

Marisa Neto Bernardino

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dra. Ângela Monteiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Marisa Neto Bernardino, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009010601, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular 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, 11 de Julho de 2014

(Marisa Neto Bernardino)

Agradecimentos

A realização deste estágio foi uma etapa importante para a minha vida profissional futura e, por isso, não posso deixar de agradecer,

à Dr.^a Ângela Monteiro, pela oportunidade,
a toda a equipa de trabalho da Farmácia Higiene, pelos conhecimentos que me transmitiram, pela paciência, compreensão e carinho,

à FFUC, pela formação e conhecimentos de excelência transmitidos,

a todos os meus Amigos e Família, por estarem sempre comigo e me apoiarem,

A todos, Muito Obrigada!

Índice

Introdução.....	2
Um dia de estágio na FH.....	3
Análise SWOT	5
1. Pontos fortes	6
2. Pontos fracos.....	13
3. Oportunidades	16
4. Ameaças.....	18
Uma visão actual do Mundo da farmácia Comunitária	20
Casos Práticos.....	21
Conclusão	23

Introdução

O Relatório do estágio curricular em farmácia comunitária representa o final de um percurso de cinco anos de trabalho, o culminar de uma vida académica cheia de esforço e dedicação. Cinco anos de aquisição de novos conhecimentos, novas competências e de preparação para aquilo que será o nosso futuro.

O estágio em Farmácia comunitária é muito importante, uma vez que esta é uma das áreas onde existem mais Farmacêuticos e é uma área delicada, pois existe um contacto directo entre o Farmacêutico e o doente.

Este estágio, que teve aproximadamente 640 horas, realizado na Farmácia Higiene de Leiria (FH), permitiu-me vivenciar o trabalho de um Farmacêutico no contexto da farmácia comunitária, aprofundar conhecimentos, adquirir novas competências, aplicar conhecimentos já estudados e perceber o ambiente e o trabalho desenvolvido numa farmácia na cidade.

A farmácia comunitária é uma das áreas do sector farmacêutico onde o Farmacêutico pode intervir e ajudar os doentes e a saúde pública, prestando diversos serviços, cuidados, informações e acompanhando aqueles que mais precisam da sua ajuda.

Durante este estágio foi possível perceber que todas as horas de trabalho e oportunidades são importantes e essenciais pois neste trabalho estamos continuamente a aprender e a precisar de renovar e aprofundar os conhecimentos para podermos ajudar e acompanhar aqueles que mais precisam e que confiam no nosso trabalho, da melhor forma.

Este estágio tinha como objectivos perceber o funcionamento de uma farmácia comunitária, desde a sua gestão até ao atendimento ao balcão. Assim, foi-me possível passar por diversas áreas, como a gestão e recepção de encomendas, o tratamento do receituário, o tratamento dos documentos dos estupefacientes e psicotrópicos, a prestação de alguns serviços aos utentes e o atendimento ao balcão.

Ao longo destes quatro meses, trabalhei, errei, acertei, aprofundei conhecimentos, apliquei o que já tinha estudado, conheci profissionais que me ajudaram muito, conheci pessoas que precisam do nosso trabalho e que confiam em nós e aprendi muito.

Neste relatório apresento uma análise SWOT do que foi esta experiência.

Um dia de estágio na FH

Nesta secção do relatório vou descrever como é o dia de trabalho de um estagiário na FH de forma resumida e simplificada, para transmitir o que foram as minhas tarefas e responsabilidades neste estágio.

Na FH, de uma maneira geral, o dia de um estagiário começa às 9:00 com a recepção da encomenda diária e das encomendas pontuais, dando entrada de todos os produtos e conferindo os preços e as quantidades. De seguida é necessário arrumar os produtos da encomenda nos respectivos locais.

Ao longo da manhã vão sendo conferidas as receitas do dia anterior, corrigem-se os erros que existirem, carimbam-se as receitas e organizam-se por organismo e lote. Se existirem outras tarefas para fazer, como a organização dos documentos dos estupefacientes e psicotrópicos, vão sendo realizadas em simultâneo. No caso de o fim do mês estar perto, é necessário imprimir os verbetes e organizar os lotes, de forma a deixar tudo em ordem para concluir a facturação.

Sempre que estiverem utentes na farmácia por atender, a prioridade é o atendimento, executando as outras tarefas nos períodos em que a farmácia está mais calma.

A manhã do estagiário termina às 13:00 e o período de almoço dura até às 14:00.

Durante o período da tarde, além de concluir as tarefas que não se conseguiram acabar durante a manhã, são feitas novas recepções de encomendas diárias e pontuais, uma por volta das 14:00, e outra por volta das 16:30, sendo necessário arrumar os produtos das encomendas nos respectivos lugares.

As tarefas apresentadas são as que o estagiário realiza diariamente, quando o atendimento ao balcão o permite, no entanto, existem tarefas que é necessário fazer esporadicamente, como, por exemplo, separar a medicação para lares ou casas de saúde.

