

Silvio Filipe Borges Ferreira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Teresa Bernardes Antunes e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Sílvio Filipe Borges Ferreira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2007010541, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular.

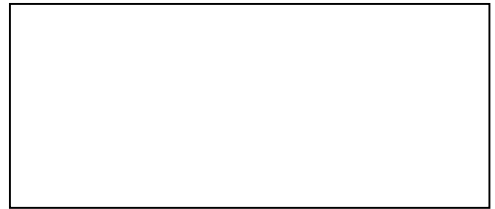
Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório, segundo critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 11 de julho de 2014.

O Estagiário

(Sílvio Filipe Borges Ferreira)

Carimbo da farmácia



A Orientadora de Estágio

(Dra. Teresa Bernardes Antunes)

Agradecimentos

Este espaço é dedicado a todos aqueles que contribuíram para a minha formação académica e realização do estágio em farmácia comunitária. A todos eles deixo um grande agradecimento.

À Dra. Teresa Bernardes Antunes, por me ter acolhido na sua Farmácia por toda a simpatia, disponibilidade e compreensão, fundamentais na boa experiência que foi o estágio.

Ao Tiago, à Lurdes, ao Bruno, à Catarina, à Elisabete e à Ana, por toda simpatia e amizade e toda a ajuda que gentilmente me deram durante o tempo que estive na farmácia.

Aos meus professores, fundamentais na transmissão de conhecimento e disponibilidade.

Aos meus pais e às minhas irmãs por todo o apoio, carinho, disponibilidade e por estarem sempre presentes, ao longo do curso e da vida.

Por fim, agradeço também à Rita, que sempre me acompanhou e foi um pilar ao longo do percurso académico.

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	5
1. LOCALIZAÇÃO DA FARMÁCIA HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	6
2. EQUIPA TÉCNICA	6
3. DESCRIÇÃO FUNCIONAL DAS INSTALAÇÕES	6
3.1. ÁREA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	7
3.2. ARMAZÉM.....	8
3.3. COPA.....	8
3.4. GABINETE DE DIRECÇÃO TÉCNICA.....	8
3.5. ZONA DE GESTÃO DE PRODUTOS / ARMAZÉM	8
3.6. SALA TÉCNICA DE INFORMÁTICA.....	8
3.7. LABORATÓRIO.....	9
3.8. SALA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	9
3.9. GABINETE DO UTENTE	9
4. SISTEMA INFORMÁTICO	10
5. REGISTO DE ACTIVIDADES REALIZADAS	10
6. ANÁLISE SWOT.....	11
6.1. FREQUÊNCIA DO ESTÁGIO.....	11
6.2. INTEGRAÇÃO DA APRENDIZAGEM TEÓRICA COM O ESTÁGIO CURRICULAR	21
6.3. ADEQUAÇÃO DO CURSO ÀS PERSPECTIVAS PROFISSIONAIS FUTURAS.....	23
7. CONCLUSÃO	25
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26

NOTA INTRODUTÓRIA

O presente relatório descreve o estágio curricular em Farmácia Comunitária, inserido no Plano Curricular do 5º ano/2º semestre do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra. O local escolhido para a realização do estágio foi a Farmácia Teresa Bernardes Antunes, em Coimbra. O estágio decorreu durante os meses de Janeiro a Maio de 2014, perfazendo um total de cerca de 810 horas de trabalho, durante os dias da semana e também alguns sábados.

O carácter obrigatório do mesmo justifica-se dada a importância que desempenha na formação dos alunos, através da permanente exposição a situações que exigem a mobilização dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso e a aquisição de novas competências.

Assim, é feita uma breve descrição das instalações e são transmitidos e descritos os acontecimentos, tarefas e a experiência adquirida durante o estágio, de forma sucinta.

No final pretende fazer uma avaliação global do percurso, apresentando os pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades, relacionando o curso frequentado com a farmácia comunitária e as perspectivas futuras.

1. LOCALIZAÇÃO DA FARMÁCIA HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A Farmácia Teresa Bernardes Antunes (TBA) está localizada na rua José Régio, nº216, rés-do chão, no bairro de Santa Apolónia, freguesia de Eiras, em Coimbra. É uma zona com algum movimento, apesar de estar situada na periferia da Cidade, devido à proximidade da zona comercial Retail Park e do Hipermercado Jumbo. Antes da actual morada, encontrava-se na freguesia de Brasfemes em Coimbra, mas foi transferida em 2011, dando lugar à parafarmácia TBA Saúde. Desde então, além dos serviços prestados na nova morada, continua a servir a população de Brasfemes através de um sistema de entregas ao domicílio. Presta ainda serviços à Obra Social Torre de Vilela.

A farmácia funciona em dois horários: de segunda a sexta-feira das 8:30h até as 20:30h e ao sábado das 9:00h até as 19:00h. Além disso, a farmácia faz parte do regime de turnos, realizando serviço permanente quando assim é definido pela Administração Regional de Saúde do Centro¹.

2. EQUIPA TÉCNICA

Fazem parte da equipa técnica um total de 7 colaboradores:

- A Dr.^a Teresa Bernardes Antunes, farmacêutica, proprietária e Directora Técnica;
- Dr. Tiago Neves, Dra. Lurdes Rocha, Dra. Catarina Saraiva, farmacêuticos;
- Elisabete Silva, técnica de farmácia;
- Ana Cunha, bioquímica, responsável pela parafarmácia e serviço de domicílios;
- Dr. Bruno Delgado, farmacêutico, estagiário profissional.

A equipa é jovem e dinâmica, formada na sua maioria por farmacêuticos, o que representa um ponto forte da farmácia, devido às competências que possuem. Os que não são farmacêuticos possuem vários anos de experiência, factor que também se mostrou importante. Os profundos conhecimentos que possuem mostraram-se bastante benéficos para o meu enriquecimento pessoal.

3. DESCRIÇÃO FUNCIONAL DAS INSTALAÇÕES

Fazendo uma breve descrição do exterior, adjacente ao edifício encontra-se uma entidade bancária, que representa numa vantagem pois promove a circulação de pessoas na zona. Na entrada principal encontra-se afixada a placa que identifica a farmácia e a directora técnica. A

¹ De acordo com o Decreto-Lei nº7/2011 nº 6 de 10 de Janeiro de 2011.

