

Daniela Filipa Esteves Patrício

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Declaração de Responsabilidade

Eu, Daniela Filipa Esteves Patrício, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009068, 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 de Estágio, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

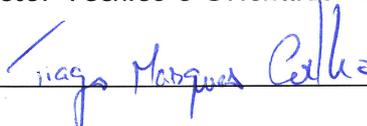
Coimbra, 04 de julho de 2014.

A estagiária

(Daniela Filipa Esteves Patrício)

Duração do Estágio: 3 de março de 2014 a 27 de junho de 2014

O Diretor Técnico e Orientador do Estágio

A handwritten signature in blue ink that reads "Tiago Marques Coelho". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line.

(Dr. Tiago Marques Coelho)

A estagiária

(Daniela Filipa Esteves Patrício)

Agradecimentos

"The only way to do a great work is to love what you do. (...) As with all matters of the heart, you'll know when you find it" - Steve Jobs

Foi mais ou menos sem querer que fui descobrindo que queria ser farmacêutica. Não há um momento específico no tempo em que me lembre de ter tomado essa decisão. Foi algo que foi acontecendo naturalmente, talvez há muito que o soubesse simplesmente não tinha pensado sobre isso ainda. Chegada a hora da decisão, foi-me naturalmente fácil dizer que o curso que eu queria era Ciências Farmacêuticas.

Este Relatório marca 5 anos passados desde então. Se foram anos difíceis? Sim, claro que foram. Foram anos de muito trabalho, esforço e dedicação. Mas foram os melhores anos, repletos das memórias e das pessoas que sei que ficarão para sempre.

Este relatório não estaria completo sem agradecer a todos os que contribuíram para que hoje desfrutasse deste momento.

Assim, começo por agradecer a todos os que me receberam na Farmácia Central. Pela equipa incrível que são, pelas pessoas maravilhosas que descobri em cada um de vocês. Não haveria melhor local o meu estágio. A todos e a cada um em particular, um obrigada do tamanho do mundo, por todo o apoio, por tudo o que me ensinaram e por tudo o que me ajudaram a ser.

Aos professores da Faculdade de Farmácia da Universidade pela formação de excelência que recebemos durante o nosso percurso académico e pelo prestígio e reconhecimento que tão bem nos distingue dos restantes alunos.

A nível pessoal, não poderia deixar de agradecer aos meus pais, por tudo o que hoje sou, e por todo apoio e confiança desde sempre. Ao meu namorado, pelo apoio incondicional e sempre presente e por acreditar em mim em todos os momentos, muito obrigada. Aos melhores amigos do mundo: aos amigos que fiz na faculdade, sempre fomos uma família e é isso que seremos sempre, obrigada; aos amigos da Figueira, que estiveram sempre presentes em todos os momentos, obrigada.

*"Para ser grande, sê inteiro
(...)
Sê todo em cada coisa, põe quando és
no mínimo que fazes"
– Ricardo Reis*

Mesmo que um dia seja grande, foi convosco que aprendi a ser inteiro. E não há palavras que me permitam agradecer-vos. Esta conquista é um bocadinho de todos nós.

Abreviaturas

DCI: denominação comum internacional

FI: folheto informativo

FPS: Fator de Proteção Solar

IECA: Inibidores da Enzima Conversora da Angiotensina

MNSRM: medicamento não sujeito a receita médica

MSRM: medicamento sujeito a receita médica

PA: Pressão Arterial

PVP: preço de venda ao público

RCM: resumo das características do medicamento

Índice

1. Introdução	6
2. Análise SWOT	
2.1 <i>Strengths</i>	7
2.1.1 Localização	8
2.1.2 Recursos Humanos e Funções/Responsabilidades	8
2.1.3 Espaço Físico e Organização Espacial	9
2.1.4 Sistema Informático	11
2.1.5 Serviços/Cuidados de Saúde	11
2.1.6 Relação/Interação com o Utente	13
2.1.7 Variedade de Produtos	15
2.2 <i>Weaknesses</i>	15
2.3 <i>Opportunities</i>	17
2.3.1 Indicação Farmacêutica	18
2.3.2 Formação contínua	21
2.4 <i>Threats</i>	22
3. Conclusão	24
4. Referências	25

1. Introdução

A farmácia de oficina, ou farmácia comunitária, é a área de atuação do farmacêutico com maior visibilidade para a população. O farmacêutico comunitário ocupa uma posição privilegiada no seio da população relativamente aos restantes profissionais de saúde. É o agente de saúde mais próximo do utente e é crucial fomentar esta relação de proximidade, uma vez que o farmacêutico é muitas vezes o primeiro profissional de saúde a quem o utente recorre para expor as suas dúvidas, queixas ou preocupações relativamente à sua saúde. Além disso, o farmacêutico é sempre o último profissional de saúde em contacto com o doente após a dispensa do medicamento.