No início de cada mês chegam as encomendas dos genéricos, e é necessário introduzi-las no computador, dar entrada dos produtos e, de seguida, arramá-los no devido lugar. Além disto, no início de cada mês, é necessário retirar os produtos que têm o prazo de validade a caducar nos próximos três meses e fazer a sua devolução.

Quando a farmácia está mais calma, repõem-se *stocks*, mudam-se lineares, aproveitando para organizar tudo o que é necessário.

A FH tem ainda um protocolo com o Centro Hospitalar de Leiria, chegando, diariamente, por volta das 17:00, um fax à farmácia com a medicação que é necessário ir

entregar ao hospital, sendo tarefa do estagiário separar essa medição e prepará-la para entrega.

De uma forma geral, as horas de maior movimento de utentes na farmácia são entre as 13:30 e as 15:00 e entre as 18:00 e as 20:00, pelo que é fundamental estar ao balcão nesses períodos para não fazer os utentes esperar muito, pois eles são a prioridade dos trabalhos.

Resumindo, os dias na FH são dias com muito trabalho e com muitas tarefas e responsabilidades para cumprir, sendo o estágio nesta farmácia um estágio que nos prepara bem para futuro e nos dá a oportunidade de crescer enquanto profissionais.



I. Pontos fortes

- I.1 A Farmácia
- I.2 A equipa de trabalho
- I.3 Possibilidade de experimentar diferentes áreas de trabalho
- I.4 Vasta gama de produtos na farmácia
- I.5 Variedade de produtos de ortopedia
- I.6 Variedade de produtos de veterinária
- I.7 Atendimento de forma autónoma
- I.8 Realização de testes
- I.9 Manipulados
- I.10 Conferência de receituário
- I.12 Gestão de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos
- I.13 Acesso a informação e documentação científica
- I.14 Aquisição de novas competências

I.1 A Farmácia

Estagiar na Farmácia Higiene (FH) foi uma mais-valia, uma vez que, é uma farmácia localizada no centro da cidade, bastante movimentada, com um horário alargado, que abrange clientes com características distintas, tem diversos serviços e uma equipa de profissionais muito competentes.

Esta farmácia permitiu-me ter contacto com todo o tipo de clientes, desde os mais idosos e com mais dificuldades até aos mais novos e os que tem mais conhecimentos, obrigando-me a perceber as diferentes posturas que é necessário adoptar, ao balcão, no atendimento ao público.

Na FH tive oportunidade de vivenciar diferentes situações, desde o dia-a-dia normal da farmácia, até o acesso a pequenas formações. Tive ainda oportunidade de lidar com profissionais de outras farmácias, uma vez que, esta farmácia faz empréstimos a muitas outras.

Estes factores tornaram o meu estágio bastante dinâmico e atractivo e fizeram com que eu me sentisse mais activa e com mais vontade de trabalhar.

1.2 A equipa de trabalho

A equipa de trabalho da FH foi, sem dúvida, uma grande ajuda e uma mais-valia no meu estágio, tornando-o mais acolhedor e motivador.

Trabalhar com uma equipa unida, que nos recebe bem e nos apoia é importante para que o estágio corra bem, pois são 640 horas que passamos com estes profissionais e é fundamental que exista bom ambiente e interajuda entre todos.

Nesta farmácia fui muito bem recebida, acolheram-me todos da melhor forma, prestando-me as explicações necessárias e dando-me ajuda sempre que precisasse. Foi sempre um ambiente familiar e descontraído e isso ajudou muito para eu me sentir bem, confortável e confiante a desenvolver o meu trabalho.

Além de serem profissionais muito atenciosos, são também muito competentes, com quem é importante aprender, pois têm muitos anos de experiência e sabem como resolver muitas situações, dar aconselhamentos de diferentes áreas e lidar com os diferentes clientes de diferentes formas.

1.3 Diferentes áreas de trabalho

Durante as 640 horas de estágio na FH tive oportunidade de passar por diferentes áreas de trabalho, de forma a perceber o funcionamento de uma farmácia e todas as tarefas que têm de ser desenvolvidas.

Comecei por estar na área de recepção e armazenamento das encomendas, área na qual me fui familiarizando com os nomes dos diferentes medicamentos e que me permitiu perceber o circuito do medicamento desde o distribuidor até à farmácia. Esta área é uma área importante porque, um bom e correcto armazenamento evita erros, como trocas de medicamentos ou de dosagens e evita perder muito tempo à procura do medicamento correcto, melhorando a qualidade dos serviços da farmácia.

Tive oportunidade de passar também pela área do receituário, onde pude fazer a conferência de receitas, pude organizá-las de forma correcta, por organismo e lote e pude fazer a impressão de verbetes.

No início do estágio fui acompanhando os atendimentos dos diferentes profissionais, de forma a perceber a política de atendimento da farmácia e de forma a familiarizar-me com o *software* utilizado pela mesma (SIFARMA 2000). Posteriormente, comecei a fazer atendimento ao balcão mas acompanhada por um dos profissionais da farmácia, de forma a preparar-me para fazer atendimentos sozinha.