Cruz Verde também se encontra presente. Existe também uma montra, com vários cartazes com o intuito de fazer publicidade a diferentes marcas.

Relativamente às divisões internas, a farmácia TBA possui todas as divisões de carácter obrigatório² (sala de atendimento ao público, armazém, laboratório e instalações sanitárias) e ainda áreas complementares, que se mostraram uma mais-valia. A seguinte ilustração representa as instalações:

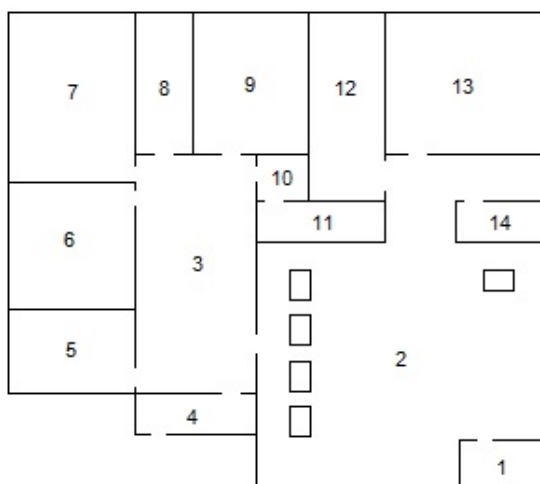


Figura I - Planta da Farmácia TBA

1. Entrada Principal, pequena sala
2. Sala de atendimento ao público
3. Armazém
4. Entrada secundária, encomendas
5. Copa
6. Gabinete da Direcção Técnica
7. Zona de gestão de produtos/armazém
8. Sala de informática
9. Laboratório
10. Balneário
11. Instalações sanitárias particulares
12. Sala de prestação de serviços
13. Gabinete do utente
14. Instalações sanitárias públicas

3.1. ÁREA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A sala de atendimento ao público é a divisão de maior dimensão da farmácia TBA. É ampla, de fácil circulação, muito iluminada e com mobiliário simples. Possui uma pequena divisão de vidro à entrada que também é usada durante o regime de serviço. Esta sala possui um total de 5 balcões funcionais representados na figura I, separados por vidros, garantindo a privacidade de quem está a ser atendido. Todos possuem um computador, o que agiliza os atendimentos nos momentos de maior afluência. Atrás dos balcões encontram-se expostos exclusivamente produtos não sujeitos a receita médica (MNSRM), divididos segundo objectivo terapêutico.

Na sala de atendimento encontram-se expostos produtos de várias categorias como ortopedia, puericultura, higiene íntima, contracepção, cosmética e veterinária. Um elemento a destacar no estágio foi a possibilidade de contactar com uma grande diversidade de produtos que, naturalmente, permite a aquisição de mais conhecimentos. Existe ainda uma máquina para determinar o peso do utente, a pressão arterial e o ritmo cardíaco do utente, serviços que são muito procurados pela população.

² De acordo com o disposto no artigo 29º do Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto.

3.2. ARMAZÉM

Neste local encontram-se armazenados a maioria dos medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) em 2 grandes armários de gavetas deslizantes. Os medicamentos de marca estão separados segundo a forma farmacêutica (comprimidos, pós, xaropes, entre outros), ordenados por nome comercial, dosagem e tamanho da caixa. Os medicamentos genéricos, de vários laboratórios, apresentam uma disposição semelhante. Encontra-se aqui também o frigorífico (para os produtos que requerem temperaturas entre os 2°C e os 8°C), os psicotrópicos e estupefacientes e os produtos veterinários não expostos na zona de atendimento.

A rigorosa organização desta área mostrou-se vantajosa no decorrer do estágio, pois rapidamente me consegui adaptar à localização dos produtos.

3.3. COPA

A copa é o local de convívio dos colaboradores da farmácia, onde ocorrem as refeições e momentos de pausa. Este espaço mostra-se essencial nos momentos de maior tensão que se registam durante o exercício da profissão, considerando, portanto, que a sua existência representa uma mais-valia para o funcionamento harmonioso do estabelecimento.

3.4. GABINETE DE DIRECÇÃO TÉCNICA

É o local onde a Directora Técnica trata de toda a gestão da farmácia. Possui vários armários onde está arquivada a maioria da documentação da farmácia. Possui uma estante onde se encontram vários livros sobre diversos temas na área da farmácia.

3.5. ZONA DE GESTÃO DE PRODUTOS / ARMAZÉM

É o local onde se faz a gestão dos produtos, encomendas e recepção das mesmas, através do computador local, servindo também de complemento ao armazém através três grandes armários de prateleiras, onde são arrumados, por categoria, os excedentes e os produtos que não estão colocados nas restantes zonas.

Foi a zona importante no meu estágio, onde aprendi acerca do sistema informático e sobre a gestão de *stocks*.

3.6. SALA TÉCNICA DE INFORMÁTICA

Nesta zona encontra-se o servidor da farmácia, que controla todo o sistema informático. Através dele são criadas cópias de segurança diárias, de todos os dados gerados na farmácia.

Encontra-se aqui também um armário, onde são armazenados os medicamentos em débito, que os utentes mais tarde vêm buscar. Pessoalmente, optimizei o método de armazenamento destes produtos, ao sugerir à equipa técnica uma separação dos medicamentos segundo ordem alfabética, em relação aos utentes. Esta sugestão foi aceite e implementada.

3.7. LABORATÓRIO

O laboratório é o local onde são preparados, acondicionados e rotulados os medicamentos manipulados. Possui o equipamento apropriado definido pela legislação^{3,4}. Encontram-se aqui armazenadas todas as matérias-primas usadas na preparação dos manipulados, bem como os recipientes e ainda produtos como álcool, soro fisiológico, pensos e ligaduras. O laboratório obedece a determinadas especificações⁵. Os instrumentos analíticos devem estar calibrados, e as matérias-primas devem satisfazer as exigências da Farmacopeia Portuguesa ou das farmacopeias dos Estados Membros da União Europeia⁶.

