



Marcelo Henrique Faria Pereira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr. Luís Miguel Trabulo Sousa Castilho e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Junho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Marcelo Henrique Faria Pereira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr. Luís Miguel Trábulo Sousa Castilho e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Junho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Declaração de Integridade

Eu, Marcelo Henrique Faria Pereira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010157928, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 24 de junho de 2015.

(Marcelo Henrique Faria Pereira)

Estágio realizado na Farmácia Castilho, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

Orientador de Estágio e Diretor Técnico

(Dr.º Luís Miguel Trábulo Sousa Castilho)

Estagiário

(Marcelo Henrique Faria Pereira)

Agradecimentos

Quando iniciei este percurso a ideia era a obtenção de um grau académico superior numa área que me fascina desde muito novo. Agora que estou no final sei que obtive muito mais do que esse simples grau.

Em primeiro lugar quero saudar os meus pais pois sem eles tudo isto não teria sido possível. Ajudaram sempre em tudo o que estava ao seu alcance e tentaram guiar-me sempre que eu parecia mais confuso, é a eles a quem devo esta conquista. Ao mesmo tempo umas palavras de apreço para a minha “Pequenina” que, mesmo sem saber, me ajudou muitas vezes, que se juntou a mim na cidade do conhecimento para fazer o seu caminho e que trazia consigo sempre um pedaço de casa para ajudar com as saudades. Não esqueço também todos os outros membros da família que comigo partilharam muitos dos momentos mais marcantes destes 5 anos.

Na cidade que me acolheu tive a oportunidade de respirar cultura a toda a hora e isso contribuiu para ser agora uma pessoa mais rica e conhecedora de muitas das tradições que poucos têm o privilégio de levar para a vida.

Durante o meu percurso fiz muitas amizades. Obviamente, por receio de me esquecer de alguma, não as vou nomear, contudo ficam as minhas palavras de apreço para os que em muitos momentos foram bem mais do que meros amigos. Para os amigos de casa, da Ala do Conhecimento e da Cultura, deixo um muito obrigado pois mesmo longe da minha, na nossa, nunca deixei de me sentir em casa.

Neste último semestre, na Farmácia Castilho, fui muito bem acolhido por um grupo de profissionais que me ajudou e sobretudo me mostrou muito do que poderá ser a minha vida profissional futura. A todos eles deixo um agradecimento especial e garantia de que tentarei fazer sempre o meu melhor.

Por fim não quero deixar de agradecer ao corpo docente, assim como a todos os funcionários com que me cruzei e que também me ajudaram a conseguir chamar “Casa” à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

A todos, muito obrigado!

*“The answer my friend, is blowing in the wind,
The answer is blowing in the wind...”*

Bob Dylan

Índice

1. Introdução.....	6
2. Farmácia.....	7
3. Utente.....	8
4. Estagiário.....	10
5. Curso.....	11
6. Conclusão.....	12

I. Introdução

Nos dias de hoje parece que está sempre tudo a mudar e a evoluir. Nesse sentido a farmácia comunitária não deixa de estar incluída neste constante desenvolvimento. Em pessoa, presenciei esta evolução e como melhor exemplo posso referir a introdução do processamento eletrónico do receituário.

O farmacêutico tem de estar em constante desenvolvimento pessoal e científico para melhor entender e identificar os problemas dos utentes e conseguir, recorrendo ao seu conhecimento, resolvê-los.

Fui capaz de identificar que umas das coisas mais importantes para o sucesso de uma farmácia é ter utentes para servir. Uma das maiores batalhas está em encontrar soluções para atrair e fidelizar cada vez mais utentes. Existem várias formas que podem contribuir para isso mas, como uma moeda, também algumas destas formas têm outro lado, normalmente com o efeito oposto.

Ao longo deste relatório serão descritos alguns dos aspetos mais importantes, por experiência própria, de uma farmácia comunitária, descritos os seus pontos fortes e fracos assim como algumas oportunidades e ameaças.