Durante o estágio tive, ainda, possibilidade de compreender os procedimentos que é necessário ter com os medicamentos estupefacientes e psicotrópicos, auxiliando a Directora Técnica na organização da documentação mensal e de perceber o funcionamento dos diferentes protocolos que a FH estabelece com diferentes entidades.

1.4 Gama de produtos

A FH é uma farmácia conhecida pela sua grande variedade de produtos, desde medicamentos sujeitos a receita médica, diversos produtos de venda livre, até material de ortopedia e medicamentos veterinários. Desta forma pude enriquecer os meus conhecimentos e pude alargar o leque de produtos utilizados nos atendimentos de aconselhamento.

Poder estagiar numa farmácia onde as gamas de produtos são diversas e variadas permitiu-me conhecer as diferentes possibilidades de produtos e preparar-me para outras farmácias onde existam também muitas gamas.

Este aspecto é positivo também para os utentes, uma vez que, garante que na FH existe sempre uma solução para as suas queixas e problemas.

1.5 Variedade de produtos de ortopedia

A FH tem uma vasta diversidade de produtos de ortopedia, desde pés elásticos e pulsos elásticos, até elevadores para sanitas e cadeiras de roda, o que me permitiu adquirir conhecimentos nesta área que não é abordada ao longo o curso.

O produto de ortopedia mais vendido são as meias elásticas e de descanso, sendo fundamental o farmacêutico saber aconselhar, de forma correcta, por exemplo, o tamanho e o factor de compressão. Ainda assim, além destes são vendidos muitos outros produtos, como imobilizadores de dedos, dedaleiras, coletes, palmilhas, entre outros.

A FH tem, praticamente, todas as semanas, um técnico de ortopedia que vê os utentes que precisam de equipamentos especiais, como coletes para determinados problemas ou palmilhas personalizadas. Este aconselha-os e encomenda os produtos.

Ao longo do estágio consegui adquirir alguns conhecimentos nesta área que é tão complexa, pela variedade de produtos e situações que abrange, e onde o farmacêutico pode intervir e ajudar os utentes.

1.6 Variedade de produtos de veterinária

A variedade de produtos de veterinária que existe na FH é uma mais-valia para os estagiários que passam por esta farmácia porque permite adquirir conhecimentos numa área que é pouco abordada no decorrer do curso.

A FH tem uma grande diversidade destes produtos, desde coleiras antiparasitárias, pilulas para gatas e cadelas, até anti-inflamatórios de uso veterinário e injeções para coelhos. Apesar de, actualmente, as clínicas veterinárias venderem este tipo de produtos, apercebi-me que ainda há muitas pessoas que vão às farmácias pedir aconselhamento e comprar produtos para os seus animais.

Dos produtos de veterinária, os mais vendidos são os desparasitantes, tanto internos como externos e as injeções para a mixomatose dos coelhos.

Ao longo do estágio deparei-me com diferentes situações de aconselhamento de veterinária e aprendi bastante com os profissionais da farmácia que têm muitos conhecimentos nesta área.

1.7 Atendimento de forma autónoma

Foi muito importante a possibilidade que me deram de poder trabalhar de forma mais autónoma, tendo um computador e um balcão à minha disposição para fazer atendimentos sozinha.

Isto foi fundamental para desenvolver competências, como confiança no meu trabalho, capacidade de responder a diferentes problemas, espírito de responsabilidade, autonomia, capacidade de lidar com diferentes utentes e capacidade de comunicação.

1.8 Realização de testes

Durante o estágio tive oportunidade de realizar testes bioquímicos, como medição de glicémia e colesterol total, e fazer a medição da pressão arterial dos utentes da farmácia.

No meu ponto de vista, a realização destes testes nas farmácias é uma oportunidade do farmacêutico se aproximar dos utentes e criar com eles uma relação de maior confiança e empatia, sendo uma área em que as farmácias devem apostar. Quando o resultado dos testes não está de acordo com os limites aceitáveis (não sendo a variação muito elevada) e os utentes ainda não têm medicação para o problema, o farmacêutico pode aproveitar para fazer um aconselhamento de produtos de venda livre que vão ajudar a regular o problema do utente, trazendo benefícios para o cliente e para a farmácia.

1.9 Manipulados

Um dos pontos fortes do estágio na FH foi a possibilidade de assistir e auxiliar na preparação de medicamentos manipulados. Actualmente, já não são muitas as farmácias que dispõem deste serviço, uma vez que é um serviço dispendioso e com pouca procura. No entanto, a FH ainda prepara alguns medicamentos, nomeadamente os que não exigem processos de preparação muito complexos, sendo um ponto diferenciador desta farmácia em relação a outras e um ponto que reforça a confiança e a fidelidade dos clientes.

Durante o estágio preparámos várias soluções orais de propanolol, para um bebé que tem de tomar uma dose muito baixa deste composto e que não tem capacidade de tomar comprimidos, e uma vaselina salicilada.

A área de preparação de medicamentos manipulados é uma das minhas áreas de eleição e é uma área em que estamos bastante bem preparados pelas unidades curriculares de Farmácia Galénica e Tecnologia Farmacêutica.

