

Débora Carvalho de Aguiar

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr. João Maia e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

## RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR EM FARMÁCIA COMUNITARIA

### FARMÁCIA MACHADO

*Eu, Débora Carvalho de Aguiar, confirmo que efectuei o estágio curricular na Farmácia Machado, sob a orientação do Dr. João Maia, a quem expresso o meu sincero e profundo agradecimento pela orientação, disponibilidade, acompanhamento e motivação. Retribuo os meus agradecimentos a toda a equipa, Dr.ª Maria João, Dr.ª Graziela, Dr.ª Joana Cardoso, Dr.ª Rita Lima, Dr.ª Rita Garret e Sr. Eduardo, que me acolheram com muito carinho e dedicação.*

O Director técnico e orientador do estágio

---

(DR. JOÃO MAIA)

A estagiária

---

(DEBORA CARVALHO DE AGUIAR)

## Índice

1. Introdução.....	3
2. Farmácia Machado.....	3
2.1. Organização da Farmácia.....	4
3. Análise SWOT.....	4
3.1. Pontos fortes.....	4
3.1.1 Localização da Farmácia.....	4
3.1.2. Boa recepção e integração dos estagiários na Farmácia.....	5
3.1.3. Equipa heterogénea, dinâmica e competente.....	5
3.1.4 Espirito de entreatajuda.....	5
3.1.5. Oportunidade de trabalhar com o Sifarma 2000.....	5
3.1.6. Clientes fidelizados e serviço personalizado.....	6
3.1.7 Formação continua.....	6
3.2. Pontos Fracos.....	7
3.2.1. Dimensões da Farmácia.....	7
3.2.2 Desconhecimento dos nomes comerciais de medicamentos.....	8
3.2.3. Dificuldade no aconselhamento de produtos de Dermocosmética e Veterinária.....	8
3.2.4. Preparação de manipulados.....	8
3.2.5. Adaptação aos vários sistemas de comparticipação.....	8
3.2.6. Desconfiança por parte dos utentes.....	8
3.2.7. Falta de Stock.....	8
3.3. Oportunidades.....	9
3.3.1. Localização da farmácia.....	9
3.3.2. Crise actual do país.....	9
3.4. Ameaças.....	9
3.4.1. Competitividade.....	9
3.4.2. Abertura de locais de venda de MNSRM.....	10
3.4.3. Constantes alterações na legislação, preço e comparticipação dos medicamentos.....	10
3.4.4. Quebra de Stock.....	10
3.4.5. Crise actual do País.....	11
4. Conclusão.....	11

## **I. Introdução**

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra destina-se a formar profissionais habilitados a exercerem actividades tradicionalmente associadas à profissão farmacêutica, nomeadamente, a nível da farmácia de oficina, farmácia hospitalar, indústria farmacêutica, distribuição grossista, análises clínicas, assuntos regulamentares do medicamento, bem como outras práticas direccionadas ao doente, ao medicamento, à investigação, à docência e à saúde pública.

O estágio curricular tem o intuito de proporcionar o primeiro contacto com a realidade profissional, assim como com o utente, possibilitando ao aluno aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo da sua formação académica bem como aprofundar esses mesmos conhecimentos.

O estágio curricular que aqui se apresenta decorreu na farmácia comunitária Machado em Celas, Coimbra. A duração obrigatória do estágio foi de 640h, tendo sido iniciado a 28 de Novembro.

Deste modo, no presente relatório vou aplicar um modelo de análise *SWOT*, que servirá de base para a discussão crítica do meu estágio e de tudo o que tive oportunidade de observar e aprender.

## **2. Farmácia Machado**

A Farmácia Machado situa-se na Rua Bernardo Albuquerque, nº 19 B, em Celas, Coimbra.

O horário de funcionamento da Farmácia Machado é de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h00, sem interrupção para almoço, e ao sábado das 9h às 13h, respeitando assim o que vem definido no Decreto-Lei n.º 53/2007, de 8 de Março, decreto este que regula o horário de funcionamento das farmácias comunitárias.

Nos dias de serviço permanente a farmácia está em funcionamento desde as 8h da manhã do dia correspondente ao serviço, até às 21h00 do dia seguinte. O serviço permanente ocorre de vinte e dois em vinte e dois dias, segundo uma escala de turnos elaborada pela Administração Regional de Saúde do Centro, de modo a garantir o permanente e efectivo acesso dos cidadãos ao medicamento em situações de urgência.

