

Tiago Alexandre Pinto Martins

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Doutora Maria Emília Farinha Tavares Calheiros Sá e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Farmácia S. Tomé

Janeiro/Junho 2014

Directora Técnica e Orientadora de Estágio

Farmácia S. Tomé
Dra M. Emília Calheiros Sá
Urbanização Quinta S. Tomé, 32 R/C
3150-109 Condeixa-a-Nova
Tel: 239 941 384 - Fax: 239 948 608
NIF: 502 808 098

Maria Emília Farinha Tavares Calheiros Sá

(Dr.ª Maria Emília Farinha Tavares Calheiros Sá)

Estagiário

Tiago Alexandre Pinto Martins

(Tiago Alexandre Pinto Martins)

Eu, Tiago Alexandre Pinto Martins, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2008115880, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade 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 julho de 2014.

Tiago Alexandre Pinto Martins

Agradecimentos

A todos os profissionais da Farmácia São Tomé por terem tido a paciência para me ensinar e por terem sido mais do que colegas de trabalho durante estes meses. Obrigado à Dr.^a Juliana, ao Paulo, à Carina, ao Nuno e à Vanda por me terem apoiado nos momentos difíceis e por terem sempre uma palavra alegre para dizer.

Um agradecimento especial à Dr.^a Lígia por me ter acolhido na sua farmácia e por sempre me incentivar durante o meu percurso; e à Dr.^a Emília por me ter ensinado tanta coisa em tão curto espaço de tempo. Será sempre um exemplo para mim, como profissional e como pessoa.

Por último, um obrigado do tamanho do Mundo

- a toda a minha família pelo apoio ao longo destes anos
- à Sara por estar sempre lá quando mais preciso
- aos meus pais por todos os sacrifícios que fizeram para eu chegar aqui
- ao meu pai, em especial, por ser um vencedor

Índice	Pág.
Introdução	5
Capítulo 1 - Análise Swot	5
• Pontos Fortes (Strenghts)	5
• Pontos Fracos (Weaknesses)	6
• Oportunidades (Oportunities)	7
• Ameaças (Threaths)	8
Capítulo 2 - Aprovisionamento e Gestão de Stocks	9
• Aprovisionamento	9
• Encomendas	9
• Fornecedores	11
• Controlo de Prazos de Validade	12
Capítulo 3 - Parâmetros Bioquímicos	12
Capítulo 4 - Receituário e Faturação	13
Capítulo 5 - Marketing e Merchandising	13
Capítulo 6 - Fornecimento de casas de repouso	14
Capítulo 7 - Medicamentos Manipulados	15
Capítulo 8 – Atendimento	15
• O utente como objecto essencial da actividade farmacêutica	16
• Medicamentos Sujeitos a Receita Médica	16
• Indicação Farmacêutica	17
Conclusão	19
Bibliografia	20

Introdução

O farmacêutico pretende afirmar-se cada vez mais como um especialista do medicamento e agente de saúde pública. A sua formação dá-lhe todos os instrumentos teóricos para desempenhar esse papel com competência. A responsabilidade da profissão assim o exige. O estágio em Farmácia Comunitária permite a aplicação desses conhecimentos adquiridos a uma situação real. Depois de 5 anos a pensar sobre as matérias, quando chega o momento de as aplicar é preciso adquirir novas competências, que até aqui não tinham sido treinadas. O contacto com utente, perceber aquilo que ele precisa através de mais do que palavras e ter um papel activo na forma como a população trata de si mesma.

Não foi preciso muito tempo para perceber que a realidade da farmácia comunitária está a mudar. Alguns irão opor-se a essa mudança. Outros irão abraça-la e tentar mudar com ela. O presente relatório pretende descrever algumas dessas mudanças e aquilo que se pode fazer na farmácia para valorizar o papel do farmacêutico.

O estágio decorreu entre 13 de janeiro e 13 de junho, na Farmácia São Tomé, sob a orientação da Dr.^a Maria Emília Farinha Tavares Calheiros Sá.

Capítulo I - Análise SWOT

- Pontos Fortes (Strengths)

Fui muito bem recebido na Farmácia São Tomé. Foram postas à minha disposição todas as condições físicas e materiais para poder aprender e exercer as funções que me eram destinadas. A minha Orientadora de Estágio acompanhou todos os passos da minha aprendizagem, propondo a sua maneira de fazer as coisas, mas deixando sempre espaço para eu fazer as minhas escolhas, expressar a minha personalidade e desenvolver as minhas próprias metodologias.

A Farmácia São Tomé é muito movimentada e isso permitiu-me contactar com um público heterogéneo, com várias situações diferentes que requereram uma abordagem também diferente da minha parte. Para além da variedade, a exigência foi sempre muito elevada, obrigando-me a estar à altura daquilo que me era pedido, em todos os momentos. Esta exigência foi importante para o meu desenvolvimento como pessoa e como profissional.

Outra vantagem do estágio foi a variedade de actividades que eu pude desenvolver. Tirando algumas excepções, eu tive a oportunidade de participar em todas as partes do funcionamento de uma farmácia, e até em algumas actividades que não são comuns a outras

farmácias, como por exemplo o fornecimento de medicamentos a lares. Esta pluralidade de actividades foi muito boa para eu ganhar novas competências e adquirir experiência.