2. Farmácia

2.1 Localização

A Farmácia Castilho está situada na Vila de Pevidém em Guimarães. Esta encontra-se a alguns quilómetros do centro urbano, fato que não adiciona grande valor à atividade comercial da farmácia, uma vez que, sendo um meio mais rural, o número de potenciais utentes é menor. Contudo é uma farmácia com muitos anos de atividade e cujo trabalho é bastante conhecido e apreciado pela população que esta serve.

Nas suas proximidades pode-se encontrar a Unidade de Saúde Familiar de Pevidém, uma clínica veterinária e consultórios privados de medicina dentária e fisioterapia que surgem como as maiores oportunidades de atração de novos utentes. A presença de uma farmácia a poucas centenas de metros aparece como a maior fonte de ameaça.

2.2 Sistema informático

O sistema adotado é um dos mais comuns, o *Sifarma 2000*[®]. Este sistema é fácil de utilizar, tem as funcionalidades organizadas, é bastante intuitivo e facilita a consulta de uma grande quantidade de informação mesmo durante o atendimento. Devido ao contato que tive com o sistema durante a unidade curricular “Estágio Curricular” juntamente com as características próprias deste, foi para mim muito fácil habituar-me a navegar ao pelas suas vastas funcionalidades. O sistema pode teoricamente acabar com muitos erros humanos e será o melhor recurso que o farmacêutico poderá utilizar para promover o uso racional do medicamento. Possui já uma forma de servir como apoio para programas de acompanhamento farmacoterapêutico de doentes que podem estar na base de uma maior oferta de serviços por parte da farmácia e levar a uma maior fidelização de utentes.

O seu maior ponto fraco advém de vários erros que o programa ainda apresenta. Em alguns casos, sem se saber bem o motivo que despoleta o erro, é necessário o seu reinício. A acontecer durante um atendimento pode levar a que um utente menos compreensivo fique algo reticente em voltar à farmácia, o que por si só é uma grande ameaça à atividade.

2.3 Processamento informático do receituário

Em 2015, iniciou-se uma nova forma de processar receitas e introduziu-se o conceito de “Receita Eletrónica”. Esta nova forma é muito simples de realizar, tem alguns pontos fortes e abre caminho a novas oportunidades. Utilizando esta via de processamento por completo há uma grande diminuição do número de erros humanos, existe uma maior facilidade no aviamento pois os processos estão sistematizados e organizados, o que por si só liberta tempo para o aconselhamento e maior atenção aos problemas do utente e simplifica o trabalho no momento da conferência e gestão do receituário. Com estas vantagens os utentes sentem a maior atenção do farmacêutico, conseguem ter mais confiança naquilo que lhe está a ser exposto e com isso abre-se a oportunidade de este voltar à farmácia. A nível interno, o menor tempo despendido na conferência e gestão do receituário possibilita uma maior disponibilidade para reuniões e formações internas que ajudem a melhorar cada vez mais o funcionamento da farmácia.

Obviamente não há novidade sem os seus pontos fracos e por isso, a par dos erros do sistema informático, aparecem também bastantes erros no processamento eletrónico de receitas, como por exemplo, não participação de alguns medicamentos e em alguns casos o não processamento de receitas que incluem medicamentos psicotrópicos. Assim a atenção durante o aviamento eletrónico torna-se indispensável como até aqui, até se verificar que tudo está correto.

Com esta inovação a ameaça é cair-se no ridículo de se pensar que as máquinas podem fazer tudo e que em alguns anos numa farmácia bastará um computador, um robô e um leitor de cartões do cidadão para que se avie uma receita. Por muito descabida que seja esta ideia a verdade é que ao serem informados sobre a “Receita Eletrónica” foi esta a reação de vários utentes.

3. Utentes

3.1 Utentes com receita médica

Obviamente um utente que se dirige a uma farmácia com uma receita é provável que irá fazer uma transação, daí já a referida importância da proximidade à unidade de saúde familiar e outros locais de prescrição. A receita médica é a melhor oportunidade que a farmácia tem para fidelizar um utente. Se este fizer medicação crónica, a facilidade em

adquirir os seus medicamentos habituais vai levar o utente a voltar, sendo que, numa visita posterior pode adquirir não só a medicação de que necessita como também levar outro tipo de produtos. Aquilo que verifiquei é que mesmo pessoas que fazem há anos medicação como por exemplo, sinvastatina, muitas vezes não sabem a dose que estão a tomar. Existem casos em que o doente exige levar o genérico de um laboratório específico mas não sabe descrever o aspeto da caixa (mesmo sem que esta não mude de grafismo durante anos).