## 2.1 Organização da Farmácia

A Farmácia Machado conta com uma equipa bastante competente, que ao longo do tempo tem fidelizado e acompanhado uma grande quantidade de utentes. Esta equipa coesa, com presença de um bom ambiente e onde a troca de conhecimentos e partilha de experiências são frequentes, é constituída pelos seguintes elementos:

- Dr. João Maia: proprietário e farmacêutico director técnico;
- Dr.<sup>a</sup> Graziela: farmacêutica adjunta;
- Dr.<sup>a</sup> Rita Garret: farmacêutico;
- Dr.<sup>a</sup> Rita Lima: farmacêutica;
- Dr.<sup>a</sup> Joana Cardoso: farmacêutica;
- Dr.<sup>a</sup> Maria João Baptista: gestora;
- Sr. Eduardo: ajudante técnico de farmácia.

## 3. Análise SWOT

A Análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) é uma ferramenta utilizada para fazer análise de sendo usada como base para gestão e planeamento estratégico de uma empresa. Esta análise pretende sistematizar e relacionar as oportunidades e ameaças do ambiente externo e os pontos fortes e fracos do ambiente interno da farmácia.

### 3.1. Pontos Fortes

#### 3.1.1 Localização da Farmácia

A farmácia situa-se numa zona muito próxima do Instituto Português de Oncologia (IPO) e do Hospital Universitário de Coimbra (HUC) como tal é a farmácia de escolha para muitos dos que aí se deslocam.

Além desses institutos encontra-se numa zona repleta de cafés, com mercearias, restaurantes e muitas habitações o que lhe permite posicionar-se não só junto da população mais velha, residente e cliente de longa data, mas também de um público novo, em constante movimento, que frequenta os espaços circundantes.

Este factor é bastante positivo, pois permite-me ser confrontado com os mais variados tipos de situações, ponto essencial para quem está em fase de aprendizagem.

### 3.1.2 Boa recepção e integração dos estagiários na Farmácia

A recepção que recebi desde o primeiro dia por parte de todos os elementos da Farmácia Machado (FM), foi o mais positivo e calorosa possível. O modo como me integraram na equipa como se fosse um deles à anos foi sem sombra de dúvida uma ferramenta que me permitiu sentir mais á vontade e confiante de desenvolver as minhas capacidades e por em prática tudo o que me foi ensinado ao longo destes anos na FFUC.

### 3.1.3 Equipa heterogénea, dinâmica e competente.

O facto de a FM possuir uma equipa não só de jovens mas de profissionais mais experientes que já se encontram á largos anos na farmácia, permite que a farmácia obtenha uma enorme vantagem, não só pela carteira de clientes fidelizados mas por existirem profissionais que apelam a qualquer faixa etária. O dinamismo e vontade de querer estar sempre a actualizar os conhecimentos também foi uma constante encontrada no dia-a-dia.

Por ultimo a competência e eficiência que presenciei neste grupo de profissionais permitiu-me obter as bases para me tornar numa farmacêutica mais confiante nos futuros serviços prestados.

### 3.1.4 Espirito de entreaajuda

Apesar de não conhecer as pessoas com quem estaria a trabalhar foi desde cedo que me apercebi que a farmácia se rege por um espirito de entreaajuda entre os colegas e um bom ambiente de trabalho. O que me permitiu não só desenvolver a confiança necessária para desenvolver os meus serviços prestados á comunidade mas como iniciar amizades que vão além do meu tempo de estágio na farmácia.

### 3.1.5. Oportunidade de trabalhar com o Sifarma2000®

Trabalhar com o Sifarma2000® foi sem dúvida uma mais-valia, devido a todas as suas potencialidades, sendo por isso uma importante ferramenta de gestão na farmácia. Este

sistema informático permite um melhor acompanhamento de cada utente, num período em que o farmacêutico deve ser cada vez mais pró-ativo. Durante o meu estágio dei uso às potencialidades do Sifarma2000® de várias formas, desde a actualização das fichas dos utentes a detecção de interações e duplicações na medicação, proporcionando uma atenção redobrada sobre a terapêutica dos doentes.

### 3.1.6. Clientes fidelizados e serviço personalizado

A localização propícia, aliada à excelência da equipa, repercute-se na fidelização de uma larga base de clientes. Este factor é importante não só a nível económico e de facturação, mas também para o desenvolvimento de um inexperiente estagiário, acabado de sair da faculdade. A confiança e relação de proximidade que existem entre os trabalhadores da farmácia e os clientes permitem um aconselhamento farmacêutico de qualidade e reflectem-se num ambiente maioritariamente sereno e propício para a aprendizagem, onde há espaço e margem para o diálogo, experimentação e erro.

