

FARMÁCIA



Raquel Aurora Fernandes Lopes

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Ana Sofia Lopes Baptista e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Raquel Aurora Fernandes Lopes

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Ana Sofia Lopes Baptista e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Declaração

Eu, Raquel Aurora Fernandes Lopes, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010165937, 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 de Estágio, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 11 de Setembro de 2015.

(Raquel Aurora Fernandes Lopes)

Agradecimentos

Agradeço à Dr.^a Ana Sofia Lopes Baptista, por me ter proporcionado um estágio bastante enriquecedor.

Agradeço também às farmacêuticas, Dr.^a Ana Vaz e Dr.^a Joana Isidoro, por toda a dedicação, paciência e carinho demonstrado ao longo destes meses de estágio.

À minha colega, Diana Albuquerque por estar sempre disposta a ajudar.

Aos meus pais, por todo o esforço, dedicação e amor.

A todos, um muito obrigado!

Índice

Abreviaturas.....	3
Introdução.....	4
Análise SWOT.....	5
Pontos Fortes.....	5
1. Equipa.....	5
2. Organização do espaço.....	6
3. Armazenamento.....	6
4. Método de ensino.....	7
5. Fidelização dos utentes.....	8
6. Medicamentos manipulados.....	9
7. Variedade de produtos veterinários.....	11
8. Grupo heterogéneo de utentes.....	12
9. Horário de funcionamento.....	12
10. Aconselhamento farmacêutico.....	13
11. Outros cuidados de saúde e serviços prestados na farmácia.....	15
Pontos Fracos.....	16
1. Localização da farmácia.....	16
2. Atitude dos utentes perante estagiários.....	16
3. Controlo de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes.....	17
4. Margens de comercialização dos produtos de marcação.....	18
5. Controlo do receituário e faturação.....	18
Ameaças.....	20
1. Alteração do preço de medicamentos sujeitos a receita médica.....	20
2. Medicamentos esgotados.....	20
3. Venda de MNSRM fora das farmácias.....	21
4. Diminuição do poder de compra.....	22

5. Erros nas encomendas.....	23
Oportunidades	23
1. Montras.....	23
2. Campanhas sazonais	24
3. Preocupação da população pela sua saúde.....	24
4. Novas receitas eletrónicas.....	25
5. Rutura de stock de outras farmácias.....	26
Conclusão.....	27
Bibliografia	28
Anexo	29

Abreviaturas

AIM - Autorização de Introdução no Mercado

ANF - Associação Nacional das Farmácias

CCF - Centro de Conferência de Faturas

INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde

IVA - Imposto sobre o Valor Acrescentado

LEF - Laboratório de Estudos Farmacêuticos

MNSRM - Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM - Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

PVP - Preço de Venda ao Público

SNS - Serviço Nacional de Saúde

SWOT - *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

Introdução

Na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas inclui no seu plano de estudos a realização, no fim de uma formação teórica de 4 anos e meio, de um estágio curricular de 810 horas. Este estágio curricular pode ser feito apenas em farmácia comunitária, ou em farmácia comunitária e num hospital/indústria/distribuição, mas sempre sob a orientação de um farmacêutico. No caso de o aluno optar pela realização de dois estágios, este deve ser distribuído da seguinte forma: 640 horas em farmácia comunitária e 280 horas de uma das outras atividades.

Em qualquer curso, o estágio curricular é uma etapa fundamental, uma vez que este constitui um elo de ligação entre os conhecimentos teóricos que foram sendo adquiridos, com a realidade da atividade profissional.

A farmácia comunitária, para a população em geral, é a vertente mais representativa da atividade de um farmacêutico. Assim, o estágio nesta área é algo essencial, sendo o culminar de uma etapa, no qual os estudantes têm a oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do seu percurso académico. O farmacêutico a nível comunitário exerce funções muito além da cedência de medicamentos, este é um importante profissional de saúde, tendo o dever de informar e aconselhar a população para que a utilização dos medicamentos seja feita de uma forma correta e racional, promovendo assim a saúde pública.

O meu estágio em farmácia comunitária, foi realizado na Farmácia Santa Isabel, na Avenida Sá da Bandeira, na cidade de Coimbra, entre o mês de março e o mês de julho. Este, permitiu integrar-me progressivamente no meio profissional, proporcionando-me o contacto direto com profissionais de saúde e, principalmente, com o utente. Durante este estágio tive a oportunidade de ser acompanhada e orientada por pessoas incríveis, que me transmitiram a sua sabedoria e experiência, fornecendo-me o perfil de um profissional de saúde que eu um dia espero ser.

Análise SWOT

Este relatório irá ser elaborado tendo em conta uma análise *SWOT*, permitindo desta forma fazer um diagnóstico estratégico relativo ao meu tempo de estágio em farmácia comunitária. O acrónimo *SWOT* consiste da conjugação das palavras inglesas *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidade) e *Threats* (ameaças). Esta é uma ferramenta que permite fazer uma análise da envolvente a dois níveis, interno e externo, com a identificação das quatro vertentes. A nível interno são avaliados os pontos fortes e os pontos fracos, revelando aspetos individuais que poderão ser melhorados. Externamente procuram-se avaliar as oportunidades e as eventuais ameaças, que estão para lá do controlo imediato.

Embora a análise *SWOT* seja uma forma bastante difundida e simples de fazer uma avaliação estratégica, esta apresenta um carácter demasiado estático podendo ser extremamente subjetiva. As críticas mais comuns relativas a este tipo de análise, é o facto de gerar listas muito longas, de não refletir prioridades e do mesmo fator poder ser colocado nas duas categorias (forças e fraquezas), o que conseqüentemente leva a que uma mesma análise *SWOT* realizada por pessoas diferentes, origine versões distintas.

Pontos Fortes

I. Equipa

A farmácia, assim como outros estabelecimentos de prestação de serviços, deve apostar numa equipa de trabalho de qualidade, uma vez que é esta equipa que contacta diretamente com o público, constituindo a imagem da instituição.

A Farmácia Santa Isabel conta com colaboradores fantásticos, com a capacidade de comunicar de forma clara e adaptada às características de cada utente, estabelecendo uma relação de confiança com este e fornecendo-lhe conselhos de natureza diversa. Nesta farmácia, todos os colaboradores têm a preocupação de acompanhar os seus utentes, demonstrando sempre a sua amabilidade e disponibilidade em ajudar.

Ao apostar numa equipa de excelência, a Farmácia Santa Isabel, pode destacar-se relativamente à concorrência levando a cabo serviços de qualidade, superando as expectativas dos utentes e constituindo um dos principais fatores de diferenciação.

2. Organização do espaço

A organização do espaço físico da Farmácia Santa Isabel encontra-se de acordo com a legislação em vigor. Estruturalmente, esta farmácia encontra-se organizada de forma a maximizar o espaço, no sentido de proporcionar o melhor atendimento ao utente.

A área de atendimento ao público é um espaço amplo e acolhedor, com uma boa visibilidade dos produtos expostos, contendo três postos de atendimento separados, uma zona de descanso e um espaço de entretenimento infantil. Esta organização concede-lhe um ponto forte relativamente a outras farmácias mais pequenas.

Tendo em consideração o grande número de utentes que se dirigem à farmácia com algum grau de debilidade, é importante a existência de uma área de descanso, permitindo que estes utentes repousem enquanto esperam pelo atendimento. Deste modo, os utentes têm uma boa visibilidade dos produtos que se encontram expostos, podendo constituir um ponto forte para a farmácia, criando assim a possibilidade de aumentar a compra de produtos por impulso.