Apesar da posição privilegiada de comunicação com o doente, o farmacêutico comunitário assume uma responsabilidade acrescida em relação ao utente e à sua saúde, uma vez que é seu o último aconselhamento e é ele que dá a cara pelo medicamento que está a ceder.

Assim, torna-se essencial que o farmacêutico assuma sempre uma postura responsável e preste o seu melhor aconselhamento, de forma acessível para o utente, devidamente fundamentado e constantemente atualizado.

Para muitos a farmácia comunitária é vista como apenas mais uma superfície comercial, sendo esta dedicada à comercialização de medicamentos e outros produtos de saúde e bem-estar. Esta é uma visão muito distante da realidade e altamente desprestigiante para a farmácia e para o farmacêutico enquanto especialista do medicamento e prestador de cuidados de saúde. Cabe ao farmacêutico ganhar protagonismo e reconhecimento junto dos seus utentes para conseguir escapar a esta mentalidade.

Este Relatório de Estágio tem como principais objetivos:

- Relatar experiências e casos práticos mais pertinentes
- Expor de uma forma geral a minha visão do papel do farmacêutico na comunidade
- Avaliar, subjetivamente, o estágio na Farmácia Central.

2. Análise SWOT

2.1 STRENGTHS

O estágio curricular em Farmácia Comunitária, nomeadamente na Farmácia Central, foi uma experiência muito boa e superou em muito as minhas expectativas iniciais. Acabo o meu estágio com uma visão renovada do papel do farmacêutico comunitário na sociedade e da sua importância na prestação de cuidados de saúde e na promoção da saúde pública.

Findo o meu estágio, o balanço que faço é bastante positivo, reconhecendo que o faço de forma totalmente subjetiva e em muito influenciada pela fantástica equipa da Farmácia Central que em tudo, incansavelmente, me ajudou.

Assim sendo, existem inúmeros 'pontos fortes' da Farmácia Central e, consequentemente, do meu estágio que contribuíram em muito para este balanço final tão positivo para a minha formação.

2.1.1 LOCALIZAÇÃO

Localiza-se na Rua da República nº 116, na Figueira da Foz. Fica à entrada da cidade, numa zona típica e maioritariamente destinada ao comércio. Serve uma grande variedade de utentes, abrangendo várias faixas etárias e características socioeconómicas, entre utentes residentes na vizinhança, utentes de outras freguesias e pessoas que estão apenas de passagem.

Esta farmácia existe há mais de 70 anos, pelo que tem uma grande quantidade de clientes fidelizados que depositam total confiança na equipa técnica, procurando a farmácia para a prestação imediata de um serviço, mas também em busca de aconselhamento, não prescindindo do atendimento personalizado, disponibilidade total e acolhimento a que foram habituados neste espaço. Se por um lado, os utentes estão de tal maneira habituados aos profissionais da casa, que tão bem têm dado a cara por ela nos últimos anos, que ficam algo reticentes ao serem atendidos pelas 'novas caras' que invadiram a sua farmácia, por outro lado torna-se aliciante tentar superar as expectativas por forma a mostrar que estamos ali para lhes prestar o melhor serviço possível, na sequência do atendimento de excelência que até então lhes tem sido prestado. Ao fim de algum tempo de estágio já os utentes mais frequentes nos

conhecem e nessa altura as expectativas no nosso desempenho aumentam de forma significativa, proporcionalmente à confiança que estes depositam em nós. Foi para mim a primeira vez que senti verdadeiramente a responsabilidade que a profissão farmacêutica acarreta junto do utente. O reconhecimento que recebi, durante o meu estágio, por parte de alguns utentes mais assíduos, em relação à minha evolução e ao meu trabalho, não tem agradecimento possível, embora saiba com toda a certeza que contribuirá para que no futuro tente sempre ser melhor profissional.