Devido à falta de procura de medicamentos manipulados pela população local, foi uma zona que não tive oportunidade de frequentar com grande regularidade. Todavia, surgiu a possibilidade de preparar um medicamento manipulado.

3.8. SALA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Esta sala serve essencialmente para o serviço complementar de massagem terapêutica, efectuada por um profissional especializado. Possui ainda um armário onde são arrumados os excedentes da área de dermocosmética.

3.9. GABINETE DO UTENTE

A farmácia possui uma sala mais reservada, que se destina principalmente à realização de testes bioquímicos, como a determinação do colesterol total e HDL, Glicémia e Hemoglobina, através de um aparelho específico (Reflotron[®] Plus), e administração de vacinas.

Esta sala é utilizada ainda para consultas de nutrição, serviço prestado por um profissional especializado. Pontualmente ocorrem, neste espaço, formações dirigidas à equipa técnica, das quais participei na sua grande maioria, o que se traduziu num complemento para a minha formação enquanto estagiário.

³ De acordo com a Portaria n.º 594/2004, de 2 de Junho.

⁴ Definido na Deliberação n.º 1500/2004, 7 de Dezembro.

⁵ De acordo com as especificações dispostas na Portaria n.º 594/2004, de 2 de Junho.

⁶ Definido na Portaria n.º 594/2004, de 2 de Junho.

4. SISTEMA INFORMÁTICO

As farmácias devem ser um local actualizado tecnologicamente, com um sistema ágil, que permita ao farmacêutico realizar as suas funções de forma mais rápida e eficaz. O *software* farmacêutico utilizado na farmácia TBA é o Sifarma2000®. É utilizado nas várias áreas, desde o atendimento à gestão. Por exemplo, permite criar fichas individuais para os utentes, e registar qualquer dado sobre o mesmo, desde medicação cedida a parâmetros bioquímicos determinados. Na área da gestão da farmácia, permite por exemplo, registar os movimentos dos produtos, fazendo um melhor controlo do *stock* da farmácia. Para efectuar qualquer função, cada utilizador tem de introduzir o seu código de identificação e respectiva *password*. Isto confere transparência e segurança, ao ser possível facilmente delectar erros, já que cada operação fica registada no programa. Assim, mostrou ser um programa muito completo, e quanto a mim, sem grandes dificuldades com o seu funcionamento.

5. REGISTO DE ACTIVIDADES REALIZADAS

Esta secção pretende enumerar as tarefas-chave que realizei enquanto estagiário. Essas tarefas serão abordadas mais detalhadamente ao longo das análises da secção 6.

As actividades em que tive oportunidade de participar foram:

- Reposição de *stock*;
- Organização do receituário e verificação do receituário;
- Fecho do receituário;
- Realização e recepção de encomendas de armazenistas e laboratórios;
- Controlo mensal dos prazos de validade;
- Consulta das fontes de informação presentes na farmácia;
- Determinação de parâmetros bioquímicos dos utentes;
- Participação em formações na farmácia e fora da farmácia;
- Preparação de medicamentos para entrega ao domicílio;
- Preparação de medicamentos manipulados;
- Acompanhamento de atendimentos;
- Atendimentos de forma autónoma.

Apesar de ir aprendendo novas tarefas, posso dizer que nunca deixei de realizar as que aprendi primeiro. A farmácia TBA tem esta particularidade em que todos os colaboradores fazem tudo, incluindo a Directora Técnica, o que considero essencial para o bom ambiente que notei existir desde o início. Não há funções específicas, e todos se ajudam mutuamente.

Assim, considero que a minha aprendizagem seguiu uma ordem sequencial, que me facilitou muito o tempo que trabalhei na farmácia TBA.

6. ANÁLISE SWOT

Pretende-se nesta secção avaliar os pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades relativos ao meu estágio, relacionar o curso frequentado com a prática profissional bem como com as perspectivas futuras profissionais. Para isso, serão feitas três análises, uma para cada ponto.

6.1. FREQUÊNCIA DO ESTÁGIO

Pontos fortes	Pontos Fracos
Equipa técnica	Nervosismo no atendimento
Instalações e organização	Forma de falar com os utentes
Personalidade	Impossibilidade de administrar vacinas
Percurso e aprendizagem gradual	Número reduzido de medicamentos
Sistema informático e Fontes de informação	manipulados
Liberdade e autonomia	Puericultura
Oportunidades	Ameaças
Formações pelos delegados e externas à farmácia;	Alteração de preços repentina
	Grandes intervalos de valores em alguns genéricos (difícil explicar ao utente)
	Utentes complicados e desconfiados
	Procura de antibióticos sem prescrição médica

Tabela I - Análise da frequência do estágio.

Para elaborar esta análise, considerei que o estágio (os factores relacionados comigo e com a própria farmácia) faziam parte do meio interno (pontos fortes e pontos fracos), enquanto as oportunidades e ameaças eram relativos ao meio externo, ou seja, as condições favoráveis e desfavoráveis que o meio externo me impôs.

6.1.1. PONTOS FORTES

EQUIPA TÉCNICA:

A equipa técnica da farmácia TBA é na sua maioria composta por farmacêuticos. Os que não eram farmacêuticos possuem largos anos de experiência nesta mesma farmácia. Este factor influenciou de forma muito positiva o meu estágio, já que a grande maioria das dúvidas que me iam aparecendo eram rapidamente resolvidas. Todos tinham um espírito crítico e todos me incentivaram a querer sempre aprender mais.

Além deste factor, todas as pessoas me acolheram com grande simpatia desde o primeiro momento. Isso permitiu que eu me integrasse facilmente e posso mesmo dizer que nunca me senti “à parte”, apesar de ser o único estagiário. Várias foram as situações em que os meus colegas procuraram integrar-me no que estavam a fazer, ajudando-me a perceber mais rapidamente como funcionava a farmácia. Um exemplo que me marcou foi o facto de quando passei a fazer atendimentos sozinho, entre todos eles existia sempre alguém perto para me ajudar quando eu precisava, mesmo que estivessem a realizar um atendimento. Isso ajudou-me bastante a ultrapassar o meu nervosismo e transmitiu-me mais segurança.