1.10 Conferência de receituário

Quando um utente se dirige à farmácia para aviar uma, ou várias, receitas, é fundamental verificar se estas têm presente os seguintes dados:

- Identificação do utente (nome e número de beneficiário)
- Identificação do prescritor (vinheta)
- Data (conferir o prazo de validade)
- Assinatura do prescritor

Na FH, é feita, diariamente, a conferência das receitas aviadas no dia anterior, sendo responsabilidade da pessoa que executa esta tarefa, verificar se a receita de encontra dentro do prazo de validade, se os medicamentos prescritos foram os cedidos (DCI, dose, tamanho da embalagem), se o farmacêutico que aviou a receita a rubricou e datou e se as excepções foram assinaladas.

As excepções que o médico prescritor pode assinalar e que o farmacêutico deve assinalar no seu *software*, uma vez que vai alterar o que é impresso no verso da receita, são:

- Excepção a) – medicamento com margem terapêutica estreita. Neste caso o farmacêutico tem que ceder exactamente o que está prescrito;
- Excepção b) – suspeita de reacção adversa prévia. O farmacêutico tem que ceder exactamente o que está prescrito;

- Excepção c) – continuidade de tratamento superior a 28 dias. Neste caso o utente pode optar por um medicamento, do mesmo grupo homogéneo, mais barato que o prescrito.

Depois de as receitas estarem conferidas é necessário carimbá-las e organizá-las por lote.

No decorrer do meu estágio esta foi uma tarefa em que pude estar envolvida e foi importante para perceber como se desenrola todo este processo e quais as medidas a tomar quando se detectam erros.

No momento da conferência das receitas, os farmacêuticos têm especial atenção aos medicamentos cedidos e, no caso de ser detectado algum erro, ligam de imediato ao utente para evitar problemas relacionados com a troca de medicamentos ou de dosagens.

Foi importante participar nesta tarefa, uma vez que, a conferência de receitas é uma actividade de grande responsabilidade e pode ter um grande impacto na situação económica da farmácia e na saúde dos utentes.

1.11 Gestão de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos

A gestão de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos é uma actividade de grande responsabilidade e importância na farmácia comunitária, sendo geralmente executada pela Directora técnica da farmácia.

No decorrer do meu estágio tive possibilidade de auxiliar na gestão e controlo destes medicamentos, fazendo a conferência das receitas e dos respectivos documentos de psicotrópicos, conferindo também os *stocks* dos medicamentos através do registo de saídas, que deve ser enviado mensalmente ao INFARMED e do registo de entradas, que deve ser enviado trimestralmente. É necessário enviar ainda, anualmente, um mapa de balanços destes medicamentos.

Este foi um ponto forte do meu estágio porque me permitiu adquirir novos conhecimentos e contactar com todo o processo de gestão destes medicamentos, permitindo-me perceber a responsabilidade que está inerente à dispensa destes medicamentos que actuam no sistema nervoso central e que podem ser utilizados inconscientemente e ilegalmente para fins a que não se destinam.

1.12 Acesso a informação e documentação científica

A FH, tal como as outras farmácias, tem informação e documentação científica para consulta, à disposição dos seus profissionais.

Durante o meu estágio tive livre acesso a vários documentos e manuais, entre eles, a Farmacopeia, o Formulário Galénico Nacional, as Boas Práticas de Farmácia e o Prontuário Terapêutico, permitindo-me esclarecer alguma dúvida que surgisse e aprofundar alguns conhecimentos. Além disso tive possibilidade de ler normas informativas do INFARMED e documentos da Associação Nacional de Farmácias (ANF), de forma a familiarizar-me com estes documentos e perceber que tipo de informação chega regularmente às farmácias.

É fundamental que a farmácia esteja atenta aos novos documentos que vão surgindo, uma vez que, estes têm informações importantes como novas legislações ou retirada de alguns lotes de medicamentos do mercado.

1.13 Aquisição de novas competências

Um dos pontos mais importantes deste estágio foi a aquisição de novas competências, tanto a nível pessoal, como profissional.

Com o estágio tive oportunidade de consolidar e adquirir conhecimentos técnicos sobre os diferentes produtos da farmácia, a gestão da farmácia, os procedimentos a seguir com o receituário e sobre aconselhamento ao balcão.

Além das competências técnicas adquiri e desenvolvi competências pessoais que serão importantes para o meu desenvolvimento profissional, entre elas estar mais à vontade com o público, ter mais confiança no meu trabalho e nas minhas decisões, mostrar menos timidez, saber responder a diferentes problemas e assumir responsabilidades.

O estágio é uma etapa fundamental para desenvolver competências que são importantes para a vida futura, devendo ser aproveitado ao máximo para nos tornarmos melhores profissionais, com competências que nos distinguem dos restantes

2. Pontos fracos

- 2.1 Falta de um plano de estágio
- 2.2 Público da farmácia muito homogéneo
- 2.3 Falta de conhecimentos
- 2.4 Uma farmácia com poucos serviços
- 2.5 Pouca abordagem da gestão de *stocks*

2.1 Falta de um plano de estágio

Apesar do meu estágio ter corrido bastante bem e ter passado por diferentes áreas, acho que tinha sido importante existir uma planificação do estágio, que todos os profissionais conhecessem e que definisse o tempo que deveria estar em cada área e as tarefas que era importante aprender e desempenhar ao longo das 640 horas, iniciando em tarefas de menor responsabilidade e ir progredindo para tarefas de maior responsabilidade.