2.1.2 RECURSOS HUMANOS E FUNÇÕES/RESPONSABILIDADES

A equipa técnica da farmácia é composta por:

- Dr. Tiago Coelho (Diretor Técnico)
- Dra. Isabel Silva
- Dra. Inês Moura
- Cristiana Bertão
- Sr. Jorge Freitas
- Sr. Manuel Fonseca

Trata-se de uma equipa muito dinâmica e bastante unida. Por trabalharem juntos há bastante tempo o espírito de grupo que ali se faz sentir é um espírito familiar, em que todos estão sempre dispostos a ajudar, pelo que fui muitíssimo bem acolhida e rapidamente integrada na equipa, recebendo o apoio incondicional de todos os seus elementos, em todos os momentos do meu estágio, o que em muito contribuiu para o meu desempenho.

As funções que cada um desempenha na farmácia, bem como as responsabilidades que lhes foram delegadas pelo Diretor Técnico, estão claramente definidas, existindo tarefas que competem a todos e tarefas que são específicas para cada um. São exemplos de tarefas/responsabilidades específicas para cada um as descritas de seguida.

Toda a gestão da farmácia propriamente dita, quer de recursos humanos quer de recursos materiais está ao encargo do Dr. Tiago, Diretor Técnico da farmácia, que acumula a

esta função a preparação de encomendas e a conferência de receituário a par da Dra. Isabel e da Dra. Inês.

A conferência de receituário é da responsabilidade do farmacêutico pelo que na Farmácia Central está ao encargo do Dr. Tiago, da Dra. Isabel e da Dra. Inês.

Grande parte dos medicamentos dispensados na farmácia são MSRM comparticipados por uma entidade competente pelo que a sua disponibilização só é permitida mediante apresentação de receita médica. Assim, aquando da disponibilização do medicamento o utente pagará apenas uma parte do PVP sendo que o montante restante será posteriormente pago à farmácia pela entidade competente. Durante o atendimento deve ser cuidadosamente confirmada a validade da receita (nome do utente, número do utente, prazo de validade da receita, organismo e regime de comparticipação, assinatura e identificação do médico prescriptor bem como a identificação da unidade de saúde, número de embalagens e produtos prescritos). As receitas são posteriormente conferidas mais uma vez (competência do farmacêutico), isto é, faz-se uma nova análise de todos os dados e confirma-se se efetivamente todos os medicamentos cedidos correspondem aos medicamentos prescritos.

Uma vez conferidas, as receitas são devidamente separadas por organismos (entidades que participam as receitas) e são constituídos lotes de 30 receitas. No último dia de cada mês procede-se ao fecho dos lotes emitindo-se os Verbetes de identificação por lote, as Relações Resumo dos Lotes e a Fatura Mensal dos medicamentos. Esta tarefa fica já ao encargo do Sr. Manuel.

O Sr. Jorge e a Cristiana acumulam por exemplo as funções de receção e conferência de encomendas. Esta tarefa serve-se do apoio do sistema informático.

Esta divisão de tarefas e responsabilidades permite uma boa gestão dos recursos humanos e uma boa articulação entre as diferentes responsabilidades assumidas.

2.1.3 ESPAÇO FÍSICO DA FARMÁCIA E ORGANIZAÇÃO ESPACIAL

A farmácia encontra-se muito bem identificada com o nome da farmácia bem visível no exterior, por cima da porta de entrada, e a cruz verde luminosa. A porta e montras encontram-se decoradas fazendo a alusão a produtos existentes no interior da farmácia.

É de extrema importância o aspeto exterior da farmácia e a visibilidade que assume no local onde se encontra pois este é um dos fatores decisivos que leva um novo utente a entrar na farmácia.

Uma vez dentro da farmácia é importante que o utente se sinta confortável e bem acolhido. Para tal, a organização do espaço é um fator crucial para que o utente se sinta bem,

Assim, as diferentes áreas da farmácia encontram-se bem delimitadas de forma a conseguir um correto desempenho e a proporcionar as condições ideais para o decorrer das funções para as quais foram designadas.