As várias formações a que assisti dentro e fora da farmácia foram também uma mais-valia do estágio. Elas possibilitaram a aquisição de um conhecimento mais profundo sobre os produtos disponíveis na farmácia e sobre técnicas de vendas.

O facto de ter estagiado numa farmácia que preza a importância do rigor em todos os passos da gestão de uma farmácia, deu-me algumas bases importantes neste lado da actividade farmacêutica. Esta é cada vez uma área de maior relevância no seio de uma farmácia, e foi para mim uma mais-valia puder aprender tudo isso durante o meu estágio.

O tempo que passei a medir os parâmetros bioquímicos foi de extrema utilidade para ganhar maior à vontade com os utentes. Foi a actividade, para além do atendimento, onde senti que apliquei mais os conhecimentos adquiridos ao longo dos 5 anos de estudo. O ambiente das medições é propício à educação para a saúde, cumprindo assim o meu papel como agente de saúde pública. Ao contrário do que estava à espera, tive a oportunidade de preparar vários medicamentos manipulados, o que me permitiu relembrar alguns dos procedimentos que tinham sido esquecidos.

Para além da medição dos parâmetros bioquímicos previamente mencionados, a Farmácia São Tomé oferece outros serviços à população, tais como consultas de nutrição, consultas de podologia e rastreios auditivos. Eu participei activamente na organização destes serviços, passando pela comunicação junto dos utentes, projecção de cartazes e panfletos, marcação de consultas e dispensa de produtos relacionados.

- Pontos Fracos (Weaknesses)

A entrada na farmácia pela primeira vez pode ser um choque grande. Existem muitos lados do funcionamento de uma farmácia com os quais não temos qualquer contacto até lá chegarmos. Não houve uma verdadeira fase de adaptação, onde eu pudesse assimilar todas estas novas vertentes. Associar o nome de marca ao princípio activo é sempre uma dificuldade nas primeiras semanas e dificulta um pouco o aconselhamento durante o atendimento. Apareceram alguns problemas específicos demonstrados pelos utentes que eu não sabia resolver, ou porque não conhecia os produtos, ou porque não conseguia entender os utentes. Faltou uma verdadeira fase de aprendizagem, onde eu tivesse tempo para poder estudar os produtos à disposição na farmácia e as suas características, para depois poder melhor aconselhar os utentes.

De certa forma, a grande afluência da farmácia prejudicou a minha aprendizagem durante o estágio. Fui posto à prova muito cedo e sem as devidas bases para realizar certas actividades. A partir de certa altura do estágio sentia-me um trabalhador como outro qualquer. Eu percebo que é complicado arranjar tempo para o estagiário no actual contexto da farmácia comunitária, mas é isso que nós somos, estagiários. Na minha opinião, a responsabilidade é demasiado grande para estagiários não remunerados.

As constantes alterações que sofre a farmácia comunitária também foram um factor de instabilidade durante o estágio. Obrigou a constantes adaptações e tarefas que nos fizeram perder tempo, desviando o foco daqueles que deviam ser o nosso principal objectivo, os utentes. Parecendo que não, estas mudanças obrigam a um intenso trabalho da gestão que rouba tempo e disponibilidade ao atendimento.

Gostava de ter desenvolvido mais actividades relacionadas com os cuidados farmacêuticos. É certamente uma área que a farmácia comunitária tem que apostar, de forma a diferenciar-se e mostrar valor para os utentes e para a saúde pública. Infelizmente, tal como muitos dos meus colegas, acabo o estágio sem realizar nem assistir a qualquer consulta de acompanhamento terapêutico. Acho que é uma das áreas em que as farmácias podiam apostar para ultrapassar esta fase mais complicada. Infelizmente, a Farmácia São Tomé não contempla este tipo de serviço, tal como acontece na esmagadora maioria das farmácias. A principal culpa não é da falta de vontade, mas sim a falta de tempo para fazer um programa de cuidados farmacêuticos. Faz falta um conjunto de procedimentos acordados entre todas as farmácias que permita uma aplicação mais simples e generalizada dos cuidados farmacêuticos.

Na minha opinião, a imagem do farmacêutico tem-se degradado nos últimos tempos e eu senti isso durante o meu estágio. As pessoas começam a pensar na farmácia como o sítio onde vão comprar os medicamentos e não procuram o aconselhamento farmacêutico. Nós, como o futuro da profissão, temos o dever de mostrar às pessoas que temos competência para sermos muito mais do que dispensadores de medicamentos.

- Oportunidades (Opportunities)

Na experiência que tive durante o estágio, pude identificar 3 oportunidades que os farmacêuticos podem aproveitar para se valorizarem enquanto profissão. Uma delas é a aquisição de conhecimentos de gestão e marketing que lhes dê ferramentas para melhor gerir todas as actividades que fazem hoje parte da farmácia comunitária. As noções de marketing são essenciais à actividade farmacêutica, tendo em conta as dificuldades do actual contexto

económico. Um farmacêutico que não tenha essas bases é claramente ultrapassado, com a competitividade crescente que se regista na nossa profissão.