Se existisse um plano de estágio talvez tivesse passado menos tempo em tarefas que exigem menos conhecimentos e são mais monótonas, como a organização do receituário, e tivesse passado mais tempo no atendimento ao balcão, tarefa que exige mais do farmacêutico e que exige mais treino e experiência, preparando-me melhor para o meu futuro profissional.

2.2 Público muito homogéneo

A FH é uma farmácia bastante movimentada e por onde passam muitos clientes, no entanto, o público que abrange é, geralmente, muito homogéneo. Os utentes que frequentam a FH são, na sua maioria, utentes idosos que vão levantar as suas receitas de medicação crónica para a hipertensão, diabetes, colesterol, entre outras patologias.

Ao longo do estágio não tive muitas oportunidades de fazer um atendimento de aconselhamento, de forma a pôr em prática diferentes conceitos e conhecimentos.

2.3 Falta de conhecimentos

Ao iniciar o estágio a falta de conhecimentos base em algumas áreas revelou-se um aspecto negativo que pôs em causa o desenvolvimento mais rápido de algumas actividades.

A falta de um conhecimento prévio do funcionamento básico do *software* da farmácia, *Sifarma 2000* é um dos exemplos que atrasou a autonomia nos atendimentos. Era importante que isto fosse abordado na faculdade para que, chegados ao estágio, não existisse este entrave ao desenvolvimento profissional. A pequena formação que tivemos desta

temática não abordou os aspectos mais úteis no dia-a-dia do atendimento ao balcão, abordou conceitos mais complexos, que embora também sejam muito importantes, não são tão utilizados. Os dois estágios de Verão que fiz foram, sem dúvida, uma vantagem, pois foi nestes que aprendi, o pouco que sabia, do *Sifarma 2000*.

No que diz respeito à área da ortopedia, senti que não tinha quaisquer bases neste assunto. Apesar de ser uma área bastante interessante e onde o farmacêutico pode desempenhar um importante papel, compreendo que não seja uma área abordada no curso, uma vez que, não são todas as farmácias que têm estes serviços, apesar da FH ser uma farmácia que tem muitos produtos e muita diversidade. Ainda assim, julgo que seria interessante existirem formações sobre os principais problemas que os utentes vão apresentar à farmácia e sobre os principais produtos que existem à disposição do farmacêutico para aconselhamento.

Outra área em que os estagiários estão pouco à vontade, é a de Dermocosmética, uma vez que, são imensos os produtos que estão à disposição para aconselhamento, muita variedade de diferentes marcas. Apesar existir uma unidade curricular de Dermofarmácia e Cosmética, acho que o programa desta é muito teórico, abordando, de forma muito superficial, o que se passa realmente no dia-a-dia de uma farmácia comunitária.

Penso que seria importante ao longo do curso termos formações sobre os produtos disponíveis para aconselhamento nas farmácias, das várias marcas e das várias linhas que existem, de forma a chegarmos mais preparados ao estágio.

Outra temática em que senti que não tinha bases suficientes para desenvolver o meu trabalho foi a dos produtos de veterinária. Apesar de no curso existir a unidade curricular de Preparações de Uso Veterinário, esta não aborda o que realmente se passa no dia-a-dia do farmacêutico na farmácia comunitária. Acho que era fundamental a unidade curricular ter uma visão mais prática do que é o trabalho do farmacêutico, abordando os produtos que existem disponíveis para o farmacêutico aconselhar e os principais problemas que os utentes apresentam na farmácia e para os quais esperam uma solução. Actualmente, chegamos ao estágio com uma grande carência de conceitos básicos de veterinária.

Outro dos principais problemas com que me deparei, foi com a falta de conhecimentos nos sistemas de participação e legislação, sendo que estes temas poderiam ser abordados no curso. Apesar dos sistemas de participação sofrerem alterações muitas vezes, poder-nos-iam ser dadas bases de como se desenrolam estes processos.

2.4 Uma farmácia com poucos serviços

A FH é uma farmácia dinâmica que tem uma grande variedade de produtos, no entanto, não dispõe de uma grande diversidade de serviços, sendo esta realidade um ponto fraco do meu estágio.

No decorrer do meu estágio deparei-me com situações em que seria uma mais-valia a farmácia dispor de diversos serviços, como administração de injectáveis, porque existem utentes a perguntar por esse serviço, consultas de acompanhamento farmacoterapêutico, uma vez que existem, por exemplo, utentes com terapêuticas duplicadas, ou ainda, o serviço de preparação da medicação, porque no atendimento ao balcão deparamo-nos com utentes polimedicados que têm dificuldades em saber como devem tomar toda a medicação.

No meu ponto de vista, seria vantajoso para a FH dispor destes serviços, uma vez que os utentes precisam e porque seria um ponto diferenciador desta farmácia em relação a outras.