A existência de uma área de entretenimento infantil é igualmente importante, uma vez que possibilita aos pais levar as crianças consigo para a farmácia ficando estas entretidas.

O facto de existir também três postos de atendimento separados, permite que o atendimento seja mais personalizado, facilitando o diálogo com o utente, garantindo uma maior confidencialidade. Isto é fundamental para melhorar a confiança do utente com o farmacêutico e conseqüentemente melhorar a confiança para com a farmácia.

Com esta organização espacial, a Farmácia Santa Isabel apresenta uma vantagem competitiva relativamente aos concorrentes, indo de encontro às necessidades do utente e ao mesmo tempo, de encontro aos interesses comerciais da farmácia.

3. Armazenamento

Na Farmácia Santa Isabel o armazenamento dos medicamentos é realizado no sentido de otimizar o espaço existente, diminuindo assim perdas de tempo aquando da sua procura e potenciando desta forma o atendimento.

Após a receção das encomendas, os medicamentos são colocados nos respetivos locais pré-definidos, num conjunto de gavetas deslizantes que se encontram organizadas alfabeticamente e por forma farmacêutica. Os produtos que não podem ser colocados nas gavetas, são armazenados em armários no andar superior. Estes armários encontram-se organizados por medicamentos genéricos e medicamentos de marca, dispostos por ordem alfabética.

Relativamente aos medicamentos de frio, que exigem baixas temperaturas para a sua conservação, são armazenados no frigorífico por ordem alfabética, sendo a temperatura controlada semanalmente. Também os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes são arrumados num local específico da farmácia, diferente dos restantes, em armário fechado.

Todos os medicamentos são armazenados tendo em conta a regra “*first in first out*”, permitindo desta forma escoar primeiro os produtos com validades mais curtas. Este mecanismo de arrumação é bastante benéfico para a farmácia, o que permite ter um maior controlo das validades dos produtos em *stock*, evitando acumulação de medicamentos com validades muito curtas, que podem constituir uma fonte de perdas monetárias.

Tendo em conta a sociedade atual em que vivemos, a rapidez no atendimento é algo essencial. Esta forma metódica de armazenar os medicamentos representa uma excelente vantagem para a farmácia, que ao manter os produtos facilmente acessíveis, evita perdas de tempo durante o atendimento. Enquanto estagiária, este método de armazenamento também foi benéfico, uma vez que me permitiu rapidamente familiarizar com os locais dos medicamentos.

4. Método de ensino

É essencial para qualquer estagiário que a farmácia proporcione bons métodos de ensino, melhorando assim as competências e aprofundando os conhecimentos do estagiário. As estratégias de ensino levadas a cabo durante o meu estágio, pela Dr.^a Ana Baptista (diretora técnica) e pelas farmacêuticas adjuntas foram, do meu ponto de vista, cruciais para o meu processo de aprendizagem, fornecendo-me as bases para me tornar numa excelente profissional.

De um modo geral, o meu estágio pode ser dividido em três fases. Numa primeira fase procedi à receção e entrada de encomendas; numa fase posterior foram aprofundados os meus conhecimentos, relativamente a alguns dos medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) mais solicitados na farmácia; e por fim procedi ao atendimento ao público.

A fase inicial do meu estágio, no meu ponto de vista foi essencial, uma vez que me permitiu, de uma forma simples e eficaz, associar o medicamento à cartonagem/embalagem e também relacionar o princípio ativo do medicamento com o seu nome comercial. Este último ponto é bastante importante, uma vez que na faculdade a nossa aprendizagem baseia-se essencialmente nos princípios ativos dos medicamentos e não nos seus nomes comerciais.

No entanto, na farmácia comunitária a realidade é bastante diferente, sendo imperativo a aprendizagem dos nomes comerciais.

Uma vez familiarizada com a receção e entrada de encomendas, procedeu-se ao estudo de alguns MNSRM, uma vez que é fundamental informar o utente adequadamente para garantir o uso correto dos fármacos e a eficácia dos tratamentos. Visto que o meu estágio começou numa época em que as gripes e as constipações são bastante frequentes, alguns dos MNSRM estudados foram xaropes para a tosse (Mucoral[®] e Tussoral[®]), medicamentos antigripais (Antigripine[®]) e pastilhas para a garganta (Streptfen[®]). Estes são apenas alguns exemplos dos vários MNSRM que foram sendo estudados, antes de proceder ao atendimento. Após o estudo de alguns medicamentos, foram-me colocadas questões com base em casos práticos, no sentido de me familiarizar com situações que poderiam ocorrer durante o atendimento.

Na minha opinião, este método de ensino foi um dos principais pontos fortes do meu estágio, isto porque me permitiu conhecer diversos MNSRM existentes e situações práticas que poderiam surgir. Deste modo, quando foi feita a transição para o atendimento ao público senti uma maior segurança, permitindo-me prestar um serviço mais cuidado e profissional. Estas estratégias de ensino são vantajosas também para a farmácia, uma vez que prepara estagiários mais confiantes quando iniciam o atendimento, prestando assim um serviço de maior qualidade e evitando longas esperas por parte do utente.

5. Fidelização dos utentes

A fidelização dos clientes, tanto para a farmácia como para qualquer outra empresa, é algo vital e essencial, para a sua sobrevivência e expansão. Tendo em conta que os clientes hoje em dia são cada vez mais exigentes, mais conscientes relativamente aos preços e que exigem cada vez mais qualidade nos serviços prestados, as farmácias necessitam de desenvolver novos serviços, com maior frequência e cada vez mais inovadores.

Utentes satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados numa farmácia, recomendam e indicam a outros, sendo esta a melhor e mais eficaz forma de publicidade. Isto é especialmente importante para o público mais idoso, que tendo menos acesso aos meios de comunicação, baseiam-se sobretudo na opinião de outras pessoas da mesma idade.

A Farmácia Santa Isabel apresenta um número considerável de utentes fidelizados, que frequentam de forma assídua esta farmácia e na qual depositam total confiança. Como forma de fidelizar os seus utentes, foi criado um Cartão de Cliente Santa Isabel, que funciona

de modo similar ao cartão saúde. Deste modo, são acumulados pontos em cada compra realizada nesta farmácia. Ao fim de 100/200 pontos acumulados, estes podem ser convertidos num vale de 5/10€ respetivamente, a descontar numa próxima compra de MNSRM na farmácia. Com isto a farmácia consegue impulsionar o número de vendas, manter o utente fidelizado e mais satisfeito, e também melhorar a imagem da instituição junto da comunidade.

O facto de esta farmácia ter um número considerável de utentes fidelizados, à instituição e aos colaboradores, é um ponto forte relativamente à concorrência. Contudo, tornou-se um desafio para mim conquistar a confiança de alguns destes utentes, que por vezes recusavam o meu atendimento, preferindo esperar por um dos habituais colaboradores. No entanto, isto contribuiu muito para que eu melhorasse as minhas técnicas de atendimento, no sentido de um dia, estes também depositarem a sua confiança em mim enquanto profissional de saúde.