Outro aspecto que pode diferenciar a profissão são os cuidados farmacêuticos. Durante o estágio pude identificar várias oportunidades que o farmacêutico tem para se impor como agente mais activo na saúde dos utentes. Desde o acompanhamento farmacoterapêutico, passando pela organização da medicação de utentes polimedicados, acções de sensibilização e educação para a saúde, e até os cuidados farmacêuticos ao domicílio, são tudo exemplos de serviços que podem ser prestados na farmácia comunitária e que podem ajudar a diferenciar o farmacêutico. A diferenciação é o caminho para mostrar à sociedade que os farmacêuticos são precisos.

Por último, o estabelecimento de protocolos com outras unidades de saúde é outra oportunidade, não só para as farmácias, mas também para os farmacêuticos. Na Farmácia São Tomé tive a possibilidade de participar em actividades relacionadas com o fornecimento de medicamentos a casa de repouso para idosos. Esta é uma boa fonte alternativa de lucro para as farmácias, mas também é uma oportunidade para os farmacêuticos. Os farmacêuticos têm a competência e os conhecimentos suficientes para entrarem nestas instituições. Dessa forma, poderão mostrar-se como alternativas válidas para a gestão de todas as fases da terapêutica nessas instituições.

Quanto ao estágio propriamente dito, penso que os estagiários ganhariam em ter contacto com a realidade da farmácia comunitária antes de entrarem para o estágio, para começarem a adaptar-se à transição do conhecimento exigido na faculdade para o conhecimento exigido pelo mercado de trabalho. Acho que seria vantajosa também uma maior formação em técnicas de vendas e gestão, principalmente para os alunos que pretendessem entrar na área da farmácia comunitária. O mesmo acontece para o aconselhamento e indicação farmacêutica, que deveriam ter maior relevância no estágio e no programa curricular do curso.

- Ameaças (Threats)

As dificuldades económicas das farmácias são a principal ameaça que encontrei no meu estágio. A diminuição das margens e a lenta adaptação das farmácias a essa nova realidade torna difícil o equilíbrio financeiro. Os farmacêuticos estão agora em constante pressão para sobreviverem a este clima de insegurança, e como é óbvio este não é um ambiente ideal para um estágio. A redução das margens nos medicamentos comparticipados leva também a um aumento da pressão de vender outros produtos, e isso pesa no momento de aconselhar o

utente. Motivos economicistas influenciam vezes demais a indicação farmacêutica, e corremos o risco de perder a confiança dos utentes.

O contexto actual da farmácia comunitária também prejudica a imagem que os utentes têm dos farmacêuticos. A falta de medicamentos, as rupturas de stock, são situações que potenciam o desagrado dos utentes com os serviços prestados na farmácia, apesar de muitas vezes a resolução do problema estar fora do nosso alcance.

Capítulo 2 - Aprovisionamento e Gestão de Stocks

- Aprovisionamento

Numa altura de grande dificuldade económica para a maioria das farmácias portuguesas, um eficaz aprovisionamento torna-se fundamental para a saúde financeira da farmácia, sem nunca perder de vista o principal objectivo – satisfazer as necessidades dos utentes. Para além de maximizar os recursos e diminuir os prejuízos, o aprovisionamento tem como função garantir que o utente tem acesso a bens e serviços na quantidade e qualidade adequada.

As minhas primeiras funções na Farmácia São Tomé foi no aprovisionamento. O aprovisionamento consiste no conjunto de operações que permitem garantir todos os produtos farmacêuticos necessários ao normal funcionamento da farmácia, no momento oportuno e ao menor custo possível. A gestão dos *stocks* implica uma análise constante de vários factores, como a rotatividade de cada produto, variações sazonais, perfil dos utentes.

Durante o estágio realizei várias actividades relacionadas com o aprovisionamento, nomeadamente recepção de encomendas, ajuste de *stocks* mínimos e máximos, controlo de prazos de validade, contagem de existências, análise de *stocks*.

- Encomendas

As encomendas diárias são feitas duas vezes por dia, uma de manhã e outra à tarde. Estas encomendas são geradas automaticamente pelo *Sifarma2000*, através dos limites mínimos e máximos estabelecidos para cada referência. A proposta gerada automaticamente é avaliada pelo farmacêutico responsável antes ser enviada para o fornecedor. O estabelecimento dos limites de *stock* é essencial para a gestão. Na Farmácia São Tomé, tive oportunidade de acertar vários *stocks*, de forma a garantir a maior eficácia das encomendas diárias. Foi uma parte interessante do meu estágio, que me deu algumas bases importantes para melhor gerir uma farmácia.

Além das encomendas diárias, pode ser necessário encomendar certos produtos que não façam parte do sortido da farmácia. Essas encomendas são feitas via telefone e são guardadas num local próprio. Num esforço de fidelização, a Farmácia São Tomé procura ter sempre em *stock* todos os produtos requisitados habitualmente pelos seus utentes. Desde cedo no meu estágio comecei a ter contacto com as várias fases das encomendas e percebi o quão importante todas elas são para a gestão de uma farmácia.