A área de atendimento ao público é ampla e acolhedora de modo a assegurar o conforto do utente e nela estão expostos, de forma organizada em lineares e gôndolas, inúmeros produtos capazes de satisfazer necessidades do utente, quer se trate da razão que o levou a farmácia, ou em situações onde a venda por impulso pode fazer a diferença tanto para o utente como para a farmácia. Assim encontramos produtos de dermocosmética, higiene oral, puericultura, fitoterapia e suplementos alimentares corretamente organizados e dispostos nos lineares da farmácia e produtos sazonais (solares, queda de cabelo) dispostos numa gôndola.

O gabinete do utente proporciona um serviço personalizado, garantindo eficazmente a privacidade e conforto do utente. É aqui que se realiza a medição de parâmetros bioquímicos e as consultas de podologia e nutrição. Este é para mim um espaço muito importante uma vez que é no momento em que o utente está no gabinete com o farmacêutico que se estabelece um contacto mais próximo. Graças a adequabilidade do gabinete, muitas vezes os utentes neste espaço confiam ao farmacêutico inúmeras dúvidas e preocupações que não iriam expor durante um normal atendimento ao balcão. Para além de este espaço proporcionar a prestação de um serviço mais focado no doente, permite ao farmacêutico estabelecer uma relação mais próxima com os seus utentes e adquirir informações que poderão ser cruciais para um aconselhamento farmacêutico cuidado e distinto.

Na farmácia existe ainda um espaço destinado ao armazenamento de MSRM, devidamente organizados por nome comercial e por forma farmacêutica, onde se encontram devidamente separados os estupefacientes e psicotrópicos e os medicamentos que devem ser armazenados no frigorífico. A organização dos medicamentos foi definida de forma a garantir as suas condições ideais de conservação, e consequentemente a qualidade dos mesmos, e estão dispostos de uma forma lógica que é do conhecimento de todos. Todos os produtos

são armazenados de acordo com a lógica '*first expiring first out*' para permitir um escoamento adequado de produtos e uma boa gestão de existências.

Existe também uma zona delimitada destinada a receção de encomendas e conferência de receituário, um pequeno laboratório destinado a preparação de medicamentos manipulados e preparações extemporâneas e onde são devidamente guardadas as matérias-primas, o gabinete do diretor técnico, as instalações sanitárias e um quarto.

Todos os espaços da farmácia são dotados de todos os equipamentos necessários à realização das tarefas para os quais foram designados, desde bibliografia, computador, impressora, leitor ótico, leitor de cartões de cidadão, telefone, fax, fotocopiadora.

2.1.4 SISTEMA INFORMÁTICO

Quando comecei o estágio o sistema informático da farmácia central era o WinPhar, sendo que durante o estágio passamos para o 4D care.

O 4Dcare é um sistema informático prático e simplificado que permite um acesso rápido a toda a informação necessária sobre os produtos (FI e RCM), permite rápida consulta do tipo de medicamentos que cada utente costuma adquirir na farmácia, dados do utente quando este tenha ficha de cliente na farmácia, e sustenta uma boa gestão da farmácia tanto a nível financeiro como em relação à gestão de *stocks* e encomendas.

O sistema informático serve de base a todo o funcionamento da farmácia constituindo por isso um ponto forte para o sucesso da farmácia e para a qualidade do serviço aqui prestado.

2.1.5 SERVIÇOS/CUIDADOS DE SAÚDE

A prestação de cuidados de saúde diferenciados são nos dias de hoje uma mais-valia para o destaque da farmácia enquanto espaço privilegiado de atendimento e satisfação das necessidades do utente. A Farmácia Central presta uma grande variedade de serviços, o que em muito contribui para a fidelização de utentes que assim se deslocam a farmácia para monitorizar determinadas condições de saúde. São exemplos de serviços prestados pela farmácia:

- Medição de Parâmetros Bioquímicos

Os utentes que mais frequentemente se deslocam a farmácia são tipicamente hipertensos pelo que é muito frequente que solicitem a medição Pressão Arterial. Por este ser um problema cada vez mais comum na nossa sociedade, são sistematicamente abordados os utentes para as mais-valias da adoção de um estilo de vida saudável, com redução do consumo de sal, prática de exercício físico e adesão à terapêutica com anti-hipertensores sempre que seja o caso. O mesmo aconselhamento é feito sempre que no atendimento ao balcão surja um utente da farmácia cuja medicação para a hipertensão tenha sido aumentada ou simplesmente alterada. Durante a medição, variadas vezes os utentes nos pedem conselhos para controlar a pressão arterial, o que denota uma grande confiança na farmácia e nos seus profissionais. Os valores normais de Pressão Arterial são 120-129 mmHg para a pressão sistólica e de 80-84 mmHg para a pressão diastólica.