Para o meu estágio, a existência de diferentes serviços teria sido uma mais-valia porque ter-me-ia possibilitado contactar com utentes em situações diversas, percebendo o processo destes serviços.

2.5 Pouca abordagem da gestão de stocks

A gestão de *stocks* é uma área complexa, que envolve várias actividades e procedimentos, no entanto, ao longo do meu estágio, não tive possibilidade de estar em contacto com muitos dos processos envolvidos nesta gestão.

Apesar de ter estado em contacto com as encomendas, foi apenas com a recepção das mesmas, permitindo-me perceber que a FH recebe encomendas diárias, encomendas pontuais, geralmente, feitas por telefone e encomendas mensais. No entanto, não me esclareceram sobre os critérios das diferentes encomendas ou das respectivas vantagens/desvantagens de cada tipo de encomenda.

Além disto, apesar de ter feito a conferência das validades, não me esclareceram sobre o procedimento que se segue, o das devoluções.

A gestão de *stocks* é muito importante para o funcionamento de uma farmácia, é necessário perceber o que vale a pena ter ou não na farmácia, medicamentos e outros produtos a mais vão ocupar espaço e empatar capital. É necessário ter a medicação que os clientes precisam para ganhar a confiança e a fidelidade dos mesmos, uma boa gestão de *stocks* pode ser um passo para o sucesso da farmácia.

3. Oportunidades

- 3.1 Horário Alargado
- 3.2 Formações
- 3.3 Contacto com outros profissionais
- 3.4 Estágio emprego

3.1 Horário alargado

Uma vez que a FH funciona com horário alargado, isto é, de Segunda-feira a Sábado, das 8:30 às 22:00 e Domingos e feriados das 8:30 às 19:00, tive possibilidade de gerir as minhas horas de estágio mais livremente. Além disto, este horário, sensibilizou-me para os diferentes ritmos de trabalho na farmácia durante a semana, em comparação com os fins-de-semana e feriados, sendo estes, geralmente, dias mais calmos, com menos movimento e menos encomendas. Nestes dias são necessários menos profissionais a trabalhar.

Também os utentes que se dirigem à farmácia em dias-de-semana são diferentes dos que vão aos fins-de-semana ou feriados. Os utentes habituais costumam ir à farmácia nos dias de semana, no caso dos fins-de-semana e feriados são utentes que aproveitam o facto de a farmácia, ao contrário de muitas outras, estar aberta para comprarem o que necessitam.

3.2 Formações

Durante o estágio na FH tive oportunidade de assistir a diferentes formações, algumas delas na própria farmácia e outras noutros ambientes, como salas de reuniões de hotéis. As formações a que tive possibilidade de assistir foram sobre diferentes temas como contraceção, produtos solares, produtos de determinadas marcas e chás e permitiram-me aprofundar conhecimentos e adquirir novos conceitos sobre diferentes produtos existentes na farmácia.

As formações que não decorreram na farmácia permitiram contactar com os colegas da farmácia num ambiente diferente, sendo uma oportunidade para criar laços e aumentar a relação de confiança mútua. Estas formações representaram também uma forma de conhecer diversos profissionais da área e outros farmacêuticos, contactos que podem ser importantes e vantajosos para o futuro.

Além disso, estas formações são sempre uma mais-valia porque permitem conhecer os produtos das marcas através de profissionais com conhecimentos e que nos esclarecem as dúvidas.

3.3 Contacto com outros profissionais

Na FH tive possibilidade de contactar com outros profissionais, não só da nossa área profissional como de outras. Contactei com a nutricionista que dá consultas nesta farmácia, que me deu a possibilidade de assistir a uma consulta e com quem também adquiri novos conhecimentos. Contactei também com Delegados de informação médica que visitavam a farmácia e que me explicavam os seus produtos.

Estes contactos foram uma oportunidade de conhecer outras realidades e de trocar experiências e esclarecer questões com profissionais experientes noutras áreas que se podem relacionar com a nossa.

3.4 Estágio emprego

Uma das principais mais-valias e oportunidades que tive ao fazer estágio na FH foi a de me proporem um Estágio emprego.

A realização de um Estágio emprego é o início de uma vida profissional, sendo o primeiro contacto com o mundo do trabalho e uma oportunidade que, actualmente, não se deve desperdiçar.

Foi muito gratificante saber que o meu trabalho foi apreciado, valorizado e reconhecido e que querem contar comigo durante, pelo menos, mais um ano. É também uma vantagem realizar este estágio numa farmácia onde já se conhece a equipa de trabalho, o modo de funcionamento da farmácia e até mesmo alguns utentes mais regulares.

Esta foi a principal oportunidade que tive no decorrer do meu estágio e que vou agarrar com toda a motivação e empenho!

4. Ameaças

4.1 Falta de confiança por parte dos utentes

4.2 Personalidade

4.3 Falta de serviços

4.4 Adaptação a uma única realidade

4.5 Publicidade

4.1 Falta de confiança por parte dos utentes

Uma vez que a FH é uma farmácia que já conta com muitos anos de trabalho, tem utentes regulares, que recorrem à farmácia há muitos anos e que confiam no trabalho dos profissionais da equipa, preferindo ser atendidos por caras conhecidas.