INSTALAÇÕES E ORGANIZAÇÃO:

A primeira vez que entrei na farmácia TBA, o local parecia espaçoso e moderno. De facto, quando comecei o meu estágio pude verificar essas mesmas características. A farmácia tinha grandes áreas, estava sempre limpa e muito iluminada, o que permitiu que eu me sentisse confortável. Um outro aspecto diz respeito à organização, que é elevada. Os medicamentos estavam separados correctamente, e os produtos estavam na sua grande maioria separados por categoria. Esta separação era notória na zona de atendimento, onde claramente se distinguem as diferentes áreas de aplicação. Como não conhecia a farmácia inicialmente, este factor mostrou-se muito importante na minha primeira tarefa, que foi a reposição de *stock* e assim rapidamente me adaptei à localização dos produtos.

PERSONALIDADE:

Devido à minha personalidade forte, quando comecei o estágio tinha algum receio, pois não sabia com que tipo de pessoas iria lidar diariamente. Apesar disso, desde o início que sempre soube respeitar os meus colegas, mesmo quando havia discórdia em alguma situação. Bem se sabe que é necessário saber respeitar para que nos respeitem, e de facto é verdade.

Um outro aspecto foi não ter medo de admitir quando errava, o que permitiu que a equipa me mostrasse a forma correcta de realizar as tarefas. Em momento algum omiti algum erro que tenha cometido.

Durante os atendimentos, tentei sempre falar com os utentes mostrando simpatia. O atendimento é a essência da actividade do farmacêutico dentro da farmácia. Como tal, é fulcral analisar correctamente o caso que nos é exposto e para isso, o utente tem de confiar em nós. Essa confiança adquire-se através na nossa postura e, dessa forma, aumentamos a qualidade da exposição que nos é feita, o que se reflecte num melhor aconselhamento. É muito importante transmitir simpatia para conquistar confiança e nesse aspecto, a minha personalidade ajudou-me.

PERCURSO E APRENDIZAGEM GRADUAL:

A execução das minhas tarefas seguiu uma ordem sequencial e gradual, ou seja, comecei por tarefas mais simples com o objectivo de estar melhor preparado para a fase de atendimento. Só passava a executar uma actividade quando já dominava a anterior.

De facto, a primeira tarefa que realizei foi a reposição de *stock*, o que me permitiu saber a localização da maioria dos produtos. O armazenamento é feito segundo o método *first-expire*, *first-out*, ou seja, de modo a que os produtos vendidos primeiro sejam sempre aqueles com o menor prazo de validade. Desta forma minimizam-se perdas e rentabiliza-se o negócio.

Seguidamente passei a organizar o receituário, que é separado todos os dias segundo organismos de comparticipação e lotes de 30 receitas. A verificação posterior do receituário permitiu-me habituar ao modelo de receita existente. Actualmente utiliza-se o modelo de receita informatizada⁷ mas o modelo de receita manual ainda é aceite, quando justificado por uma das quatro excepções previstas na legislação⁸. Pude observar os campos de preenchimento da receita médica, os quais têm de ser validados na fase de atendimento antes de poder ser feita a dispensa dos medicamentos. Observei modelos de receita não renovável e renovável. Esta (renovável) é composta por um total de três vias e é normalmente utilizada em situações crónicas, evitando várias idas ao médico por parte do utente. Na farmácia TBA é muito frequente aparecer este tipo de receita já que a população que visita a farmácia é maioritariamente idosa.

⁷ Despacho n° 15700/2012, com as alterações previstas no Despacho n° 11254/2013.

⁸ Falência informática; inadaptação do prescriptor, legalmente comprovada; prescrição no domicílio; número de receitas até 40 por mês.

Pouco tempo depois passei a fazer a recepção de encomendas através do *software* Sifarma2000[®], e aprendi que durante a entrada dos produtos é necessário confirmar vários campos da factura, como o número de unidades, a data de validade (no sistema fica a constar sempre a data de validade mais baixa de cada produto) e os preços. Se houver alguma irregularidade, é necessário proceder a uma reclamação ao fornecedor, que a pode aceitar ou não. Tive oportunidade de o fazer algumas vezes, já que os erros por parte do fornecedor são comuns.

Numa fase posterior comecei a acompanhar os atendimentos dos meus colegas, inicialmente só em observação, mas pude-me ir habituando ao processo de aconselhamento. Foram-me ensinados os passos do atendimento, desde o melhor método de lidar com os utentes até à utilização do sistema informático na parte de atendimento. Ouvi atentamente as recomendações que os meus colegas prestavam aos utentes e aprendi com elas, familiarizando-me com as patologias e situações que iam aparecendo. Quando me senti preparado, passei a realizar atendimentos sozinho, mas sempre com supervisão dos meus colegas, o que me garantiu segurança e confiança, já que no caso de não saber lidar com alguma situação eles me ajudavam rapidamente.

Um dos primeiros atendimentos que realizei diz respeito a uma situação comum, que passo a descrever. Tratava-se de uma senhora de cerca de 50 anos, que foi à farmácia dizendo que tinha uma unha do pé infectada. Ao observar a unha, por sugestão de uma colega, suspeitei que tivesse uma onicomicose. Existem vários produtos não sujeitos a receita médica, que podemos utilizar em micoses das unhas não complicadas. A minha sugestão foi Canespro[®] e expliquei-lhe o seu modo de aplicação. Disse-lhe para lavar e secar bem o pé à noite, e colocar o creme com ureia na unha, e posteriormente colocar em cima da unha um penso durante 24 horas. No dia a seguinte, retirar o penso, lavar o pé e passar uma espátula sobre a unha, repetindo este processo durante cerca de 20 dias. Expliquei-lhe que isso levava a que a parte da unha infectada se fosse desfazendo. Recomendei também, após o tratamento, a aplicação de uma pomada com bifonazol durante mais ou menos 4 meses, como me tinha sido ensinado. No atendimento temos de ter sempre em atenção até onde a nossa intervenção pode ir. Durante o estágio, vi alguns casos de onicomicoses bastante complicadas, a unha já doía bastante e estava bastante espessa. Nestes casos, deve-se aconselhar a consulta de um médico.