Um outro serviço bastante solicitado na Farmácia é a medição da glicémia capilar. Se a medição da PA é tipicamente solicitada por doentes hipertensos, no caso da glicémia o público-alvo é muito mais abrangente. A medição deste parâmetro bioquímico é solicitada sobretudo pela manhã, em jejum, e tanto pode ser procurada por diabéticos, que vão rotineiramente a farmácia monitorizar a sua glicémia, como por utentes não diabéticos com ou sem fatores de risco predisponentes a doença. Os valores de glicémia devem situar-se entre 70-100 mg/dl em jejum e 70-140 mg/dl após as refeições (glicémia pós prandial).

Menos solicitados são a medição de colesterol, triglicérides e ácido úrico pois são os serviços mais caros, no entanto é importante o controlo destes parâmetros bioquímicos, bem como a consciencialização do utente sobre os riscos cardiovasculares e arterioscleróticos a que pode estar sujeito. Esta é uma excelente oportunidade para o farmacêutico informar e aconselhar os utentes sobre as medidas não farmacológicas a adotar para conseguir diminuir o risco cardiovascular uma vez que este é um problema cada vez mais comum na nossa sociedade. Se, por um lado, nos utentes mais jovens / adultos se denota alguma consciencialização do problema e verdadeira preocupação, nos utentes mais idosos é ainda muito frequente que estes sigam dietas pouco cuidadas e tenham muitos 'comportamentos de risco' para doença cardiovascular. Para a realização da medição dos triglicéridos é necessário que utente esteja em jejum cerca de 12 horas. Embora na medição do colesterol total a interação com os alimentos seja menos evidente, os resultados são mais fidedignos se tiver em jejum. Assim, muitas vezes os doentes optam por se deslocar à farmácia para fazer a

medição de ambos os parâmetros em simultâneo. Os valores de referência são <190 mg/dl para o colesterol total e <150 mg/dl para os triglicéridos.

Por último, o ácido úrico é um metabolito resultante das proteínas que na sua forma ionizada se encontra no plasma e no líquido sinovial. Quando as concentrações de ácido úrico são demasiado elevadas este acumula-se nas articulações provocando dor forte e podendo desencadear crises de gota. Embora a sua monitorização é essencial, este serviço é mais procurado por utentes sintomáticos, isto é, os utentes vão fazer esta medição apenas quando sentem dor ou inchaço das articulações. Os valores normais de ácido úrico devem situar-se entre 1,5-6mg/dL no caso das mulheres e 2,5-6,8mg/dL nos homens.

As medições de parâmetros bioquímicos são todas realizadas no gabinete de atendimento ao utente o que, como já foi anteriormente referido, pela adequabilidade do espaço, permite uma ótima interação com o utente proporcionando uma recolha de informação muito eficaz sobre o utente e possibilitando um aconselhamento farmacêutico cuidado e personalizado.

- **Consultas de nutrição e podologia:** estão ao encargo de especialistas e foram implementadas na farmácia por forma a suprir as necessidades do público-alvo da farmácia.

A diversidade de serviços que a farmácia presta aos seus utentes permite-lhe diferenciar-se no mercado e transmitir confiança aos seus utentes. A Farmácia Central esforça-se continuamente para satisfazer em particular as necessidades dos seus utentes oferecendo-lhes, sempre que possível, alternativas que solucionem os seus problemas. Esta atitude empenhada e dedicada faz com que os utentes voltem e reconheçam o trabalho da farmácia.

2.1.6 RELAÇÃO / INTERAÇÃO COM O UTENTE

“A primeira e principal responsabilidade do farmacêutico é para com a saúde e o bem-estar do doente e do cidadão em geral, devendo pôr o bem dos indivíduos à frente dos seus interesses pessoais ou comerciais e promover o direito de acesso a um tratamento com qualidade, eficácia e segurança.” [1]

O farmacêutico ocupa uma posição privilegiada no circuito do medicamento, estabelecendo o elo de ligação entre o médico e o doente. Além disso é o profissional de saúde mais próximo do utente pelo que tem responsabilidade acrescida sobre a sua saúde. O farmacêutico é muitas vezes o primeiro profissional de saúde a quem o doente recorre, para expor os seus problemas, dúvidas ou apenas em busca de aconselhamento e é sempre o último profissional de saúde em contacto com o doente aquando da cedência de medicamentos.