Um ponto fraco pode aparecer se a política de compras não for a mais adequada. Com tantos laboratórios a fabricar os mesmos medicamentos genéricos é normal o aparecimento de verdadeiras guerras de preços entre laboratórios. Na conjuntura económica atual os utentes não ficam alheios a estas guerras e mais do que nunca olham primeiro para os preços em todos os produtos. Várias pessoas me abordaram apenas para me pedir para “fazer a conta à receita”. Por isso é importante que existam ao dispor do utente os preços mais competitivos do mercado. Este problema leva a que seja mais difícil gerir *stock* e que em vez de compras massivas e bonificações máximas se passe para compras em menos quantidade, com menos bonificações mas feitas a um número mais variado de laboratórios e/ou fornecedores. Assim mais do que dificuldade em gestão de *stock* a farmácia fica a braços com margens de comercialização ainda mais baixas.

3.2 Utentes sem receita médica

Neste grupo de utentes aparecem vários subgrupos com necessidades diferentes. Normalmente os produtos que adquirem são economicamente mais vantajosos para a farmácia. É então importante o estudo prévio destes utentes de forma a antecipar as suas necessidades e otimizar as margens de comercialização.

Para resolução dos possíveis problemas destes utentes a facilidade é que existe uma grande quantidade de produtos à disposição do farmacêutico. Neste momento existe a oportunidade para este aplicar os conhecimentos de que dispõe e realmente ajudar um utente. Assim a probabilidade de mais um cliente satisfeito é grande e o seu retorno à farmácia passa a ser uma grande possibilidade. A desvantagem é que com tantas soluções, o farmacêutico, tem de estar exaustivamente atento às movimentações de mercado, às constantes entradas e saídas de produtos e por vezes ficar, junto com o produto, sujeito à crítica do utente, seja esta boa ou má.

As maiores ameaças são as grandes superfícies comerciais e outros espaços de saúde cada vez mais visitados pelos utentes devido sobretudo aos preços muito competitivos e a

possíveis visitas a farmácias onde não tenha sido dada a devida importância à parte do aconselhamento que, pela minha experiência, é bastante valorizada por parte do utente.

4. Estagiário

4.1 Contato com o público

Uma das maiores dificuldades dos primeiros meses de estágio foi o contato com o público. Para isso contribuiu a falta de prática neste aspeto durante o curso. Contudo, com simpatia, honestidade, atenção e serenidade durante o atendimento, consegui contornar este primeiro obstáculo e mascarar cada vez mais essa novidade que, presentemente, já não existe.

A maior dificuldade é alheia ao estagiário e depende apenas do utente, ou seja, o estagiário fica exposto à acessibilidade do utente, que muitas vezes se vem a revelar muito pequenina. Uma oportunidade que aproveitei foi o fato de alguns dos utentes da farmácia me conhecerem há já alguns anos, o que possibilitou uma maior facilidade em sistematizar processos e realizar o atendimento de forma a ficar protegido de eventuais utentes com exigências peculiares.

4.2 Colegas de trabalho

Durante o estágio curricular é importante a presença de colegas de trabalho experientes, com vários anos de atividade em farmácia comunitária. Uma contrariedade inicial foi provocada pela gripe que se abateu sobre o país maioritariamente durante os dois primeiros meses do ano. Ao coincidir com o início do estágio, esta situação interferiu com a aprendizagem inicial, que se revelou mais lenta devido a alguma falta de tempo da equipa por estarem obviamente a atender os doentes que faziam fila. Entretanto a situação normalizou-se e começou a haver mais tempo para eu colocar dúvidas, fazer mais perguntas e iniciar o atendimento ao balcão. Ensinaaram-me bastante sobre dermocosmética e puericultura e todos os dias tinham informação nova para eu aprender. Criámos o hábito de realizar pequenas “aulas” sobre temas específicos o que me ajudou a organizar melhor os produtos que tinha ao dispor.