6. Medicamentos manipulados

A preparação de medicamentos manipulados, constitui uma das atividades mais tradicionais e reconhecidas da prática em farmácia comunitária. No entanto, atualmente os medicamentos comercializados pelas indústrias farmacêuticas, satisfazem a grande parte das necessidades terapêuticas da população, conduzindo a uma diminuição da formulação e procura de medicamentos manipulados. Ainda assim, existem situações em que as necessidades especiais de um utente, exigem a preparação de medicamentos manipulados, permitindo a associação de medicamentos individualizados ou mesmo o ajuste de dosagens. Desta forma, embora o uso de manipulados tenha diminuído, este constitui um ponto forte e relevante para qualquer farmácia, permitindo oferecer um tratamento mais personalizado.

Segundo o Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril, que regula a prescrição e a preparação de medicamentos manipulados, podemos definir como medicamento manipulado “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob responsabilidade de um farmacêutico”. Entende-se como fórmula magistral, medicamentos que são preparados segundo uma receita médica que especifica o utente a quem se destina o medicamento. Por outro lado, os preparados magistrais são preparados segundo indicações de uma farmacopeia ou de um formulário e destinam-se a ser dispensados diretamente aos utentes assistidos pela farmácia [1].

A Farmácia Santa Isabel é uma das poucas farmácias da região, que se encontra devidamente equipada e preparada para a formulação destes medicamentos. Enquanto estagiária, isto permitiu-me não só aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em várias unidades curriculares, mas também aprender imenso relativamente à envolvente dos medicamentos manipulados, concedendo-me assim uma excelente vantagem competitiva futuramente.

Ao longo do meu estágio foram diversos os medicamentos manipulados preparados, como a Suspensão Oral de Trimetoprim (Anexo I). Este medicamento é usado para o tratamento de infeções do trato urinário e na otite média aguda.

Apesar de existirem já em arquivo os protocolos de diversos manipulados, por vezes surgem receitas para os quais necessitamos de consultar o Formulário Galénico Português. Nos casos em que a informação não se encontra disponível neste documento, os procedimentos podem ser obtidos através do contacto com o LEF (Laboratório de Estudos farmacêuticos). Após realizado o pedido, este envia o protocolo via correio eletrónico. Aqui podemos não só pedir o protocolo de manipulados, como também tirar algumas dúvidas que possam eventualmente surgir aquando da preparação, ou até, questões relacionadas com as indicações terapêuticas dos mesmos.

Esta farmácia tem ao seu dispor um laboratório devidamente equipado, com o material essencial para a preparação de medicamentos manipulados. Neste, existe uma área que se destina ao armazenamento das matérias-primas, de acordo com as condições de conservação e uma área para a manipulação. Esta última permite uma manipulação adequada, sem contaminações e com superfícies de fácil limpeza.

Para cada matéria-prima que chega à farmácia, é criada uma ficha de registo de acordo com o boletim analítico, e na qual são registados todos os movimentos desta, sendo posteriormente arquivadas num *dossier*.

Após a preparação de qualquer manipulado, é necessário proceder ao seu controlo de qualidade, devendo efetuar-se à verificação das características organoléticas, uniformidade de massa e homogeneidade. No final de tudo isto, procede-se ao acondicionamento e rotulagem do manipulado, bem como do cálculo do preço de venda ao público (PVP) e do preenchimento de uma ficha de preparação, que inclui os diversos passos efetuados na elaboração do manipulado.

O PVP dos manipulados obedece ao disposto na Portaria 769/2004 de 1 de julho, e é calculado com base no valor das matérias-primas, o valor dos honorários da preparação, e no valor dos materiais de embalagem. Deste modo, o preço destes medicamentos será: $PVP = (\text{Valor das matérias-primas} + \text{Valor dos honorários} + \text{Valor dos materiais de embalagem}) \times 1.3$, acrescido o valor do IVA (6%) [2].

Posto isto, a Farmácia Santa Isabel tem uma vantagem significativa em relação aos seus concorrentes, permitindo ir de encontro às necessidades especiais de certos indivíduos e levando assim a uma terapêutica mais personalizada, tendo em conta os diferentes estados fisiológicos. Com isto, a farmácia consegue preencher uma lacuna medicamentosa existente no mercado e assim abranger um maior número de utentes.

7. Variedade de produtos veterinários

A dispensa de medicamentos na farmácia engloba não só os medicamentos de uso humano, mas também medicamentos de uso veterinário. A Farmácia Santa Isabel apresenta uma grande variedade de medicamentos e produtos de uso veterinário, tanto para animais de companhia como para animais de grande porte, sendo bastante conhecida pela qualidade no aconselhamento aquando a dispensa deste tipo de produtos. Sendo esta uma das poucas farmácias em Coimbra especializada na área de veterinária, isto concede-lhe uma vantagem competitiva.

Muitos são os utentes que se dirigem a esta farmácia, quer por indicação dos médicos veterinários, quer por indicação de outras farmácias. Apesar desta farmácia se localizar no centro da cidade, as situações que surgem diariamente não são apenas para o tratamento de animais de companhia. Sendo bastante frequente a procura de produtos usados em animais de criação, tendo o farmacêutico um papel essencial no aconselhamento e salvaguarda da saúde pública, uma vez que estes animais muitas das vezes se destinam ao consumo humano.

A Farmácia Santa Isabel dispõe do “espaço animal”, um serviço da farmácia destinado aos produtos veterinários, incluindo o contacto telefónico direto com três médicos veterinários. Estes encontram-se disponíveis a qualquer momento, de modo a esclarecer eventuais dúvidas que possam surgir no atendimento, permitindo desta forma aconselhar os utentes acerca do uso destes produtos, prestando assim serviços de elevada qualidade.

Durante o meu estágio foram diversas as ocasiões em que me foram solicitados produtos veterinários, representando um desafio nas fases iniciais do atendimento, em que senti alguma dificuldade dar resposta a determinadas situações. No entanto, o facto de ter

estagiado numa farmácia com um *stock* tão variado em produtos veterinários foi, do meu ponto de vista, um dos principais pontos fortes do meu estágio. Sendo a área da veterinária uma vertente pouco explorada durante a formação académica, este estágio proporcionou-me as condições ideais para que pudesse alargar os meus conhecimentos nesta área.

Caso prático – Um senhor dirigiu-se à farmácia e informou-me que era criador de cabras, solicitando algo para uma delas, que tinha parido há pouco tempo e que agora se encontrava com as tetas inflamadas. No decorrer do diálogo, apercebi-me que o animal ainda se encontrava a amamentar os seus cabritos. Deste modo, e não sabendo se a Mastidina® poderia ser aplicada durante a amamentação, recorri a um dos médicos veterinários do “espaço animal”. Em conversa foi-me referido que poderia ser aplicado, mas que o leite teria de ser retirado antes da sua aplicação. Mais ainda, a cabra deveria ser separada das suas crias para evitar que estes ingerissem o produto.

8. Grupo heterogéneo de utentes

Devido à localização geográfica da farmácia, a população que requer os seus serviços é bastante diversificada, abrangendo diferentes escalões etários e contextos socioculturais. Inclui desde estudantes universitários, turistas, clientes do mercado municipal, como utentes fidelizados de várias zonas de Coimbra e que não prescindem dos serviços e cuidados prestados nesta farmácia. Isto constitui um ponto forte para a farmácia, uma vez que permite ter uma maior rotatividade de diferentes produtos, porém dificulta a gestão dos *stocks*. Para mim enquanto estagiária, o facto de esta farmácia ter um grupo tão heterogéneo de utentes foi uma mais-valia, permitindo-me desta forma melhorar as minhas capacidades de comunicação, adaptando o meu discurso aos diversos tipos de utente.