As pessoas sentem-se curiosas, interrogam e querem conhecer os estagiários. Muitas das quais dão palavras de incentivo. O que pude comprovar foi também o serviço personalizado prestado na farmácia. Muitos dos clientes por já se encontrarem acamados ou se encontrarem longe e sem possibilidade de passar na FM contactam-nos via telefone, fazem o pedido e o Sr. Eduardo na hora de almoço ou após o seu horário de trabalho passava a entregar os fármacos, o que também influencia na fidelização dos clientes á casa.

### 3.1.7. Formação continua

A variedade de tarefas diárias que permite o bom funcionamento de uma farmácia exige uma constante rotina de trabalho e organização. Com a ajuda e disponibilidade de toda a equipa da FM tive oportunidade de aprender as diferentes vertentes do ofício, começando pela aferição e arrumação da encomenda matinal, verificação da existência de produtos prioritários que necessitam ser colocados a temperaturas mais baixas, verificação dos prazos de validade e preços dos produtos recém chegados. A componente repetitiva inerente a esta tarefa contribuiu para a minha gradual familiarização com o nome comercial dos medicamentos e com o seu método e ordem de arrumação.

## **3.2.Pontos Fracos**

### 3.2.1. Dimensões da Farmácia

Apesar de proporcionar um ambiente acolhedor a farmácia não apresenta uma área de grandes dimensões o que por vezes se torna complicado quando a farmácia se encontra repleta de clientes ou em termos de entradas de encomenda quando a farmácia se encontra cheia, visto que o fluxo é unidireccional não havendo alternativas por onde os fornecedores possam entrar.

No entanto toda a área se encontra bem aproveitada, encontrando-se 5 áreas de atendimento, dois bancos para as pessoas que chegam cansadas se poderem sentar e descansar. Por trás do balcão principal, os lineares contêm produtos sazonais (cuja rotação varia consoante a época do ano), produtos de higiene oral, dietéticos, complexos vitamínicos e produtos veterinários. Nos restantes lineares, e nos quais os utentes têm livre acesso, encontram-se os produtos de cosmética, produtos para manicura e pedicura, e produtos de puericultura para grávidas e pós-parto.

### 3.2.2 Desconhecimento dos nomes comerciais de medicamentos.

O primeiro e mais imediato choque de um aluno em formação na FFUC, que chega à farmácia comunitária, é indiscutivelmente o desconhecimento da associação entre uma determinada Denominação Comum Internacional (DCI) de um composto e o respectivo nome comercial do medicamento, o que surtia alguma hesitação inicial e insegurança na prestação de serviços à comunidade.

### 3.2.3 Dificuldade no aconselhamento de produtos de Dermocosmética e Veterinária

Senti particular dificuldade em aconselhamento de produtos de veterinária e dermocosmética nos momentos iniciais de estágio na FM, fruto de uma revisão menos aprofundada de tais temas na faculdade. No entanto e tendo consciência que o plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêutica (MICF), nos dá as bases para

sermos profissionais bem-sucedidos em qualquer área de escolha, tomei o meu tempo de estágio como uma oportunidade para desenvolver esta vertente. Com a paciência e tempo disponibilizado pelos outros farmacêuticos presentes na FM foi aprofundando a minha percepção nestas duas áreas.

#### 3.2.4. Preparação de manipulados

Na FM não tive oportunidade de preparar manipulados, ficando essa área por explorar.

#### 3.2.5. Adaptação aos vários sistemas de participação

A grande variedade de sistemas de participação levou-me algum tempo a adaptar e levou-me a cometer alguns erros inicialmente. No entanto com o passar do tempo e com a prática corrente os erros foram-se tornando mais escassos e a eficiência no atendimento foi-se tornando maior.

#### 3.2.6 Desconfiança por parte dos utentes.

O facto de nos estarmos a iniciar nesta profissão e de sermos novatos na farmácia fazia com que alguns utentes, especialmente os utentes mais antigos da casa, quisessem ser atendidos somente pelos farmacêuticos residentes da FM o que limitou de certa forma o meu processo de aprendizagem.

#### 3.2.7. Falta de Stock

Deparei-me muitas vezes com falta de stock na farmácia, seja por descontinuação de um medicamento, seja porque as próprias distribuidores não tinham os medicamentos em causa de momento, seja pela própria FM não ter um stock adequado às necessidades do utente, o que dificultava muito o processo de atendimento, seja devido aos telefonemas feitos aos vários distribuidores á procura do medicamento, seja pelo tempo dispensado a explicar ao utente que não tínhamos o medicamento e o porquê de não o termos, o que muitas vezes era uma noticia muito mal recebida.

### **3.3.Oportunidade**

#### 3.3.1. Localização da farmácia

Apesar da competitividade aparente na área da FM, a sua localização dá-lhe uma vantagem aos seus competidores extremamente positiva, pois recebe utentes directos do IPO e dos HUC. O contacto com um público-alvo heterogéneo foi fundamental no meu percurso na farmácia para o aprofundamento dos meus conhecimentos.

