 conj 91,92 e 94  
04088-002 - Moema - São Paulo - SP

Tel: 11-5054 5511

Fax: 11-5054 5512

Email: [faleconosco@toxiclin.com.br](mailto:faleconosco@toxiclin.com.br)