9. Horário de funcionamento

A Farmácia Santa Isabel encontra-se atualmente com um horário de funcionamento alargado, operando de forma contínua das 8:00h às 22:00h nos dias de semana e das 8:00h às 13:00h ao sábado. Tendo em conta a sociedade atual, o facto de esta farmácia prestar serviços em horário pós-laboral é bastante vantajoso, uma vez que permite uma maior acessibilidade aos utentes, que por diversas razões não conseguem dirigir-se à farmácia, durante o horário laboral nos dias úteis. Este horário prestado, é assim uma boa vantagem competitiva relativamente à concorrência, atraindo um maior número de utentes.

10. Aconselhamento farmacêutico

Na farmácia comunitária, a dispensa e o aconselhamento, de medicamentos e produtos de saúde, constituem o ato farmacêutico com maior relevância. O aconselhamento constitui o pilar central da atividade de prestação de cuidados farmacêuticos. Visto que hoje em dia assistimos cada vez mais a um uso indiscriminado de medicamentos, principalmente em automedicação, é essencial a prestação de um bom aconselhamento farmacêutico, promovendo assim o uso correto, eficaz e racional dos medicamentos.

Na Farmácia Santa Isabel, todos os colaboradores têm a preocupação de informar e aconselhar os utentes sobre o uso correto dos medicamentos (sujeitos e não sujeitos a receita médica), permitindo assim maximizar os resultados terapêuticos. Estes colaboradores têm ainda o cuidado de garantir que o utente compreende e retém a informação transmitida, reforçando muitas vezes esta, escrevendo nas caixas dos medicamentos informações essenciais para evitar posteriores confusões.

Ao longo do meu estágio, pude constatar que todos os utentes que se dirigem a esta farmácia, recebem um aconselhamento complementar de excelência, isto é, para além da dispensa dos produtos, os utentes recebem sempre um aconselhamento personalizado e adequado a cada situação, fazendo desta farmácia um local de preferência para muitos utentes. Esta foi uma prática que me foi transmitida pelos profissionais que me acompanharam durante o meu estágio, permitindo-me assim desenvolver esta capacidade para que me possa tornar numa boa profissional de saúde.

Ao longo do meu estágio, foram diversas as situações em que tive a oportunidade de fazer alguns aconselhamentos, passando de seguida a citar duas situações práticas.

Caso prático I – Uma jovem dirigiu-se à farmácia solicitando a pílula do dia seguinte, uma vez que o preservativo tinha rompido durante a relação sexual. Tendo em conta o protocolo de atuação estabelecido para esta situação, iniciei a conversa por perguntar qual era a sua idade. Esta referiu ter 23 anos, podendo assim garantir não se tratar de uma jovem menor de idade e para a qual se deve encaminhar para o médico, tendo em conta o protocolo de atuação estabelecido e praticado por todos os colaboradores desta farmácia. De seguida, questionei a jovem acerca do tempo a que tinha ocorrido a relação sexual, obtendo como resposta “ontem”, confirmando assim que a relação tinha ocorrido há menos de 72 horas. De seguida, interroguei se esta usa algum método contraceutivo adicional, como a pílula, tendo a resposta sido negativa. Questionei ainda se esta sabia há quanto tempo tinha sido a última menstruação, ao que informou ter sido há uma semana. Perante este caso

aconselhei a jovem à toma da pílula do dia seguinte, Postinor® (cada caixa tem um comprimido com 1500 microgramas de levonorgestrel) assim como outras recomendações. Dentre as quais, a ida ao médico para iniciar um outro método contraceptivo, como a pílula. Por fim, alertei a jovem que se tivesse vômitos 3 horas após a toma da pílula, esta toma deveria ser repetida devido à possível mal absorção e conseqüente diminuição da eficácia. Terminei o atendimento dizendo que caso surgisse qualquer dúvida, em relação a este medicamento, poderia sempre voltar a esta farmácia.

Verifica-se atualmente um aumento da procura pela contraceção de emergência, mesmo para situações em que não se justifica, sendo essencial a aplicação do protocolo de atuação para determinar as situações em que o seu uso é realmente imprescindível. Durante o meu estágio, foram várias as situações em que me foram solicitados estes fármacos, permitindo-me desta forma aplicar o protocolo e integrar os conhecimentos obtidos em diversas unidades curriculares. Face ao panorama geral, é necessário alertar a comunidade de que, apesar da contraceção de emergência ser de venda livre, esta só deve ser utilizada em situações excepcionais, quando realmente necessária.

Caso prático 2 – Um indivíduo com cerca de 40 anos, dirigiu-se à farmácia dizendo que se encontrava com diarreia, solicitando algo para a resolução do seu problema, uma vez que ia viajar. Face ao exposto, iniciei a conversa questionando se o senhor se encontrava com febre, se outra pessoa próxima apresentava os mesmos sintomas e ainda se tinha viajado para fora do país recentemente. Estas questões foram colocadas no sentido de determinar se a diarreia poderia ter uma causa infecciosa, sendo nestes casos necessário encaminhar o utente para o médico. Tendo o utente respondido negativamente a todas as questões que foram colocadas, aconselhei um MNSRM com loperamida (Imodium Rapid®), com o objetivo de resolver rapidamente a sua situação, uma vez que este ia viajar. Aconselhei ainda o uso de uma solução de reposição de fluidos e eletrólitos uma vez que a diarreia pode levar à desidratação do utente. Terminei o atendimento alertando para o facto de que, caso a diarreia persistir por mais de 3 dias, deve consultar um médico.

Estas e outras situações, que foram surgindo durante o meu período de estágio, permitiram-me transpor os conhecimentos teóricos para a realidade da atividade profissional.

II. Outros cuidados de saúde e serviços prestados na farmácia

A Farmácia Santa Isabel é também um local onde são prestados cuidados de saúde, além daqueles diretamente relacionados com os medicamentos, exercendo um papel ativo na educação para a saúde pública, aconselhamento e diagnóstico precoce de situações de risco. Assim, os utentes podem dirigir-se a esta farmácia para usufruir de cuidados de saúde como: avaliação de alguns parâmetros bioquímicos e fisiológicos e consultas de nutrição e podologia. Desta forma, a Farmácia Santa Isabel fornece um leque mais alargado de serviços prestados à comunidade, indo de encontro às suas necessidades e destacando-se assim pela diversificação de serviços prestados.

II.1 Avaliação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos

Na Farmácia Santa Isabel, os parâmetros bioquímicos e fisiológicos que podem ser avaliados são: pressão arterial, peso corporal, colesterol total, triglicéridos, glicemia capilar e gonadotropina coriónica humana (teste de gravidez). Para além das determinações que são realizadas, é prestado a todos os utentes um atendimento personalizado e facultado um cartão de registo de parâmetros, possibilitando avaliar a evolução destes ao longo do tempo e apresentar os resultados ao médico para um diagnóstico mais preciso. Nesta farmácia, existe também a possibilidade de este mesmo registo ser efetuado na ficha do utente, no sistema informático SIFARMA 2000[®], permitindo assim o seguimento do utente. Este tem a possibilidade de solicitar esse mesmo registo a qualquer momento. Durante o meu estágio nesta farmácia, tive diversas oportunidades de determinar uma grande parte destes parâmetros, permitindo-me desta forma aplicar os meus conhecimentos teóricos e práticos.