Quando as encomendas chegam à farmácia são recepcionadas e confirmadas o mais rapidamente possível. Este passo é muito importante para evitar erros de *stock*, de maneira a podermos confiar naquilo que o sistema informático nos diz. Durante a recepção da encomenda, inseri o código, a data de validade, o preço de facturação e o preço de venda ao público, e conferi se tudo está de acordo com o que vem descrito na factura detalhada. Estes procedimentos podem ser complicados para quem tem o primeiro contacto com a gestão de uma farmácia, mas eu recebi toda a formação necessária dada pelos profissionais da Farmácia São Tomé.

Perceber a importância deste trabalho para aquilo que é, numa fase posterior, o atendimento foi um choque, no bom sentido. Se as farmácias portuguesas pretendem ultrapassar este momento difícil, terão que fazer mudanças, e uma delas passa pelo rigor no processamento de encomendas. Nada pode ser deixado ao acaso. Se não se tiver rigor nas encomendas, corremos o risco de não ter o *stock* essencial para satisfazer as necessidades dos utentes, como já acontece em tantas farmácias. Essa situação prejudica a imagem da actividade farmacêutica e pode quebrar irreversivelmente a relação de confiança que o utente tem com o farmacêutico.

Os medicamentos não sujeitos a receita médica são de marcação na farmácia. Os preços são feitos aplicando uma margem pré-definida ao preço que o produto custou à farmácia. Quando o produto é adquirido com condições especiais, a farmácia aplica uma margem inferior à habitual, de forma a passar algum do benefício para o utente e manter os preços competitivos. Fui também responsável pela marcação de alguns preços, sempre com supervisão. Não basta marcar o preço do produto. É necessário verificar se já temos outras unidades do produto a preços diferentes e comparar com outras referências do mesmo grupo. Essa análise depois influencia a estratégia de *marketing* e *merchandising* da farmácia, bem como a gestão de *stocks*.

Durante o meu estágio, as farmácias passaram por um momento de alteração dos Preços de Venda ao Público dos medicamentos sujeitos a receita médica. Mais uma vez foi

posta à prova a capacidade de organização dos profissionais da farmácia. Foi preciso separar todas as referências com preços antigo e garantir que esses eram escoados primeiro e antes de terminar o prazo de escoamento. Apesar de o objectivo ter sido alcançado, a constante alteração de preços é algo que dificulta a gestão de uma farmácia e rouba muito tempo àquelas que deveriam ser as principais actividades do farmacêutico, centradas no utente.

Os produtos são posteriormente armazenados no local apropriado, seguindo sempre a regra “*first in, first out*”, de maneira a que os produtos com prazo de validade mais curto sejam dispensados primeiro. No período inicial, limitei-me a esta fase das encomendas. Esta é uma tarefa importante na gestão da farmácia, uma vez que se as encomendas não forem arrumadas devidamente, os medicamentos não estão à disposição do balcão tão facilmente. Mas, na minha opinião, o estagiário beneficiava mais de um período inicial de aprendizagem, onde pudesse observar os outros profissionais da farmácia e estudar os produtos. Isso ia amenizar a transição para outras tarefas mais complexas e permitir uma base mais sólida de conhecimentos para o atendimento.

- Fornecedores

A Farmácia São Tomé adquire os medicamentos através de armazéns grossistas ou directamente à indústria farmacêutica. A escolha do método é feita segundo as condições comerciais oferecidas, não só pensando no bem-estar financeiro da farmácia, mas também na capacidade de oferecer o melhor preço ao utente.

A compra através dos grossistas tem algumas vantagens. A encomenda é mais fácil de realizar e é entregue mais rapidamente. Existe a possibilidade de encomendar pequenas quantidades de um produto, o que não exige um grande investimento. A compra directa à indústria permite usufruir de condições de compra muito mais favoráveis. No entanto, é necessário fazer uma análise rigorosa antes de fazer uma encomenda destas, porque normalmente são de grande dimensão e exige um empate grande de capital.

Durante o estágio, tive oportunidade de realizar vários tipos de encomenda. Isso permitiu-me o contacto com os grossistas e o conhecimento da realidade do fornecimento de medicamentos às farmácias em Portugal. Infelizmente, é cada vez mais difícil garantir o acesso dos utentes a todos os medicamentos. A recessão económica afecta também os distribuidores e a rutura de *stocks* é algo frequente. Esta experiência permitiu-me também treinar a minha capacidade de resolução de problemas. Num dos muitos atendimentos que fiz, encomendei um medicamento para o utente vir buscar no dia seguinte. O utente precisava da medicação

urgentemente. No entanto, o distribuidor não entregou o medicamento no dia seguinte e o utente não podia esperar mais. A solução passou por me deslocar ao grossista para levantar o medicamento e entregá-lo pessoalmente ao utente. É uma situação que infelizmente acontece com alguma frequência e dificulta bastante a vida dos utentes. Foi importante para mim ser colocado nesta situação. Mais um passo dado na adaptação ao mercado de trabalho.