Ao longo do percurso realizei outras tarefas como gestão dos prazos de validade (no final de cada mês), medição de parâmetros bioquímicos (através do Reflotron[®] Plus), frequentei formações feitas pelos delegados na farmácia e algumas formações fora da farmácia, e consultei várias vezes as fontes de informação científica que a farmácia possuía, que são

imprescindíveis na formação do farmacêutico. Tive ainda a oportunidade um medicamento manipulados dos três que apareceram na farmácia no decorrer do meu estágio.

Assim, a sequência dos acontecimentos permitiu-me estar melhor preparado na fase de atendimento, pois já estava familiarizado com a localização dos produtos, com as receitas e com as diferentes actividades do sistema informático.

SISTEMA INFORMÁTICO:

O *software* utilizado na farmácia TBA é o Sifarma2000[®] e toda a manutenção do sistema informático e equipamentos é feita pela Glintt. Este *software* mostrou ser uma mais-valia, pois permitiu-me realizar tarefas nas diferentes áreas, desde a gestão ao atendimento, de uma forma fácil e rápida. Desde que me foi fornecido o código de utilizador e *password*, comecei a explorar as suas funcionalidades. Por exemplo, na área da gestão da farmácia, permite registar todos os movimentos de produtos, fazendo um melhor controlo do inventário da farmácia. Além disso é um sistema seguro, onde só é possível realizar uma tarefa se fizermos *login* com o nosso código de utilizador e *password*, o que nos garante protecção.

Uma função que utilizei também foi a consulta das fichas de medicamentos, onde é possível rapidamente aprender sobre a indicação terapêutica, posologia, contra-indicações e interacções medicamentosas, entre outras informações, sobre cada medicamento.

Além disso, o sistema traz vantagens no sentido de agilizar os atendimentos. Um exemplo onde isto acontece é no caso da cedência de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes. Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes estão sujeitos a legislação especial. Devido à sua acção sobre o sistema nervoso central, necessitam de um controlo mais rigoroso do que os restantes medicamentos, fundamental para minimizar situações de dependência e contrafacção. Para se realizar a dispensa, o utente tem de trazer consigo uma receita médica especial, actualmente em formato semelhante à receita médica normal, no entanto só pode trazer prescritos medicamentos psicotrópicos e estupefacientes. Há algumas diferenças durante o processamento da mesma, como a recolha de dados⁹ sobre o utente e adquirente. Se no sistema informático o utente e o adquirente já tiverem fichas criadas, o preenchimento dos campos correspondentes pode ser feito de forma automática, agilizado o processo de atendimento.

Em resumo, mostrou ser um programa muito completo, onde é possível realizar qualquer operação informática dentro da farmácia.

⁹ Nome, n° de identificação, morada e idade do utente e/ou adquirente.

LIBERDADE E AUTONOMIA:

Uma das características que marcou positivamente o meu estágio foi o facto de me ter sido dada liberdade para fazer o que achasse melhor. Nunca me foi imposta nenhuma limitação às tarefas que eu poderia realizar e isto permitiu-me aprender mais e adquirir autonomia de uma forma mais rápida. Como sou uma pessoa proactiva, sempre que notava que era necessário que uma tarefa fosse realizada, prontamente me dispunha para o fazer. Isto também me permitiu conquistar a confiança dos meus colegas.

6.1.2. PONTOS FRACOS

NERVOSISMO NO ATENDIMENTO:

Devido ao meu sistema nervoso, inicialmente tive alguma dificuldade em me adaptar aos atendimentos. Nunca tinha lidado com nenhuma situação parecida em que a saúde de outras pessoas era influenciada por mim. Como tal, sinto que se conseguisse controlar o meu sistema nervoso melhor, talvez a minha prestação tivesse sido um pouco mais eficaz. Após algum tempo, este factor tornou-se menos notório à medida que me fui habituando aos atendimentos, mas ainda assim, constitui um ponto fraco do meu percurso.

FORMA DE FALAR COM OS UTENTES:

Este é um ponto fraco directamente influenciado pela minha tendência de falar com volume reduzido. Como os utentes que visitam a farmácia são na sua maioria idosos, em que alguns deles a audição já se encontra fragilizada, sinto que este factor pode ter prejudicado de certa forma o meu desempenho, já que várias vezes tinha de repetir o que dizia. Tentei melhorar neste aspecto ao longo dos atendimentos e consegui de certa forma.

IMPOSSIBILIDADE DE ADMINISTRAR VACINAS:

A administração de vacinas é um serviço que tem alguma procura na farmácia TBA. Durante a minha formação, não frequentei o curso de administração de vacinas, o que se traduziu num ponto fraco, já que me impossibilitou de realizar esta tarefa durante o meu estágio e ganhar alguma experiência neste campo. Apesar disso, assisti a algumas administrações por parte dos meus colegas.

REDUZIDO NÚMERO DE MEDICAMENTOS MANIPULADOS:

Um medicamento manipulado é qualquer fórmula magistral ou preparação oficial, preparado e dispensado sob a responsabilidade do farmacêutico¹⁰. Entende-se por fórmula magistral qualquer medicamento preparado de acordo com uma receita médica específica destinado a um doente, enquanto uma preparação oficial é qualquer medicamento preparado segundo uma farmacopeia ou formulário. Assim, a preparação de medicamentos manipulados é importante, pois permite adaptar medicamentos a necessidades específicas de cada doente.

A experiência é importante na manipulação para garantir a qualidade do produto final. Após preparação, o armazenado é feito recipiente apropriado. Qualquer recipiente fornecido ao utente tem de ser acompanhado do respectivo rótulo, onde são escritas informações de identificação da farmácia e utente, bem como dados sobre o medicamento e prazo de utilização, entre outros. O prazo de utilização representa a validade do produto e é definido segundo a validade das matérias-primas usadas e segundo a forma farmacêutica preparada. O preço final dos medicamentos manipulados é calculado segundo a fórmula [valor dos honorários + valor das matérias-primas + valor da embalagem) * 1.3 + IVA]¹¹.