II.2 Consultas de nutrição e podologia

Na Farmácia Santa Isabel são realizadas frequentemente consultas na área de podologia e de nutrição. Relativamente às consultas de podologia, estas são realizadas mensalmente, e centram-se na realização de um diagnóstico e tratamento de problemas ligeiros a nível dos pés. Por outro lado, as consultas de nutrição são realizadas quinzenalmente, e pretendem consciencializar os utentes para a necessidade de bons hábitos alimentares e da prática de exercício físico, na manutenção de estilos de vida mais saudáveis. Desta forma, a Farmácia Santa Isabel não só disponibilizada uma maior variedade de serviços prestados, mas também aumenta a rotatividade de determinados produtos destas áreas.

Pontos Fracos

1. Localização da farmácia

Embora a Farmácia Santa Isabel se localize no centro da cidade de Coimbra, numa zona habitacional e comercial, próxima do centro histórico da cidade e do mercado municipal, levando a um afluxo bastante heterogéneo de utentes, na minha opinião, a localização é um ponto fraco desta farmácia por diversas razões.

Apesar da sua localização privilegiada, que é algo vantajoso, esta não dispõem de estacionamento próprio. Os estacionamentos existentes pertencem à Câmara Municipal de Coimbra e são pagos, sendo que durante o dia, na maioria das vezes se encontram completos, optando os utentes por deixar o veículo mal estacionado. Esta situação impossibilita um atendimento mais personalizado e o fornecimento das recomendações desejadas, já que o utente está preocupado com a sua viatura.

Esta farmácia também se encontra muito próxima de diversas paragens de autocarros, tornando-se numa mais-valia. Todavia, é comum que os utentes se desloquem à farmácia enquanto aguardam a chegada do autocarro, pressionando para um atendimento mais apressado, e conseqüentemente menos específico à sua situação.

Para mim enquanto estagiária, este foi um dos principais desafios no atendimento, principalmente no início, uma vez que os utentes se encontravam com pressa não me permitiam desenvolver o meu trabalho com rigor, aumentando assim a probabilidade da ocorrência de erros.

2. Atitude dos utentes perante estagiários

O atendimento ao público é uma das vertentes mais representativas da farmácia comunitária. Deste modo, enquanto estagiária, esta era uma das atividades pela qual mais ansiava. Apesar de aliciante e bastante enriquecedora, esta é também uma atividade de grande desgaste para qualquer colaborador.

Tendo em conta que os utentes de hoje são cada vez mais exigentes e pouco tolerantes, em diversas situações senti a pressão destes para um atendimento mais célere, mas com a mesma qualidade, demonstrando muitas vezes impaciência com os meus serviços. Para cada atendimento, é necessário não só prestar atenção ao utente, fornecendo todos os aconselhamentos para um uso correto dos fármacos, mas também ter em atenção todas as particularidades que a cedência de um medicamento requer. Assim, enquanto estagiária

inicialmente os atendimentos foram um pouco mais demorados, uma vez que ainda não tinha a mesma agilidade e prática dos outros colaboradores.

Ao depositarem total confiança nos colaboradores usuais, os utentes mais assíduos não estão recetivos a novas caras, tendo em algumas ocasiões sido recusado o meu atendimento, dificultando o meu processo de aprendizagem.

3. Controlo de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes

Os medicamentos do grupo dos psicotrópicos e estupefacientes, devido às suas características especiais, nomeadamente, margem terapêutica estreita, propriedades farmacológicas e pela dependência física e psíquica que podem provocar nos utentes, possuem uma legislação específica e rigorosa para a sua comercialização e dispensa [3].

Relativamente às receitas, contendo medicamentos classificados como psicotrópicos ou estupefacientes, estas cumprem as mesmas regras que as restantes. Em particular, no que respeita ao número de embalagens por receita (no máximo 4 embalagens de diferentes medicamentos ou duas do mesmo), tendo em atenção que nestas receitas só podem constar medicamentos deste tipo.

Durante o meu estágio, tive diversas oportunidades de proceder ao aviamento de várias receitas com este tipo de medicamentos, tendo sido no início um pouco mais complexo, devido a todas as minuciosidades que a dispensa destes medicamentos acarreta. Aquando a sua dispensa, é solicitado o Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do utente que adquire o medicamento. Isto é necessário, uma vez que no sistema informático, surge uma caixa de texto de preenchimento obrigatório e no qual tem de constar a informação do adquirente e do utente a quem se destina o medicamento, bem como os dados do médico prescriptor. No final do atendimento, além do documento de faturação impresso no verso da receita, é também impresso um documento de psicotrópicos, que é agrafado a uma cópia da receita e posteriormente arquivada num local específico da farmácia. Mensalmente é enviada a listagem de saída de psicotrópicos e estupefacientes, para o INFARMED, e trimestralmente (até 15 dias após o término do trimestre) envia-se a listagem das entradas destes, também para o INFARMED. Já as cópias das receitas são enviadas até ao dia 8 do mês seguinte.

Tendo em conta que este tipo de medicamentos é sujeito a um controlo muito rigoroso, é necessário a reunião de diversas informações aquando a sua cedência, o que pode levar a um atendimento mais moroso. De facto, tendo em conta que vivemos numa sociedade que é cada vez mais exigente, requerendo serviços cada vez mais rápidos, todo

este processo vagaroso inerente à cedência deste tipo de medicamentos, leva a que os utentes por vezes fiquem desconfiados e indignados, questionando a finalidade de tanta informação. Deste modo, todo este controlo, embora necessário, por vezes leva ao descontentamento geral dos utentes.

4. Margens de comercialização dos produtos de marcação

Nos produtos farmacêuticos de marcação, ou seja, que não são regulados pelo regime de preço máximo, o PVP é calculado e determinado na farmácia. Desta forma existem variações de preços, podendo originar perdas de vendas para a concorrência caso o preço praticado seja superior.

Na Farmácia Santa Isabel, a margem de comercialização dos produtos de venda livre, varia consoante o tipo de produto e o seu IVA. O PVP é facilmente calculado pelo sistema informático, sendo necessário apenas inserir o preço de custo do produto (sem IVA) e a margem de comercialização que é pretendida para o produto em questão.

Tendo em conta que o preço de custo para a farmácia, dos produtos de venda livre varia ao longo do tempo, de modo a manter a sua margem de comercialização, esta vê-se obrigada a alterar o PVP dos produtos.

Atualmente os utentes estão cada vez mais conscientes em relação aos preços e, aliado ao facto da farmácia variar constantemente o PVP, para manter a sua margem de comercialização, pode levantar questões e desconfianças por parte do utente. Deste modo, é necessário uma gestão cuidada para determinar se é vantajoso a alteração de preços. Porém, isto não é fácil de gerir, uma vez que se não for alterado a farmácia não tem a sua margem de lucro, levando a perdas financeiras. Por outro lado, se fizer uma constante mudança desses preços, pode traduzir-se em perdas de clientes, uma vez que estes são constantemente abordados por diversos concorrentes com iguais ou melhores ofertas.

5. Controlo do receituário e faturação

Na Farmácia Santa Isabel, ao longo do dia são verificadas as receitas recolhidas durante o atendimento, no sentido de detetar possíveis erros que poderão ter ocorrido e assim serem resolvidos o mais rapidamente possível, de preferência no próprio dia do aviamento. Sempre que são detetados erros nas receitas, como por exemplo, alterações nas dosagens, é efetuado o contacto com o utente da forma mais célere possível.