- Controlo de Prazos de Validade

Mensalmente é emitida uma lista de controlo dos prazos de validade que expiram nos próximos 3 meses. Com esta lista, procede-se à verificação dos respectivos *stocks* e dos produtos que vão ficar fora do prazo durante esse período. Esses produtos são colocados num local específico e de fácil acesso para serem os primeiros a ser dispensados.

Os produtos fora do prazo são retirados do espaço de armazenamento e postos à parte, para mais tarde serem devolvidos aos armazéns. Para realizar uma devolução é necessário preencher uma nota de devolução, que inclui a descrição do produto e o motivo da devolução. A devolução pode depois ser regularizada de várias maneiras. Pode ser trocada por outra unidade do mesmo produto, por uma unidade de outro produto diferente ou pelo envio de uma nota de crédito.

Capítulo 3 - Parâmetros bioquímicos

Outra das primeiras tarefas que me foram designadas no estágio foi a medição de parâmetros biológicos aos utentes da farmácia. Fiz medições da pressão arterial, glicémia, triglicéridos e colesterol total. As medições foram sempre feitas no gabinete de atendimento personalizado, de maneira a garantir a privacidade dos utentes. Este tipo de medições era solicitado por utentes de todas as idades, a grande maioria para controlo de patologias pré-existentes.

Durante a medição dos parâmetros fui colocando questões aos utentes para me permitir avaliar melhor a sua situação clínica. Alguns parâmetros demoram algum tempo a medir e o farmacêutico pode e deve aproveitar esse tempo para ter uma acção positiva na saúde do utente. Esta é uma boa altura para aconselhar e educar o utente sobre o que pode fazer para melhorar a sua saúde, incentivando mudanças no estilo de vida.

Durante o meu estágio, a Farmácia São Tomé começou a realizar avaliações completas do Risco Cardiovascular, utilizando o sistema SCORE desenvolvido pela Sociedade Europeia de Cardiologia. Nas tabelas de SCORE entramos em consideração com a pressão arterial, o

colesterol total, o consumo de tabaco, a idade e o sexo, para determinar o risco de ter um evento cardiovascular fatal dentro de 10 anos. Este sistema permite classificar o utente em baixo, médio ou alto risco. Mas mais importante, é um sistema que permite ao utente visualizar a redução do risco que pode alcançar, se adoptar um estilo de vida mais saudável.

Foi uma das partes do estágio onde senti que apliquei mais os conhecimentos previamente adquiridos e onde cumpri o meu dever de agente de saúde pública. Gostaria que estagiários, e farmacêuticos já formados, tivessem mais tempo e meios na farmácia para realizar este tipo de acção. Seria uma forma de aumentar a confiança do utente no farmacêutico e alargar o nosso raio de acção na saúde da população.

Capítulo 4 - Receituário e Faturação

O tratamento do receituário é uma das actividades que requer mais tempo e atenção por parte dos profissionais da farmácia. Envolve muitas fases e por isso tive oportunidade de participar em grande parte delas. O primeiro passo é dado no atendimento, onde um correcto processamento da receita é essencial para evitar erros. Depois, as receitas são colocadas nas gavetas do balcão. Eu recolhia as receitas dessas gavetas e procedia à primeira verificação. Confirmava a assinatura do utente, a assinatura do médico, a assinatura do farmacêutico, a validade da receita, o carimbo e a data.

Para além da verificação de receitas, separei as receitas por organismo e lote, para depois imprimir os verbetes de Identificação de Lotes. Também imprimi os verbetes, carimbei-os e coloquei-os à volta das 30 receitas que faziam parte de cada lote. Este procedimento era feito durante todo o mês, para evitar sobrecarga de trabalho nos últimos dias de facturação.

Realizei muitas actividades relacionadas com o receituário durante o estágio e acho que ganhei uma boa base de conhecimentos sobre a legislação relativa às receitas. No entanto, tudo o que sei tive que aprender com os profissionais da farmácia São Tomé. Seria bom que os estagiários entrassem na farmácia com uma ideia mais definida sobre as tecnicidades do receituário.

Capítulo 5 - Marketing e Merchandising

Outra chave para o sucesso da farmácia é o estabelecimento de uma estratégia de comunicação e Marketing. Numa altura em que as margens nos medicamentos sujeitos a receita médica são cada vez menores, é importante para a estabilidade financeira das farmácia aumentar as receitas que auferem através de medicamentos de venda livre e cosméticos. Para

isso, a farmácia deve estabelecer uma estratégia de Marketing para chegar mais facilmente às pessoas.

Durante o estágio, tive oportunidade de realizar algumas actividades relacionadas com o Marketing Farmacêutico, como por exemplo projectar cartazes a publicitar os serviços fornecidos pela farmácia, posicionamento de produtos, publicitar campanhas especiais. A mais simples acção de Marketing passa pela conversa com utente, expondo-lhe todos os serviços que a farmácia pode prestar.

Para ser capaz de comunicar efectivamente com os utentes, é preciso conhecer-se muito bem os produtos. Para isso foram essenciais as acções de formação que recebi durante o estágio. Recebi formações da Avène, Pharma Nord, Pierre Fabre, Zambon. É claro que estas acções fazem parte da estratégia de comunicação da indústria farmacêutica, mas são uma arma interessante que devemos aproveitar melhor. Pessoalmente, senti-me muito mais seguro a recomendar um produto aos utentes depois de ter tido formação sobre ele. Não só tenho mais conhecimento sobre o produto, como sei avaliar melhor se ele se enquadra às necessidades do utente.