#### 3.3.2. Crise actual do país

A crise económica que se vive no país veio destabilizar muitos sectores, incluindo o da saúde. Neste contexto, e numa visão mais optimista, esta conjuntura pode tornar-se numa oportunidade para as farmácias, pois os utentes começam a preferir dirigir-se à farmácia para pedir conselhos do que pagar um elevado custo numa consulta médica, assumindo o farmacêutico um papel cada vez mais activo na saúde pública.

### **3.4.Ameaças**

#### 3.4.1. Competitividade

O facto de existirem farmácias nas redondezas da FM, a crise económica que o país enfrenta e desde a abertura da Farmácia no Fórum, a farmácia deparou-se com uma quebra ligeira de clientes.

#### 3.4.2. Abertura de locais de venda de MNSRM

Nos últimos anos, assistiu-se à abertura de um grande número de um novo formato de lojas de retalho – Parafarmácias - que passaram a vender um sortido de MNSRM, artigos de higiene, dermocosmética e de conforto. Estes locais, muitas vezes convenientemente situados perto/dentro de centros comerciais e hipermercados vieram diminuir a quota de mercado das farmácias na transacção de bens de saúde de venda livre. Estes vendedores

oferecem frequentemente preços mais baixos do que aqueles praticados na farmácia o que, muitas vezes, é o suficiente para o consumidor descurar o aconselhamento especializado e a garantia de qualidade que só pode ser encontrada na farmácia.

### 3.4.3. Constantes alterações na legislação, preço e comparticipação dos medicamentos

Estas alterações impõem uma constante flexibilidade e adaptação por parte do farmacêutico, e confunde o utente, que por vezes achava que é a própria farmácia a aumentar os preços ou a diminuir a comparticipação.

### 3.4.4. Quebra de Stock

Medicamentos esgotados nos laboratórios e armazenistas, o que impediu por vezes certos utentes de adquirirem os seus medicamentos, negando-lhes o direito ao tratamento. Estas situações repetem-se no dia-a-dia da farmácia. Medicamentos essenciais para situações agudas ou tratamentos crónicos que, por razões acerca das quais só podemos especular, entram em quebra, esgotam. Para além da óbvia falta que os medicamentos fazem aos utentes, muitas vezes o medicamento em quebra não tinha equivalente genérico ou, se tinha, o utente recusava-se, no seu direito, a aceitá-lo como alternativa terapêutica por estar habituado ao outro

### 3.4.5 Crise actual do País

A crise que se vive no país, apesar de estar a direccionar cada vez mais o utente para as farmácias em busca de aconselhamento profissional e especializado, está também a limitar os utentes das suas opções de escolha de medicamentos. Deparei-me com tal facto quase diariamente e essencialmente no público mais idoso que com as pensões reduzidas não tinham dinheiro para comprar medicamentos, limitando-se muitas vezes a levarem apenas um medicamento de uma receita que continha mais. Como tal, a FM criou uma linha de crédito para certos clientes habituais permitindo-lhes obter o acesso aos cuidados de saúde que necessitavam. Esse facto sensibilizou-me grandemente pois o direito á saúde não deveria ser limitado e muito menos negado devido a factores económicos.

#### 4. Conclusão

O estágio curricular permitiu conhecer uma nova realidade, a farmácia comunitária. Esta nova realidade que conheci despertou em mim o conceito de farmácia comunitária, pois tive o prazer de entrar em contacto com uma estrutura física e organizacional de elevada importância na saúde pública. Actualmente, as farmácias de oficina constituem autênticos centros de informação abertos e gratuitos a toda a comunidade, sem necessidade de marcação prévia, oferecendo a oportunidade de qualquer cidadão adquirir conhecimentos, comportamentos e atitudes que visam não apenas o uso racional do medicamento, mas também a promoção de saúde, bem-estar físico, social e mental.

Esta experiência foi em si muito enriquecedora tanto a nível profissional como pessoal. A nível profissional por fomentar os meus conhecimentos e realçar a importância que a farmácia comunitária tem na sociedade, e a nível pessoal por todos aqueles que tive o prazer de conhecer.

Tudo isto só foi possível por se tratar de uma instituição que recebe estagiários de bom agrado, onde existem profissionais competentes de elevado nível e disponíveis para ensinar e acima de tudo ajudar os estagiários a tempo inteiro, com uma enorme paciência e dedicação à actividade farmacêutica. Não posso deixar de agradecer a todos novamente por tudo com um enorme obrigado