Uma vez verificado e corrigido o receituário, procede-se à sua organização de acordo com o organismo de participação, lote e número da receita. Cada lote é constituído por

30 receitas, seriadas da nº1 à nº30, exceto o último que poderá ter um número inferior. Esta organização das receitas é feita diariamente, à medida que vão sendo verificadas e corrigidas, para que desta forma, no final do mês, esteja tudo mais organizado para o processamento da faturação.

No final de cada mês, fecham-se todos os lotes e para cada um deles é emitido um verbete de identificação do lote, o qual é carimbado e anexado ao lote correspondente. Para efeitos de faturação, a farmácia é obrigada a enviar para o Centro de Conferência de Faturas (CCF), a documentação relativa à faturação do mês anterior. A informação a enviar pela farmácia é composta por: fatura, relação resumo de lotes, verbetes de identificação de lotes e receitas médicas.

Para os lotes cujo organismo de participação é o Serviço Nacional de Saúde (SNS), são emitidos 2 resumos de lote, sendo o original enviado para o CCF e o duplicado para a contabilidade de farmácia. Para além destes, são emitidas também 4 faturas, das quais duas são enviadas para o CCF (original e duplicado), o triplicado é enviado para a ANF (Associação Nacional das Farmácias) e o quadruplicado é enviado para a contabilidade da farmácia.

Relativamente aos lotes de outros organismos de participação, são emitidos 3 resumos de lotes, dos quais dois são enviados para a ANF e um para a contabilidade da farmácia. São também emitidas 4 faturas, das quais três vão para a ANF e uma vai para a contabilidade da farmácia. É de salientar que todas as faturas são previamente assinadas e carimbadas antes de se proceder ao seu envio.

Durante o meu estágio, tive diversas oportunidades de proceder à verificação do receituário, tendo sido uma atividade bastante útil. No entanto, relativamente ao processamento da faturação, não tive grandes oportunidades de aprofundar os meus conhecimentos.

Dada a complexidade e grande responsabilidade que o processamento de faturação envolve, em que o mínimo erro pode levar a grandes perdas monetárias para a farmácia, a farmacêutica responsável por esta tarefa tem de estar bastante concentrada. Deste modo, delegava-me outras tarefas no sentido de poder estar mais livre e focada na faturação, conduzindo a um menor acompanhamento nesses dias.

Ameaças

I. Alteração do preço de medicamentos sujeitos a receita médica

Os medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) são de venda exclusiva na farmácia e a formulação do preço é estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 34/2013, de 27 de fevereiro. O PVP é regulado pelo regime de preço máximo, ou seja, é fixado e não pode ser ultrapassado. Deste modo, o PVP destes medicamentos é o mesmo em todas as farmácias [4].

Contudo, o PVP não é estático e pode ser alterado pelas indústrias, não tendo as farmácias qualquer controlo sobre isto. Consequentemente, estas têm de ter uma ótima organização, no sentido de estabelecer uma boa estratégia para que os medicamentos com o preço antigo, sejam escoados em primeiro lugar. Há que ter ainda em atenção o facto de, quando o último medicamento com o preço antigo for vendido, se proceder à alteração para o novo preço no sistema informático. Se não houver este cuidado, isto pode conduzir a erros, não só na faturação da farmácia, mas também na fatura do utente, uma vez que este leva um medicamento com um preço marcado na caixa diferente do preço que consta na fatura. Desta forma, são criadas confusões desnecessárias e que se podem traduzir na perda do cliente.

Para além disso, sendo a velocidade de escoamento dos medicamentos diferente entre as diversas farmácias, algumas podem encontrar-se já a praticar novos preços. Isto induz o utente a levantar questões, quando a nossa farmácia pratica ainda o preço anterior, levando à desconfiança do utente que se sente enganado.

2. Medicamentos esgotados

Apesar de se ter verificado uma melhoria nos últimos tempos, é comum haver falhas no abastecimento de certos medicamentos pelas farmácias, impedindo o acesso destes pelos utentes.

O setor farmacêutico tem vindo a ser alvo de diversas medidas político-administrativas, em consequência da grande austeridade que se verificou nos últimos anos. A redução constante do preço dos medicamentos e das margens dos operadores, nomeadamente de distribuidores e de farmácias, provoca atrasos nos pagamentos e conduzem a uma crise económico-financeira. Face a esta realidade económica, surge a

necessidade da implementação de medidas de redução de custos, como a imobilização de *stocks*, o que conduz a ruturas sistemáticas do mesmo.

Estando Portugal inserido no mercado europeu, onde existe livre circulação de pessoas, produtos e serviços, as indústrias farmacêuticas podem praticar a exportação paralela. Contudo, neste mercado europeu, existem grandes discrepâncias nos preços de medicamentos. Muitos destes são mais caros nos países do Norte, do que no Sul da Europa e por isso têm imensa procura por parte de quem os exporta, ganhando assim uma margem de lucro mais significativa. Isto leva a que as indústrias farmacêuticas racionem o abastecimento destes medicamentos para o mercado português, onde apresentam margens mais baixas. Naturalmente, quando existem ruturas de *stocks*, são condicionadas e restringidas as entregas no mercado nacional.

A exportação paralela está consignada na lei, não existindo desta forma qualquer ilegalidade na sua prática. De facto, foi notória a crescente exportação de medicamentos para outros países da Europa. No entanto, esta situação torna-se por vezes insustentável e difícil de gerir, já que os detentores da respetiva Autorização de Introdução no Mercado (AIM) desses medicamentos não informam os profissionais de saúde, que alguns dos seus fármacos estão sujeitas a fortes restrições na sua distribuição. Ora, isto conduz a sérias perturbações na cadeia do medicamento e conseqüentemente na sua aquisição nas farmácias.

Esta realidade é um problema de saúde pública, pois condiciona fortemente o acesso do utente aos medicamentos e pode pôr em causa a relação de confiança que este estabeleceu com o farmacêutico. Não tendo a farmácia qualquer controlo sobre esta situação, por vezes é difícil gerir, sendo os utentes pouco pacientes e intolerantes em relação a quebras nos *stocks*, obrigando-os a deslocarem-se a mais do que uma farmácia para adquirirem os medicamentos que necessitam.

3. Venda de MNSRM fora das farmácias

De acordo com o Decreto-Lei n.º 134/2005, de 16 de Agosto, alguns MNSRM deixaram de ser de venda exclusiva na farmácia e passaram a ser comercializados noutros espaços, devidamente autorizados para o efeito. Nestes estabelecimentos podem mesmo ser vendidos MNSRM comparticipados, sendo que nestes casos o utente perde o direito de comparticipação [5].

Face a conjuntura económica atual das farmácias, era de esperar que estas dificuldades fossem em parte, contornadas com a venda de produtos com margens de lucro superiores.

No entanto, isto não se tem vindo a verificar por diversas razões, sendo uma delas a abertura de espaços de saúde em grandes superfícies e com preços mais atrativos.

Nos últimos anos, a abertura de espaços de saúde em grandes superfícies, associados a grandes grupos económicos tem vindo a aumentar. Isto, associado à maior facilidade de abertura das farmácias, conduziu a um aumento da concorrência no setor farmacêutico, levando a uma diminuição dos preços e naturalmente a uma redução da margem de lucro. Estando associados a grandes grupos financeiros, estes espaços de saúde têm um maior volume de encomendas, o que lhes permite usufruir de melhores bonificações e assim exercer preços mais reduzidos, mantendo ainda uma boa margem de lucro.