Durante o estágio tive dificuldade em conseguir ganhar a confiança de alguns utentes, por ser uma cara nova na farmácia e ser uma pessoa nova, com pouca experiência. Tive de mostrar que também era capaz e que tinha tanto valor como os profissionais da equipa, para que me permitissem que os atendesse.

4.2 Personalidade

Ao longo do estágio deparei-me com situações em que, embora soubesse como resolvê-las, tinha sempre de ir confirmar com algum membro da equipa de profissionais se estava a fazer o procedimento correcto. Estas situações são um exemplo de como a minha personalidade tímida e com pouca confiança, influenciaram o estágio.

O atendimento ao balcão exige uma personalidade activa, com confiança e persuasiva, que transmita confiança, calma e compreensão aos utentes, competências que fui adquirindo, com a prática, ao longo do estágio e que se revelaram indispensáveis para que o estágio corresse bem e para que tivessem mais confiança em mim.

4.3 Falta de serviços

O estágio na FH não me preparou para uma realidade de uma farmácia com diversos como acompanhamento farmacoterapêutico, administração de injectáveis ou preparação da medicação, podendo isto revelar-se uma dificuldade no momento em que pretenda ir para uma farmácia que tenha estes serviços à disposição dos utentes.

Uma vez que, actualmente, o mercado farmacêutico é um mercado muito competitivo, a existência destes serviços nas farmácias é muito importante. Ter a

possibilidade de experimentá-los e aprofundar conhecimentos teria sido uma mais-valia que podia distinguir-me enquanto profissional da área.

A falta de serviços diferenciados na farmácia apresentou-se, não só, como um ponto fraco do estágio mas também como uma ameaça ao meu futuro.

4.4 Adaptação a uma única realidade

O facto de ter realizado o estágio na FH, uma farmácia, que tal como as outras, tem um sistema de gestão muito característico, pode revelar-se uma ameaça uma vez que me preparou para uma realidade própria, podendo outros sistemas, outras formas de funcionamento, apresentarem-se como obstáculos no meu caminho.

Actualmente cada farmácia tem as suas próprias técnicas de gestão e em todas existem “regras” e procedimentos que é necessário aprender e compreender para trabalhar de acordo com o regime da farmácia. Não nos podemos “formatar” a determinadas políticas de trabalho quando ainda não temos um futuro certo e o mais provável será passarmos por diversos locais. Temos de ser versáteis e ter capacidade de adaptação.

4.5 Publicidade

Actualmente, no que diz respeito a produtos de venda livre, os utentes chegam à farmácia já com uma ideia estabelecida do que pretendem, isto acontece devido à publicidade que hoje em dia enche a televisão, os jornais, as revistas e outros meios de comunicação. Esta publicidade pode representar uma ameaça, não só ao estágio, mas também ao trabalho do farmacêutico no aconselhamento ao balcão.

Os utentes, nem sempre, percebem que o produto que desejam não é produto mais aconselhado ou recomendado, tornando-se complicado explicar-lhes que o produto que desejam não é o mais indicado para eles ou para o problema de que se queixam.

Uma visão actual do Mundo da farmácia Comunitária

Actualmente ouve-se muito falar na crise do sector farmacêutico e nos problemas que lhe estão associados. Este estágio permitiu-me viver esta realidade, permitindo-me perceber alguns dos motivos desta crise e o que mudou em relação aos anos passados.

Ao contrário do que acontecia antigamente, hoje em dia, existe uma farmácia “em cada canto”, o que faz com que este sector se torne muito competitivo e com grande concorrência. Além disto, existem ainda as Parafarmácia, locais onde se podem vender os mesmos produtos de venda livre que se vendem nas farmácias e, muitas vezes, com melhores preços para o utente, como este exemplo existem ainda os supermercados que são uma concorrência desleal pelos preços que conseguem praticar.

O facto de a legislação ter mudado e, actualmente, a propriedade das farmácias não ser exclusiva de farmacêuticos, também veio influenciar a forma como é encarado este sector, tornando-o mais num negócio.

Estes factores influenciam, não só o capital da farmácia, mas também o papel que o farmacêutico desempenha como agente de saúde pública e a forma como os clientes encaram uma ida à farmácia.

Actualmente, o farmacêutico não pode ser só um especialista do medicamento e um agente de saúde pública, tem também de conseguir ser um vendedor, um comercial capaz de vender a enorme diversidade de produtos que existe nas farmácias. O farmacêutico passou a ter de ver a sua profissão como um negócio, não podendo vender o que acha mais adequado para determinado problema, mas sim o que acha adequado e que tem mais lucro para a farmácia.

As farmácias têm de conseguir diferenciar-se umas das outras, ou através dos serviços que prestam, ou através dos preços que praticam, para conseguirem sobreviver. É fundamental que comecem a existir mais farmácias com serviços diferenciadores, atendimento personalizado, consultas de acompanhamento farmacoterapêutico, serviços de preparação de medicação, no entanto, estes serviços não podem ser muitos dispendiosos porque muitos utentes não têm capacidade de suportar mais um encargo financeiro.