Gostava de ter tido mais tempo e disponibilidade para realizar outro tipo de actividades dentro do Marketing. Penso que é uma área a explorar dentro da farmácia e que nós, como farmacêuticos, temos as ferramentas certas para o fazer.

Capítulo 6 - Fornecimento de casas de repouso

Na Farmácia São Tomé, tive a oportunidade de trabalhar no fornecimento de medicamentos a casas de repouso para idosos. A farmácia tinha protocolos estabelecidos com algumas instituições locais, o que proporcionava uma fonte de lucro adicional, mas também responsabilidade acrescida para os farmacêuticos. As instituições enviavam pedidos mensais, que depois tínhamos que separar em sacos correspondentes a cada utente da instituição. Para além dos pedidos mensais, as instituições faziam requisições diárias de medicamentos mais urgentes.

Este tipo de serviço requer uma grande organização para certificar que as casas de repouso recebem tudo o que precisam e que não há enganos no processamento das receitas. O pagamento por parte das instituições é outra fase deste processo que é bastante delicada, sendo preciso confirmar tudo o que foi fornecido ao lar naquele mês. Eu tive oportunidade de participar em várias actividades relacionadas com o fornecimento das casas de repouso, desde a separação dos medicamentos, até à entrega dos mesmos à instituição.

Capítulo 7 - Medicamentos Manipulados

Os medicamentos manipulados são uma prática cada vez mais em desuso, mas que faz parte da história e das raízes da actividade farmacêutica. Como tal, é importante preservá-la, seguindo todos os parâmetros de qualidade estabelecidos. Este tipo de formulação continua a ter a sua importância em alguns nichos de mercado, que a indústria não consegue satisfazer, com por exemplo algumas associações, novas dosagens, adequação de doses pediátricas.

Durante o meu estágio tive a oportunidade de preparar vários manipulados, aplicando todos os procedimentos que aprendi e seguindo os padrões de qualidade na preparação de manipulados, enquadrados nas Boas Práticas de Fabrico, descritos na Portaria n.º 594/2004 de 2 de Junho. A preparação dos manipulados foi feita sempre com a vigilância do farmacêutico responsável. Entre vários exemplos, preparei soluções de salicilato de sódio para fisioterapia, vaselina salicilada para calos, pomada de enxofre para psoríase, soluções de ácido acético.

Uma parte importante do processo de preparação e dispensa de manipulados é a verificação da receita. Caso a receita não tenha a inscrição “f.s.a” (faça segundo a arte) ou “manipulado” não pode ser comparticipada. A receita deve também conter apenas a prescrição do manipulado. Sempre que surgiram dúvidas sobre a preparação de manipulados, consultámos o LEF, uma divisão da ANF que esclarece este tipo de questões.

Depois de preparado, chega a altura de fazer o preço do manipulado. O cálculo do preço de venda ao público dos medicamentos manipulados obedece ao disposto na Portaria n.º 769/2004, de 1 de Julho. A partir de 2005, o preço dos medicamentos manipulados subiu consideravelmente, principalmente devido ao aumento dos honorários. Isto criou ainda maiores dificuldades à manutenção desta actividade farmacêutica, uma vez que os utentes deixaram de utilizar medicamentos manipulados devido ao preço. Pessoalmente, foi difícil pedir tanto dinheiro aos utentes por medicamentos relativamente fáceis de preparar. Eu defendo que o farmacêutico deve ser remunerado de acordo com a sua responsabilidade e competência, mas os preços elevados dos medicamentos manipulados são a principal causa do seu desuso.

Capítulo 8 - Atendimento

A última actividade que iniciei no meu estágio foi o atendimento, mas também foi aquela a que dediquei mais tempo. No início, foi problemático adaptar-me. Não conhecia os produtos suficientemente bem, nem os procedimentos, para poder fazer o atendimento sem estar a recorrer insistentemente à ajuda dos profissionais da farmácia.

Com o tempo, fui ganhando outro à vontade com o público, e no fim do estágio registei uma melhoria significativa na minha capacidade de manter um diálogo amigável e informativo com os utentes. Notei alguma falta de conhecimentos de técnicas de vendas e de comunicação com o público. Existe sempre uma dificuldade do farmacêutico se reconciliar com o lado comercial da sua profissão. O estigma de que para ser um bom vendedor é preciso enganar as pessoas é falso e tem que ser combatido. Os farmacêuticos estão sempre obrigados a seguir o seu código deontológico e, no fim, a escolha está sempre do lado do utente, mas uma melhor preparação como vendedores ia permitir um melhor esclarecimento dos utentes e uma comunicação mais eficaz.

- O Utente como objecto essencial da actividade farmacêutica

Todas as actividades que integram o acto farmacêutico devem ser realizadas tendo o utente como principal beneficiado. O farmacêutico deve estar sempre centrado no utente, de modo a dar o melhor aconselhamento possível, cumprindo assim o seu dever de agente promotor de saúde. Na Farmácia São Tomé, todos os profissionais estão firmes no cumprimento desse dever.