Neste contexto, a preparação de manipulados constitui um ponto fraco ao meu estágio, já que a experiência adquirida foi praticamente nula. Só tive oportunidade de preparar um medicamento manipulado, neste caso uma pomada de vaselina salicilada a 10%, devido à falta de procura da população desde serviço.

PUERICULTURA:

Esta área foi provavelmente uma das que menos explorei, devido a minha dificuldade em aconselhar este tipo de produtos mas também porque não há uma procura muito grande pela população local. Assim, não pude adquirir grande experiência neste tipo de produtos. Apesar disso, destaco um aconselhamento que fiz, que passo a descrever. Tratava-se de uma jovem mãe, com uma criança de 3 anos. Foi à farmácia porque a menina tinha zonas da pele vermelha e cada vez que a mãe lhe dava banho ficava ainda pior, dando-lhe alguma comichão. Sugeri à senhora que a criança poderia ter dermatite atópica, cujas causas podiam ser variadas. Posto isto, aconselhei à senhora que os banhos fossem efectuados com produtos específicos, sem perfumes e sem parabenos, pois uma das causas da dermatite atópica pode ser alérgica. Aconselhei também a senhora a utilizar um produto chamado Dermalex[®], nas zonas

¹⁰ De acordo com as definições presentes na Portaria n.º 594/2004, de 2 de Junho.

¹¹ De acordo com a Portaria 769/2004, de 1 de Junho.

vermelhas, pois tem ceramidas de base vegetal idênticas às da pele, o que faz com que a pele fique hidratada e melhora a resposta aos alérgenos e bactérias agressores de pele. Por fim aconselhei a senhora a que, se a criança não melhorasse, consultasse um médico da especialidade. Mas não foi necessário porque a criança melhorou.

Assim, apesar de resolver alguns casos, sinto que a minha prestação poderia ter sido superior.

6.1.3. OPORTUNIDADES

FORMAÇÕES:

Devido ao estágio que realizei, tive oportunidade de assistir a formações dentro da farmácia, leccionadas pelos delegados dos diferentes laboratórios, mas também fora da farmácia. Essas formações foram um complemento à minha formação e aprendizagem, tanto para o uso durante o estágio, como para o futuro. Dou particular foco a uma formação dada pela AstraZeneca, sobre dispositivos de inalação, que me permitiu relembrar os conhecimentos adquiridos durante a frequência do curso sobre este tema. Esta formação contribuiu para a resolução de situações que apareciam nos atendimentos, como o caso que descrevo a seguir.

Tratava-se de um senhor com cerca de 60 anos, com problemas respiratórios, que anteriormente fazia Ventilan (salbutamol), mas devido a crises de asma que vinha a ter, o médico receitou-lhe Symbicort Turbohaler 160/4.5 µg (budesonida/formoterol). O senhor não tinha percebido como funcionava a nova “bomba”. Após o processamento da receita, com o auxílio de um inalador idêntico que a farmácia tem, fornecido pelos delegados de informação médica, expliquei ao senhor que deve rodar a parte de baixo do inalador até ouvir um clique, ficando assim uma dose disponível. Depois deve expirar o ar todo, colocar o inalador na boca e fazer uma inspiração forçada, fazer apneia durante 10 segundos e lavar a boca, bochechar e cuspir no final, para evitar o aparecimento de candidíase. Reforcei a ideia de que não vai sentir o pó na boca ao fazer a inalação, pois apercebi-me que muitos dos doentes que fazem este tipo de inaladores, como não sentem nada na boca, repetem a inalação pelo menos mais uma vez. O senhor saiu da farmácia satisfeito com a explicação.

6.1.4. AMEAÇAS

ALTERAÇÃO DE PREÇOS DOS MEDICAMENTOS:

Durante o decorrer do meu estágio, pontualmente haviam alterações de preços de medicamentos. No entanto, houve uma altura em que muitos medicamentos tiveram o seu preço alterado. Estas alterações, devido à grande quantidade de produtos envolvidos, necessitavam de uma maior atenção e controlo quando se executava a recepção de encomendas. É necessário confirmar se o preço de venda ao público (PVP) descrito na factura e na embalagem está de acordo com o preço introduzido no sistema informático. Quando o PVP é diferente, é necessário verificar se o medicamento em questão se encontra no *stock* da farmácia. Se não existir *stock* do produto na farmácia, o preço pode ser alterado aquando da recepção de encomendas. No entanto, se existir *stock* dos produtos é necessário assinalá-los com o novo preço, manualmente, de forma a que quando se vão ceder esses produtos, o preço possa ser actualizado no Sifarma2000® durante o atendimento. Todo este processo se traduziu num maior consumo de tempo e numa maior propensão a cometer erros. Desta forma, considero que o elevado numero de alterações de preço daquela altura constituiu uma ameaça à minha performance durante o estágio.

GRANDES INTERVALOS DE VALORES ENTRE ALGUNS GENÉRICOS:

Existem alguns medicamentos genéricos cujos preços variam consideravelmente de laboratório para laboratório. Este facto é difícil de explicar aos utentes, que muitas vezes se mostram descontentes com esta diferença. Aconteciam por vezes situações em que o utente normalmente utilizava um medicamento de determinado laboratório, mas pontualmente a farmácia não o possuía em *stock*, acabando o utente por levar o medicamento de outro laboratório. Nestas situações, o utente questionava-me o porquê dessas diferenças de preço, sendo que é sempre uma posição desconfortável para o farmacêutico que se encontra a realizar o atendimento. Por esta razão, posso considerar que os diferentes intervalos dos vários laboratórios para alguns medicamentos foram uma ameaça ao meu desempenho enquanto farmacêutico que atendia os utentes.

PERSONALIDADE VARIÁVEL DE UTENTE PARA UTENTE E DESCONFIANÇA:

Como farmacêutico, sabia que iria ter de lidar com diversos tipos de pessoas no atendimento, umas mais compreensivas, outras nem tanto. Apesar de sempre ter tentado transmitir simpatia, nem sempre é fácil conseguir conquistar a confiança do utente. Além disso, o facto de ser estagiário, sempre identificado pelo cartão fornecido pela faculdade, nem sempre é visto com bons olhos por parte dos utentes, que esperam ser sempre atendidos por profissionais com mais experiência.