É inadiável valorizarmos a nossa profissão, demonstrarmos que somos uma peça fundamental na saúde dos utentes e na saúde pública, que podemos ajudar muitas pessoas e que conseguimos trabalhar em muitas vertentes e prestar diversos serviços que são uma mais-valia para a sociedade.

Casos Práticos

Nesta secção do relatório estão apresentados alguns casos práticos com que me deparei ao longo do estágio, no atendimento ao balcão, apresento também a solução que achei mais pertinente para cada situação.

Caso A

Um senhor dirigiu-se à farmácia para pedir um medicamento para as suas galinhas que andavam com espirros e corrimento nasal.

Questões colocadas:

- ◆ São galinhas poedeiras, com ovos para consumo humano?

R: Não

- ◆ São galinhas destinadas a consumo humano?

R: Sim

Aconselhamento: *Zoovermil*

Colocar o pó na água dos bebedouros das galinhas.

Matar as galinhas no mínimo 14 dias depois do final do tratamento.

Caso B

Uma senhora dirigiu-se à farmácia e pediu a pílula do dia seguinte.

Questões colocadas:

- ◆ Utiliza algum tipo de contraceptivo?

R: Não.

- ◆ Quando é que foi a última menstruação?

R: 14/15 dias.

- ◆ A relação foi há menos de 48 horas?

R: Sim.

Aconselhamento: 1,5mg de Levonogestrel (*Norlevo*), toma única.

Se vomitar nas 3 horas seguintes a tomar o comprimido deve repetir a toma.

Se calhar deveria pensar em adoptar algum método contraceptivo.

Caso C

Uma senhora dirigiu-se à farmácia e pediu um xarope para a tosse.

Questões colocadas:

- ◆ O xarope é para si?
R: Sim.
- ◆ A Tosse é seca ou tem expectoração?
R: É seca, parece uma irritação na garganta.
- ◆ É diabética? Tem outros problemas de saúde?
R: Sou diabética.
- ◆ Tem outros sintomas?
R: Não.

Aconselhamento: Dextrometorfano (*Bisoltussin*), 10ml 3 vezes ao dia.

Caso D

Uma senhora dirigiu-se à farmácia para pedir alguma coisa para as “borbulhinhas” que lhe tinham aparecido no peito.

Questões colocadas:

- ◆ Tem comichão?
R: Sim.
- ◆ Quando é que lhe apareceu?
R: Ontem.
- ◆ Já lhe tinha acontecido antes?
R: Sim, nas férias de Verão do ano passado, uns dias que estive na praia.

Aconselhamento: Maleato dimetindeno (*Fenistil gel*), aplicar na zona afectada 2 a 4 vezes ao dia

Utilizar um protector solar para peles sensíveis e de factor de protecção máxima
Se não melhorar em 6 dias, deve ir ao médico.

Conclusão

Ao longo dos quatro meses de estágio na FH foi-me possível perceber o papel que o farmacêutico desempenha na farmácia comunitária, intervindo na saúde dos utentes e da sociedade.

O trabalho do farmacêutico na farmácia comunitária passa por diferentes actividades, desempenhando diferentes papéis e funções, no entanto, o seu foco principal de trabalho é sempre o mesmo, o utente e a sua saúde. Intervindo sempre de forma a beneficiar os utentes e a saúde pública.

As pessoas que frequentam as farmácias esperam, dos farmacêuticos, um atendimento calmo, em que lhes seja dada atenção e alguma compreensão. Esperam que os farmacêuticos lhes consigam resolver os problemas, esclareçam as suas dúvidas e que demonstrem alguma compaixão. O papel do farmacêutico de oficina é muito mais do que aviar receitas e dispensar medicamentos e outros produtos de saúde.

O farmacêutico tem um papel fundamental na sensibilização dos utentes para o bom uso dos medicamentos, na sensibilização da sociedade para problemas de saúde pública, sendo o agente de saúde que contacta mais directamente com as pessoas e, geralmente, de uma forma menos formal e de maior confiança.

Esta experiência foi muito enriquecedora tanto a nível de conhecimentos técnicos e científicos adquiridos como a nível pessoal. No primeiro caso, sinto que adquiri conceitos e técnicas que me valorizam e tive oportunidade de rever e aprofundar conhecimentos já adquiridos no decorrer do curso. A nível pessoal também cresci, uma vez que, fui posta em situações que me obrigaram a assumir responsabilidades, tive de aprender a trabalhar com uma equipa de pessoas novas e a saber superar as minhas dificuldades. Além disso, posso dizer que ganhei novos amigos e pessoas com quem posso contar na minha vida.

Tenho a certeza que esta experiência foi muito enriquecedora porque me permitiu aprofundar os conhecimentos que já tinha nesta área, permitiu-me viver situações em que senti que a intervenção do farmacêutico é muito importante, tornando-se uma motivação para a minha vida profissional futura.