A importância de manter uma relação cordial e de confiança com o utente é realçada naqueles momentos em que o farmacêutico tem que dizer aquilo que a pessoa não quer ouvir, para o bem da sua saúde. A probabilidade de o utente seguir o aconselhamento do farmacêutico é exponencialmente maior, se existir uma relação de confiança estabelecida até aquela data.

Para isso, o farmacêutico deve construir um conjunto de competências que lhe permitam adaptar-se às diferentes características dos utentes. Este lado da actividade farmacêutica ainda não tinha sido testado em mim, e foi algo que me desafiou durante o estágio. Posso dizer que depois desta experiência, me sinto mais completo como pessoa e farmacêutico, capaz de utilizar os meus conhecimentos em situações reais, de reconhecer os problemas da pessoa que tenho à minha frente e dar-lhe o melhor aconselhamento possível.

- Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Aquando da receção de uma receita médica, era meu dever verificar a conformidade da receita. Depois da verificação de todos os parâmetros constantes na receita, é da responsabilidade do farmacêutico avaliar a medicação dispensada, assegurando a eficácia e segurança da terapia. Esta avaliação é muitas vezes dificultada pela falta de adesão do utente e pela falta de informação clínica. Tentei sempre confirmar junto do doente se conhecia a

posologia, esclarecer qualquer dúvida que ele tivesse, recorrendo à comunicação escrita se fosse necessário. No entanto, este tipo de acção do farmacêutico é cada vez mais difícil de executar porque muitas vezes não é o próprio doente que se desloca à farmácia.

O acto da dispensa de um medicamento é uma oportunidade para aconselhar o utente. Eu procurei manter um espírito crítico durante este processo, de maneira a fazer as perguntas correctas para detectar prováveis problemas na terapêutica. Conciliar o processamento da receita com um aconselhamento adequado é uma das principais dificuldades do atendimento. Com a prática, o processamento das receitas torna-se quase automático e somos capazes assim de dedicar maior parte da nossa atenção à pessoa que temos à nossa frente, aos seus problemas e necessidades. Acho que a profissão farmacêutica ganhava bastante com a simplificação dos processos do receituário, de maneira a que os farmacêuticos possam estar mais livres para o aconselhamento, que afinal é o centro da actividade farmacêutica.

- Indicação Farmacêutica

Sempre que um utente procurava a farmácia para aquisição de um medicamento não sujeito a receita médica eu tentei fazer todas as perguntas de forma a obter todos os dados necessários para uma avaliação adequada da situação, e assim, decidir as medidas que deviam ser tomadas. Cada vez mais os utentes entram na farmácia para comprar um produto que já tinham em mente. Na minha opinião, o farmacêutico tem o dever de tentar saber mais sobre a situação do doente e não apenas dispensar o medicamento, pois cabe-lhe também identificar as situações que devem ser tratadas com recurso à consulta médica. Foi isso que tentei fazer durante o tempo que estive ao balcão.

O meu estágio decorreu maioritariamente nos meses de inverno e por isso foram frequentes os doentes que apareciam com queixas de gripe e constipação. Nestes casos procurei sempre tentar distinguir as duas situações e identificar o verdadeiro problema do doente, através dos sintomas característicos de cada uma das afeções. No caso da constipação, procurei sempre indicar medicamentos simples, ou seja, com apenas 1 composto activo, Tentei afastar-me dos medicamentos “2 em 1” porque estes não permitem a adaptação da terapêutica à necessidade do doente. Os sintomas da constipação variam de pessoa para pessoa e o tratamento deve ser específico para os sintomas que mais incomodam o doente. No caso de dor de cabeça, recomendei paracetamol e evitei os AINE's, devido ao risco de hemorragias gastrointestinais. Para a rinorreia, recomendei anti-histamínicos e para a congestão nasal recomendei descongestionantes nasais tópicos, por ser menos problemática a sua aplicação do que os sistémicos. Como medidas não farmacológicas, recomendei o doente

a aumentar o consumo de líquidos para ajudar a expelir as secreções, descanso e uma higiene diária da mucosa nasal. É importante também passar algumas dicas de prevenção, como a lavagem das mãos muitas vezes ao dia. Nos utentes que mostraram sinais de gripe, eu tentei tratar os sintomas, recorrendo a analgésicos e antipiréticos, e reforcei a importância das medidas não farmacológicas, como o descanso e o consumo de líquidos.

Outra queixa comum no período do inverno é a tosse. São muitos os utentes que chegam à farmácia a queixarem-se de uma tosse persistente, que muitas vezes não os deixa dormir. Nesses casos, procurei identificar primeiro o tipo de tosse, seca ou produtiva. É preciso ter muita atenção aos sinais do doente, porque é muito comum ele pensar que tem uma tosse seca, porque não consegue expelir a expectoração. Revelou-se uma tarefa complicada convencer os utentes de que o que tinham na verdade era uma tosse produtiva. No único caso em que verdadeiramente identifiquei uma tosse seca, encaminhei o utente para o médico.