Uma outra questão diz respeito à desconfiança inata que algumas pessoas possuem, e nem sempre é fácil lidar com isso quando se tem pouca experiência no contacto com os utentes. Aconteceu-me uma situação interessante que passo a descrever. Durante algum tempo, o medicamento Risidon® (metformina 850mg) encontrava-se esgotado. Aconteceu-me atender uma chamada telefónica, onde um senhor pretendia saber o porquê de não possuímos o medicamento em *stock*. Tentei explicar-lhe que o problema não era dos armazenistas, pois nenhum deles possuía o medicamento em questão, mas sim ao nível do laboratório, não lhe podendo indicar ao certo a causa devido a não saber, mas que supunha que seria uma escassez da matéria-prima. Informei o utente das alternativas, ou seja, os diferentes laboratórios de genéricos. O telefonema repetiu-se mais umas duas ou três vezes. Passados alguns dias, já quando o Risidon® se encontrava disponível, o senhor deslocou-se à farmácia, acompanhado de um familiar que foi muito desagradável, pois insinuou que o medicamento Risidon® tinha sido suspenso porque “fazia mal à próstata”, informação que lhe tinha sido dada por um médico amigo. O que o senhor quis dizer foi que nós sabíamos desde o início o que se passava e não lhe quisemos dizer.

Este tipo de situações requerem alguma experiência e racionalidade para saber lidar com as pessoas, e essas qualidades adquirem-se com o tempo. Assim, considero que a personalidade de alguns utentes possa ter constituído uma ameaça ao meu estágio.

PROCURA DE ANTIBIÓTICOS SEM PRESCRIÇÃO MÉDICA:

Uma situação que considerei ser uma ameaça ao meu desempenho como estagiário diz respeito à procura de antibióticos pela população, sem possuir receita médica. Esta situação acontece frequentemente. Alguns utentes têm a percepção que o seu estado pode melhorar se consumirem antibióticos, e não percebem o risco associado à utilização dos mesmos sem prescrição médica. É comum utilizarem termos como “mas eu sou cliente habitual” ou “mas na outra farmácia vendem quando eu preciso”.

A farmácia TBA segue a política de não ceder medicamentos antibióticos sem prescrição médica. Como eu não tinha experiência neste tipo de situações, era complicado para mim tentar explicar ao utente que não lhes podia ceder o antibiótico que procuravam se não fosse prescrito pelo médico, ficando numa posição fragilizada. Quando isto acontecia, tentava sempre explicar aos utentes os riscos associados, como o aumento de resistência e o risco de ineficácia terapêutica quando fosse realmente preciso, mas muitas vezes eles não queriam perceber, acabando por sair da farmácia descontentes.

A percepção com que fiquei foi que ainda há muitos utentes pouco informados sobre este tema, e não é apenas no grupo dos idosos e esta mentalidade tem de mudar.

6.2. INTEGRAÇÃO DA APRENDIZAGEM TEÓRICA COM O ESTÁGIO CURRICULAR

Pontos fortes	Pontos Fracos
Boa preparação teórica Boa preparação prática	Preparação para falar com os utentes e postura Apenas uma cadeira opcional
Oportunidades	Ameaças
Não aplicável	Não aplicável

Tabela 2 - Análise da Integração Curso - Prática Profissional.

6.2.1. PONTOS FORTES

BOA PREPARAÇÃO TEÓRICA E PRÁTICA:

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) que frequentei é um curso multidisciplinar, que possui uma forte componente teórica e uma boa componente prática. Essas componentes permitiram-me aprender sobre vários temas e explorar diferentes áreas científicas ao pormenor. De uma forma geral, a percepção que tenho é que o curso está bem adaptado à realidade que se vive diariamente na farmácia comunitária. Entre as várias cadeiras há certamente algumas que contribuíram de uma forma mais forte para o meu desempenho no decorrer do estágio, como é o caso das farmacologias, da farmacoterapia e da intervenção farmacêutica em auto-cuidados de saúde e fitoterapia. Com isto não quero

dizer que outras cadeiras são menos importantes. De facto, todas as cadeiras que frequentei têm a sua importância, e a grande maioria contribuiu de alguma forma para a minha prestação, desde as áreas da gestão às áreas da bioquímica e toxicologia. É um curso que eu considero completo e nos faz assumir uma posição crítica em relação aos problemas que nos são expostos diariamente na farmácia, e ser crítico é uma qualidade que nos permite aprender e evoluir.

6.2.2. PONTOS FRACOS

PREPARAÇÃO PARA FALAR COM OS UTENTES E POSTURA

Um dos problemas por que passei durante a realização do meu estágio foi o facto de por vezes não saber a melhor forma de falar com os utentes e também sobre a melhor postura a assumir. Durante o curso adquirimos conhecimentos sobre várias áreas científicas, mas penso que existe uma lacuna que poderia ser melhor explorada, que é o facto de não existir uma cadeira que nos ensine como lidar com os utentes. Esta lacuna traduziu-se essencialmente em duas falhas que passo a descrever.

Acontecia por vezes, ao comunicar com o utente, utilizar termos técnicos e científicos que me eram familiares devido ao percurso que passei durante a frequência do curso. Mas o utente nem sempre me percebia, sendo que tinha de tentar contornar a forma de falar utilizando termos menos científicos e mais acessíveis.

Uma outra situação diz respeito à minha postura e atitude. Lembro-me de um caso que aconteceu comigo, em que uma senhora procurou aconselhamento sobre um produto utilizado para que o seu filho, de cerca de três anos, com o intuito que ele parasse de roer as unhas. Como não tinha experiência nesses produtos, pedi que aguardasse um pouco, e fui ter com os meus colegas para que me ajudassem. De facto, possuímos na farmácia um produto para esse fim, que pode ser utilizado em crianças. Levei o produto à senhora, e ela perguntou-me se era específico para crianças. Neste momento hesitei na resposta, mas disse-lhe que apesar de não ser específico, podia ser utilizado em crianças. A senhora percebeu a minha hesitação e acabou por não levar o produto, dizendo que preferia procurar um especialista. Neste caso, a minha atitude e postura não transmitiram confiança à senhora, o que lhe impediu de resolver um problema simples.