A rentabilidade da venda destes produtos diminui nas farmácias, uma vez que estas apresentam um menor volume de encomendas e conseqüentemente têm menores bonificações. Assim, as farmácias vêm-se obrigadas a diminuir consideravelmente a sua margem de lucro nestes produtos, para conseguir ter preços mais competitivos com estes estabelecimentos.

Estes locais constituem então uma das principais ameaças à sustentabilidade das farmácias, uma vez que muitas vezes os utentes optam por se dirigir à farmácia pedindo apenas aconselhamentos e posteriormente aos estabelecimentos de saúde das grandes superfícies para adquirir esses produtos a preços inferiores.

4. Diminuição do poder de compra

As sucessivas medidas de austeridade, a diminuição da comparticipação de medicamentos, os cortes salariais e o aumento do custo de bens essenciais, vieram diminuir o poder de compra dos utentes, afetando todas as atividades comerciais, incluindo as farmácias. É frequente a substituição dos habituais medicamentos de marca por genéricos, havendo também uma maior contenção na compra de produtos menos essenciais, como cosméticos. Tudo isto conduz a uma diminuição global do volume de faturação da farmácia, condicionando igualmente o seu poder de compra.

Do ponto de vista do utente, a farmácia deveria ter ao seu dispor todos os medicamentos existentes no mercado. No entanto, do mesmo modo que o poder de compra da população diminuiu, o das farmácias também. Desta forma, a farmácia deve fazer um bom estudo do mercado e da envolvente médica, de forma a adaptar o seu *stock* às necessidades da população em que está inserida. Com isto, a farmácia evita a compra de medicamentos sem rotação, que podem constituir uma fonte de perdas monetárias.

5. Erros nas encomendas

Inevitavelmente, são detetadas inconformidades nas encomendas que são rececionadas, sendo necessário proceder à sua resolução. São diversos os motivos pelos quais um medicamento é devolvido como: validade curta, preço, divergências entre a fatura e a nota de encomenda, falta de descontos comerciais, etc.

Sempre que é detetada alguma irregularidade, procede-se à criação de uma nota de devolução onde constam informações essenciais, como o motivo da devolução do produto em causa, o número da fatura de origem, etc. Esta nota de devolução é posteriormente enviada para o respetivo fornecedor para análise e subsequente resolução.

Caso a nota de devolução seja aceite, o fornecedor pode enviar uma nota de crédito com o valor do(s) produto(s) devolvido(s), ou enviar o produto(s) em débito, consoante o que seja solicitado pela farmácia. Na eventualidade da nota de devolução não ser aceite, esse(s) produto(s) regressa(m) para a farmácia e será feita uma quebra do(s) produto(s) em causa.

Existem fornecedores que cometem mais irregularidades nas encomendas do que outros, tornando-se numa ameaça para a farmácia. Isto porque a demora crónica na resolução das notas de devolução e emissão das respetivas notas de crédito por parte dos fornecedores, gera não só problemas na disponibilidade do produto, mas também dificuldades financeiras e burocráticas. Assim, compromete-se a capacidade financeira da farmácia a curto prazo, até à resolução dos processos.

Oportunidades

I. Montras

Para qualquer estabelecimento, incluindo para a farmácia, a montra constituiu o primeiro contacto com o consumidor e de uma certa forma, fornece os elementos para a sua apreciação global.

A montra de uma farmácia deve ser simples, organizada e atrativa, uma vez que em poucos segundos o consumidor toma a decisão de entrar ou não no espaço. Apesar das normas deontológicas limitarem consideravelmente os meios publicitários, as montras constituem uma excelente ferramenta de comunicação do setor farmacêutico. Por esta

razão, estas devem ser melhor aproveitadas, uma vez que constituem uma verdadeira oportunidade de influenciarem a compra e assim aumentar o seu volume de vendas.

A Farmácia Santa Isabel possui duas montras envidraçadas com excelente visibilidade, que são renovadas quinzenalmente, com publicidade a novos produtos ou produtos sazonais. Com isto, a farmácia apresenta uma ótima oportunidade de atrair e reter o utente, bem como de se diferenciar da sua concorrência.

Ao renovar regularmente as suas montras, esta farmácia tem a possibilidade de dar a conhecer uma maior diversidade de produtos, bem como de campanhas que estejam em vigor. Isto pode levar a um aumento da rotatividade desses mesmos produtos e consequentemente dos lucros da farmácia.

2. Campanhas sazonais

Na Farmácia Santa Isabel, as campanhas sazonais são comuns e variam consoante a altura do ano, fazendo proveito de determinadas datas ou eventos para promover determinados produtos. Tendo em conta o número significativo de compras por impulso que são realizadas pelo utente, estas campanhas constituem uma excelente oportunidade de melhorar a rotatividade de alguns produtos.

Estas campanhas são adaptadas não só à época do ano, mas também ao consumidor. Existem produtos, como os protetores solares, que apresentam uma maior procura no verão. Assim, uma forma da farmácia poder ter preços mais competitivos relativamente aos concorrentes, nomeadamente aos espaços de saúde das grandes superfícies comerciais, esta opta por realizar campanhas sazonais. Estas campanhas podem consistir em vales de desconto ou mesmo oferta de produtos na compra de outros, permitindo desta forma atrair mais utentes. Com isto, a farmácia pode destacar-se, aumentando a notoriedade de determinados produtos e do seu volume de vendas.

Tendo em conta que o mercado é cada vez mais competitivo, estas campanhas são uma ótima oportunidade de atrair os utentes e de persuadir a compra.

3. Preocupação da população pela sua saúde

Atualmente assistimos a um aumento da preocupação com a saúde por parte da população. Tendo em conta que os utentes têm cada vez mais e melhor acesso a fontes de informação acerca de medicamentos, presenciamos hoje a uma tendência crescente ao recurso à automedicação.

A automedicação consiste no uso de MNSRM, sem consulta prévia com o médico, para o tratamento de problemas de saúde mais ligeiros. Deste modo, o farmacêutico tem um papel fundamental na promoção do uso racional de medicamentos e eficácia dos tratamentos.

A farmácia é, por norma e por excelência, o primeiro local ao qual diversos utentes se dirigem para a resolução de problemas de saúde. Isto traz benefícios para o utente, que resolve os seus problemas de forma mais rápida e com menor dispêndio de recursos financeiros, uma vez que evita os encargos das consultas médicas.

Face ao ambiente concorrencial do setor farmacêutico, os produtos de automedicação podem representar uma oportunidade para o aumento da sua rentabilidade, tendo em conta que as margens de lucro dos MSRMs são cada vez menores.

Apesar dos medicamentos usados na automedicação não serem sujeitos a receita médica e serem considerados bastante seguros, é importante ter em atenção que estes não são desprovidos de contraindicações e de efeitos secundários, sendo necessário um bom aconselhamento para o seu uso correto.

O facto de ter sido autorizada a venda de MNSRM fora das farmácias, leva a que muitas vezes não sejam fornecidos os aconselhamentos necessários para uma correta utilização, incitando a um uso indiscriminado deste tipo de medicamentos. Desta forma, a farmácia têm aqui uma excelente oportunidade de se distinguir em relação a estes estabelecimentos, que muitas vezes conseguem praticar preços mais baixos. Assim, ao prestarem atendimento e aconselhamento adequados a cada situação, têm aqui uma ótima oportunidade de se destacar e de se tornar num local de preferência para a resolução dos problemas de saúde do utente, em detrimento dos outros espaços de saúde.