A dificuldade que por vezes tivemos foram alguns picos de movimento que impossibilitavam que possíveis dúvidas fossem esclarecidas no momento em que surgiam.

Mas com esta equipa tive a oportunidade de estar constantemente a aprender, de ser desafiado e de querer saber sempre mais.

4.3 Produtos

No contato com os produtos, à primeira vista parece que se conhecem apenas alguns. Na verdade nos primeiros dias é tudo um bocado confuso e parece demasiada informação para assimilar de uma só vez. Optei por conhecer os produtos aos poucos e tentei organizar o pensamento de forma a conseguir assimilar tudo sem confusões. Durante o curso como tive contato com uma grande variedade de temas, tinha já algumas bases sobre a maior parte dos produtos, o que facilitou o processo de aprendizagem.

Com tantos produtos ao dispor o farmacêutico tem a oportunidade de resolver quase todos os problemas que lhe são colocados, basta para isso perceber bem a situação e saber decidir sobre a melhor solução. A contrariedade é que muitas vezes a eficácia de alguns produtos passa a ser duvidosa quando o *feedback* dos utentes não é o esperado.

5. Curso

Analisando por fim o curso que estou a acabar consigo destacar os pontos fracos, desde logo o exagerado número de alunos que chegam todos os anos. Se não tivesse tomado iniciativa em muitas das práticas laboratoriais não tinha aplicado muitas das técnicas que foram lecionadas. O rácio entre a disponibilidade física e material e o número de alunos não é o ideal. A maior ameaça surge se nos conformarmos a essa situação e não se tentar aumentar realmente a prática farmacêutica seja esta como preparação para farmácia comunitária, hospitalar ou indústria.

Como tudo, também este curso tem os seus pontos fortes e nestes não posso deixar de destacar o corpo docente bem como as excelentes instalações. Os docentes têm provas dadas de excelência. Em conjunto com o espírito aventureiro e sonhador próprio da idade dos alunos, existe, na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, a oportunidade de formação de profissionais dotados de capacidades que não se adquirem em nenhuma outra faculdade do país.

Juntando tudo isto a tudo o que a cidade do conhecimento me ensinou sei que estou preparado para enfrentar qualquer desafio que a minha vida profissional me apresente.

6. Conclusão

Durante o estágio percebi a grande importância que tem o farmacêutico nas comunidades onde estão inseridos. Os utentes vão à farmácia não só pela necessidade em adquirir medicamentos, mas também porque sabem que os seus problemas vão ser ouvidos e, na maior parte das vezes, resolvidos com o cuidado, atenção e dedicação que merecem. Por muito digital que a atividade se torne a parte humana nunca vai ser substituída e é a isso que nós, farmacêuticos, temos de nos agarrar.

Durante o curso adquiri muito conhecimento, bases sobre o medicamento e a atividade farmacêutica, a capacidade de encontrar soluções nas situações menos fáceis e a vontade de querer saber sempre mais, foram estas algumas das coisas transmitidas pelos docentes que auxiliaram a minha formação. Nos últimos meses, durante o estágio, tive a oportunidade de trabalhar ao lado de grandes profissionais que aguçaram ainda mais a minha já grande vontade de continuar a enriquecer o meu conhecimento na área das Ciências Farmacêuticas, bem como em muitas outras.

Aprendi aquilo que é importante para o bom funcionamento de uma farmácia, desenvolvi a capacidade de diálogo, sou agora capaz de resolver um grande número de problemas de forma autónoma e tornei-me mais sensível aos problemas da comunidade que me rodeia. Consegui pôr em prática muitas das coisas que aprendi durante os últimos 5 anos e percebo hoje que a minha formação não termina aqui. Tenho ainda um grande caminho a percorrer mas pela forma como comecei de certeza não terei dificuldade em chegar à meta.