No início da primavera, começaram a surgir os casos de rinite alérgica. Para além de ter indicado a toma de anti-histamínicos para aliviar os sintomas no momento, fiz o utente entender que o tratamento da rinite alérgica deve passar pelo médico. Só ele tem um arsenal terapêutico adequado a tratar convenientemente esta patologia. Procurei passar alguns conselhos para prevenir os sintomas, como por exemplo evitar o contacto com o alérgeno em questão e ter especial atenção aos ácaros que se acumulam no interior das nossas casas.

Também me deparei com muitos casos de obstipação. Procurei saber se o utente tinha uma alimentação pobre em fibras e recomendei uma alimentação equilibrada e exercício físico como os primeiros passos para resolver o problema. Perguntei se tinha alguns sintomas associados, como por exemplo sangue nas fezes, febre ou perda de peso, que fossem razão da indicação ao médico. O arsenal terapêutico ao serviço do farmacêutico é limitado nestes casos. No entanto, eu procurei indicar um laxante expansor do volume fecal numa primeira fase. Só no caso de o doente já ter experimentado os expansores de volume e não ter obtido resultados, eu indiquei um laxante de contacto. Tentava sempre explicar ao doente que se aquela fosse uma situação crónica era urgente a sua ida ao médica, para tentar descobrir a causa da obstipação. É importante neste caso procurar perceber se o utente abusa dos laxantes ou até se os está a usar para controlo do peso. São situações perigosas para a saúde do utente e que podem ser minimizadas pela acção do farmacêutico.

A diarreia também foi uma queixa comum. Nestes casos, tentei avaliar a gravidade da diarreia, uma vez que os medicamentos não sujeitos a receita médica não são suficientes para

solucionar casos graves. Perguntei se o utente tinha começado a tomar algum medicamento recente, para despistar a diarreia de origem medicamentosa. Recomendei às senhoras que utilizavam pílula a fazerem outro método de contraceção adicional, uma vez que a perda de eficácia da pílula é expectável no caso de diarreia. Nos casos que se mantinha há mais de uma semana, procurei convencer o doente a encaminhar-se ao médico, para melhor poder identificar a causa da diarreia. Deixei sempre claro a importância da reposição dos líquidos para evitar a desidratação.

Conclusão

No fim do estágio posso dizer que aprendi bastante. Um aprender diferente do aprender dos bancos da faculdade, mas ainda assim essencial para o meu crescimento como farmacêutico. Estou grato pela oportunidade de poder aplicar os meus conhecimentos e adquirir outros novos, num ambiente único, com pessoas que tudo fizeram para me ajudar.

Houve momentos difíceis, mas com a prática fui ganhando confiança e consegui melhorar o nível do meu atendimento. Passei por todas as fases do funcionamento de uma farmácia e percebi que tinha algumas ideias pré-concebidas que estavam totalmente erradas. Há todo um mundo atrás do balcão, um mundo para o qual não estamos preparados quando saímos da faculdade. O contexto da farmácia comunitária é cada vez mais competitivo e o farmacêutico precisa de ser um profissional multifacetado para estar à altura das exigências do mercado. O curso de Ciências Farmacêuticas tem a vantagem de ser multidisciplinar e isso predispõem o farmacêutico a adaptar-se melhor às mudanças do mercado de trabalho.

No entanto, ainda há muito trabalho pela frente. Os farmacêuticos gozam de uma proximidade com os utentes que mais nenhum outro profissional de saúde tem e temos que aproveitá-la. Existem vários serviços que podem ser oferecidos na farmácia, várias iniciativas que podem permitir aumentar a relevância do papel do farmacêutico na saúde das populações. A melhor maneira de sermos competitivos é demonstrar que somos necessários, e a classe farmacêutica não tem tido esse cuidado. Cabe-nos a nós, jovens, mudar paradigmas que se criaram em tempos que já não voltam, e preparar novos caminhos para o futuro da profissão.

Bibliografia

[1] ABREU-LIMA, C. - **Avaliação do risco cardiovascular no indivíduo**. Revista Factores de Risco. 2007, n°4: 14-24.

[2] MANCIA, G. [et al.] - **Guidelines for the Management of Arterial Hypertension: The Task Force for the management of arterial hypertension of the European Society of Hypertension (ESH) and of the European Society of Cardiology (ESC)**. J Hypertens. 2007; 25:1105-1187.

[3] PORTUGAL. Ministério da Economia e da Saúde - **Portaria n.º 769/2004** de 1 de Julho. Lisboa: Diário da República. Série I-B, N.º 153 (4016 - 4017), 2004.

[4] SOARES, M. - **Medicamentos não Prescritos. Aconselhamento Farmacêutico**. 2ª Edição. Lisboa, 2002: Associação Nacional das Farmácias. Publicações Farmácia Portuguesa.

[5] GOODMAN; GILMAN - **The Pharmacological Bases of Therapeutics**. 9ª Edição. Nova Iorque, 1996: MacMillan

[6] BLENKINSOPP, A.; PAXTON, P. - **Symptoms in Pharmacy**. 2ª Edição. Oxford, 1995: Blackwell Science.