4. Novas receitas eletrónicas

Vivemos numa sociedade que se caracteriza pela rapidez de informação e avanços tecnológicos, tentando a farmácia adaptar-se à evolução do mundo, apostando em serviços mais inovadores e mais funcionais para os utentes.

Tem vindo a ser implementado em algumas farmácias do país o novo projeto de receitas eletrónicas, que permite aos utentes aviar os seus medicamentos sem as tradicionais receitas em papel. Este projeto permite uma maior simplificação nos processos de dispensa de MSRMs, sendo mais seguro e eficiente para as farmácias [6].

A nova receita eletrónica é um projeto inovador, seguro e sustentável que permite aos utentes utilizar as suas receitas usando apenas o Cartão de Cidadão. Caso o utente não possua este cartão, pode optar por receber uma mensagem no telemóvel ou via correio eletrónico com as informações relativas à sua receita médica e que mostrará posteriormente na farmácia, aquando o aviamento dos medicamentos [7].

As novas receitas eletrónicas seguem as mesmas regras de prescrição que as anteriores, não podendo ser prescritos mais de quatro medicamentos distintos por cada receita, com o limite máximo de duas embalagens por medicamento. O mesmo acontece com a sua validade, aplicando-se as mesmas regras das receitas em papel [6].

Com estas novas receitas, os utentes podem usufruir de maiores benefícios, não correndo o risco de se esquecerem destas ou mesmo de as perder, podendo aviar os medicamentos a qualquer momento, desde que tenham consigo o Cartão de Cidadão. Para além disso, as receitas eletrónicas fornecem a possibilidade aos utentes de aviar apenas parte dos medicamentos prescritos e num outro dia aviar os restantes.

A Farmácia Santa Isabel aderiu a este programa, o que constituiu mais uma oportunidade de se destacar, pela oferta de serviços tecnologicamente mais inovadores e cómodos para o utente.

5. Rutura de stock de outras farmácias

Face à nova realidade económica das farmácias, estas necessitam de ter uma notável gestão de *stocks*, já que estes condicionam a sua capacidade de resposta às necessidades da população. Porém, nem sempre é fácil uma correta gestão, visto que *stocks* elevados levam a um grande investimento de capital, por outro lado se estes forem baixos podem conduzir a ruturas de produtos. A constante rutura de produtos numa farmácia pode ter como consequência a insatisfação dos utentes, e pode ocasionar uma diminuição acentuada do volume de vendas, e mesmo a perda desse utente enquanto cliente.

Contudo, a rutura de *stocks* de uma farmácia pode ser uma oportunidade para outra das redondezas que disponham desses produtos, indo de encontro às necessidades da população. Para qualquer farmácia é essencial não só manter satisfeitos os utentes fidelizados, mas também atrair novos clientes. Desta forma, podem cativar um maior número de utentes ao destacarem-se pela sua diversidade de produtos, satisfazendo as suas exigências e possibilitando a sua fidelização, aumentando assim a faturação da farmácia.

Conclusão

O estágio curricular em farmácia comunitária é sem dúvida uma parte essencial do curso, permitindo a aplicação prática dos diversos conhecimentos teóricos que foram sendo adquiridos ao longo do percurso académico. Para mim, este estágio foi uma etapa fulcral para a transição da vida académica para a profissional, permitindo-me desenvolver as competências necessárias para me tornar numa excelente profissional de saúde, e para que futuramente também eu possa contribuir para dignificar o ato farmacêutico.

Ao longo do meu estágio foram diversas as funções e atividades que me foram sendo incumbidas, e que me permitiram ter uma visão mais alargada relativamente a toda a dinâmica de uma farmácia e da responsabilidade do farmacêutico enquanto profissional de saúde. Todas as situações, desafios e obstáculos que diariamente me foram surgindo, contribuíram em muito para o meu crescimento pessoal e profissional. É sabido que, apesar de na faculdade nos serem fornecidas as bases para o desempenho da atividade farmacêutica, alguns conhecimentos só são adquiridos quando se contacta com a realidade profissional, daí a importância do estágio.

Ao longo destes 5 meses de estágio foram diversos os pontos fortes e fracos que marcaram esta etapa, e que em muito contribuíram para a minha formação.

Tendo em conta a situação económica atual das farmácias, é cada vez mais essencial que o farmacêutico se diferencie enquanto prestador de cuidados de saúde, prestando serviços cada vez mais inovadores e transformando desta forma as ameaças, que a nossa profissão enfrenta, em oportunidades.

Agradeço desde já à Farmácia Santa Isabel por me ter proporcionado um excelente estágio, e por me ter feito sentir como parte da equipa técnica, permitindo-me estar totalmente integrada na atividade profissional.

Termino este relatório reforçando a importância que este estágio teve no meu desenvolvimento profissional e o relevante papel que todos os colaboradores desta farmácia desempenharam, fornecendo as bases e os valores para o exercício desta profissão. Sei que o meu processo de aprendizagem não acaba aqui e que é necessária uma formação contínua para garantir o melhor aconselhamento ao utente, e desta forma, demonstrar à sociedade o valor da nossa profissão.

Bibliografia

1. INFARMED. *Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril. 2004*; Disponível em: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_II/067-A-DL_95_2004.pdf.
2. INFARMED. *Portaria n.º 769/2004, de 1 de Julho. 2004*; Disponível em: https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_V/portaria_769-2004.pdf.
3. INFARMED. *Psicotrópicos e Estupefacientes. 2010* [Consultado a: 2015 16/08]; Disponível em: https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/PUBLICACOES/TEMATICOS/SAIBA MAIS SOBRE/SAIBA MAIS_ARQUIVO/22_Psicotropicos_Estupefacientes.pdf.
4. INFARMED. *Decreto-Lei n.º 34/2013, de 27 de fevereiro. 2013*; Disponível em: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_V/083-G0B_DL_34_2013_IALT.pdf.
5. INFARMED. *Locais de Venda de MNSRM. 2013* [Consultado a: 2015 20/08]; Disponível em: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LICENCIAMENTO_DE_ENTIDADES/LOCAIS_DE_VENDA_MNSRM.
6. Farmácias Portuguesas. *Nova Receita Eletrónica* [Consultado a: 2015 06/08]; Disponível em: <http://www.receitaeletronica.pt/#/>.
7. Observador. *Aviar medicamentos sem receita em papel será possível a partir de setembro. 2015* [Consultado a: 2015 06/08]; Disponível em: <http://observador.pt/2015/07/31/aviar-medicamentos-sem-receita-em-papel-sera-possivel-a-partir-de-setembro/>.

Prazo de utilização e Condições de conservação:

Condições de conservação: Conservar no frigorífico.	Operador
Prazo de utilização: 2 meses	Operador

Rotulagem

1. menção a : "Agitar antes de usar"

Verificação

Ensaio		Especificação	Resultado	Rubrica do Operador
1. Caractères organolépticos	1.1. Cor	Suspensão de cor Branca	conforme	
	1.2. Odor	Cheiro a banana	conforme	
	1.3. Aspecto	Homogéneo	conforme	
2. Uniformidade de massa		Uniforme	conforme	
3. Conformidade com a definição da monografia "preparações líquidas para uso oral" da FPVI		Texto "Preparações líquidas para uso oral"	conforme	

Aprovado Rejeitado

Supervisor: _____ Data: / /

Nome e Morada do doente

Maria Leonor Almeida

Nome do prescriptor

Dr. Almeida e Sousa

Anotações

--