Por estas razões, a minha opinião é que deveria existir uma cadeira específica para este propósito, que nos ensinasse a falar e lidar com os utentes, assumindo uma postura mais correcta.

CADEIRA OPCIONAL SÓ PERMITE UMA ESCOLHA:

Uma das lacunas que notei quando cheguei à farmácia foi no campo dos dispositivos de ortopedia. A farmácia TBA possui uma secção só destes dispositivos, onde existem vários tipos de artigos como suportes para varias regiões do corpo e vários tipos de calçado ortopédico, entre outros.

De facto, o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas possui uma cadeira opcional de dispositivos médicos, onde penso que esta temática seja abordada. No entanto, como a escolha de cadeiras opcionais remete apenas para uma hipótese de escolha, acabei por escolher um tema diferente, neste caso Farmacotoxicologia Bioquímica, ficando com uma lacuna nesta área. Este factor não me prejudicou muito em termos de estágio, devido a serem produtos que não são muito procurados, mas em termos de integração curso-estágio, acho que é importante referir.

6.2.3. AMEAÇAS E OPORTUNIDADES

Ao elaborar este relatório, não consegui identificar ameaças e oportunidades relativos à integração do curso com o estágio frequentado. Na minha perspectiva, tratando-se de uma integração, faz mais sentido falar em pontos fortes e pontos fracos, já abordados nos pontos anteriores.

6.3. ADEQUAÇÃO DO CURSO ÀS PERSPECTIVAS PROFISSIONAIS FUTURAS

Pontos fortes	Pontos Fracos
Forte componente multidisciplinar	Algumas áreas são menos exploradas
Oportunidades	Ameaças
Preparação para várias saídas profissionais	Curso com maior orientação para farmácia de oficina

Tabela 3 - Análise da Integração do Curso - Perspectivas Futuras.

Tendo esta secção um caracter de perspectiva futura, achei por bem englobar os quatro focos da análise num único texto, já que todos os pontos estão relacionados, sendo que um

ponto forte pode também representar desvantagens, e uma oportunidade pode representar ameaças, dependendo do ponto de vista.

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, como já referido, é um curso científico multidisciplinar, com uma forte componente teórica, onde são abordadas várias áreas da ciência, passando pela farmacologia, gestão, garantia de qualidade, bioquímica, química farmacêutica, tecnologia, entre tantas outras. Esta diversidade de conhecimento permitiu-me adquirir variadas competências, o que representa uma maior hipótese de escolha profissional no futuro. De facto, o farmacêutico tem capacidade para explorar várias áreas de trabalho, como a farmácia de oficina, a farmácia hospitalar, as análises clínicas, os assuntos regulamentares, a indústria farmacêutica, entre outros. Esta diversidade traduz-se claramente num ponto forte deste curso, já que devido ao momento de crise em que vivemos, e que provavelmente ainda vamos viver nos próximos tempos, é importante ter diferentes saídas profissionais por onde escolher.

Apesar disso, não pude deixar de sentir que o curso é mais voltado para a farmácia comunitária em certos aspectos. Este factor é muito benéfico para a realização do estágio e para o exercício da prática profissional em farmácia comunitária, mas pode não corresponder exactamente à actualidade que se vive no mercado de trabalho.

Actualmente as farmácias estão a passar por tempos complicados devido a vários factores, incluindo o aparecimento de parafarmácias, e mesmo em termos de empregabilidade, tornou-se difícil para um recém-formado conseguir emprego nesta área. No entanto, os conhecimentos essenciais para as diferentes áreas estão presentes, e penso que é possível adaptá-los, dependendo do ramo que escolher seguir.

Como opinião geral, penso que o curso está bem concebido e, apesar de se focar mais em determinadas áreas, permite várias escolhas. É preciso saber trabalhar com as ferramentas que possuímos, e com o conhecimento que nos foi transmitido, apesar dos tempos que vivemos serem complicados.

7. CONCLUSÃO

Chegado o fim desta etapa, posso concluir que o estágio realizado em farmácia comunitária foi uma experiência muito enriquecedora, tendo um impacto positivo na minha formação profissional, mas também no meu crescimento pessoal. Penso que os objectivos propostos foram alcançados. Aprendi muito e ganhei experiência, ficando a perceber quais as principais funções do farmacêutico na farmácia comunitária, e como esta funciona, quer a nível de gestão interna, quer a nível de atendimentos e contacto com o utente.

O estágio permitiu-me conhecer também novas realidades, através do contacto directo com os utentes, situação com que nunca tinha convivido antes. Penso que de uma forma geral, melhorei a minha postura e forma de falar com o utente ao longo dos atendimentos. As várias situações que foram surgindo permitiram-me também por à prova os conhecimentos adquiridos durante a minha formação, e perceber que apesar de ter uma boa base teórica, a aprendizagem não acabou. De facto, é um processo contínuo. Como futuro farmacêutico, aprendi que devo assumir sempre uma posição crítica face aos problemas que me são colocados, de forma a tentar aprender sempre mais um pouco e evoluir como profissional competente.

O facto de trabalhar com uma equipa competente garantiu-me segurança ao longo do percurso, o que se mostrou muito importante para mim.

Desta forma, concluo que a realização deste estágio curricular é imprescindível na formação e aprendizagem do farmacêutico, e assim, marcou com sucesso o fim do meu percurso académico como estudante na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

De acordo com o que me foi transmitido a nível de conhecimento científico, mas também segundo a ética e a deontologia, sei que no futuro vou tentar aprender sempre mais e procurar vencer, de forma responsável, na profissão que escolhi como Farmacêutico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Decreto-Lei nº7/2011 nº 6 de 10 de Janeiro de 2011.

Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto de 2007.

Portaria n.º 594/2004, de 2 de Junho de 2004.

Deliberação n.º 1500/2004, 7 de Dezembro de 2004.

Despacho nº 15700/2012 de 30 de Novembro de 2012.

Despacho nº 11254/2013 de 30 de Agosto de 2013.

Portaria 769/2004, de 1 de Junho de 2004.