É obrigação do farmacêutico zelar pelo uso racional dos medicamentos bem como promover a adesão à terapêutica. Tendo em conta que o melhor meio para conseguir chegar ao utente é através do aconselhamento farmacêutico, a interação com o utente deve ser sempre bastante cuidada.

“ O farmacêutico deve em todas as circunstâncias, mesmo fora do exercício da sua atividade profissional, proceder de modo a prestigiar o bom nome e a dignidade da profissão farmacêutica.” [1]

Na Farmácia Central, a relação estabelecida entre o farmacêutico e o utente, aquando do atendimento, é sustentada por pilares de confiança, credibilidade e cumplicidade o que permite uma maior aproximação e conseqüentemente o conhecimento mais próximo da realidade da necessidade que levou o utente à farmácia.

Esta relação de confiança e proximidade que assim se estabelece entre o farmacêutico e o utente permite um melhor aproveitamento do atendimento, quer seja aquando da indicação de produtos não sujeitos a receita médica ou na cedência das informações necessárias à toma adequada, segura e eficaz, de medicamentos prescritos pelo médico ou em qualquer outra situação de aconselhamento. O farmacêutico deve sempre garantir que o doente entenda a razão da utilização da terapêutica, o seu correto modo de administração por forma a maximizar os benefícios da adesão à terapêutica e conseqüentemente assegurar o sucesso terapêutico minimizando o aparecimento de eventuais efeitos adversos.

2.1.7 VARIEDADE DE PRODUTOS

A variedade de produtos existentes na farmácia é também tido como fator de diferenciação perante as outras farmácias, quer sejam estes MSRM, MNSRM ou outros produtos destinados ao bem-estar do utente.

A Farmácia Central ganha particular relevância frente aos restantes estabelecimentos de saúde por possuir uma ampla variedade de produtos de saúde. Esta diferenciação faz-se sentir tanto em produtos de dermocosmética e higiene oral, pois a farmácia trabalha com linhas de diferentes marcas, como em produtos dietéticos, com particular ênfase nos produtos *Easy-slim*[®], associados à consulta de Nutrição semanal que a Farmácia Central disponibiliza também aos seus utentes, produtos de fitoterapia, produtos de puericultura e medicamentos de uso veterinário, mas sobretudo no vasto leque de medicamentos homeopáticos de que a farmácia dispõe e pelos quais é bastante procurada.

Como já foi referido anteriormente, esta farmácia tenta, sempre que possível, solucionar todas as necessidades dos seus utentes, e com o domínio deste tipo de produtos, para além de disponibilizar uma variedade que agrada aos clientes habituais consegue também cativar e fidelizar novos clientes, o que, no momento socioeconómico que o país atravessa, é crucial para o sucesso da farmácia.

2.2 WEAKNESSES

Como referi anteriormente, faço uma avaliação muito positiva destes 4 meses de estágio pelo que poucos serão os pontos fracos que posso enumerar.

Relativamente ao meu estágio propriamente dito, à formação e aos conhecimentos que adquiri, a maior fraqueza que reconheço é o facto de não ter tido contato com o acompanhamento farmacoterapêutico por este não se encontrar totalmente implementado nesta farmácia.

Numa situação ideal, todos os utentes deveriam ser alvo de acompanhamento farmacoterapêutico, no entanto esta prática assume particular importância em doentes idosos

e/ou polimedicados. Quando implementado o acompanhamento farmacoterapêutico, o farmacêutico dispõe de todas as informações que lhe permitem assumir a responsabilidade pela terapêutica do doente, acompanhando de perto o efeito dos tratamentos implementados, avaliando os resultados e concluindo sobre a relação de eficácia/segurança da terapêutica em questão.

Porém, para a implementação deste modelo de atuação, a iniciativa do farmacêutico não é suficiente, pois será decisiva a adesão do utente ao procedimento e a disponibilidade do médico prescriptor para avaliar os resultados da terapêutica em estreita colaboração com o farmacêutico.

Na Farmácia Central, os utentes que mais visitam a farmácia, vão sendo acompanhados, não nos termos rígidos de atuação do acompanhamento farmacêutico, mas com base no atendimento e aconselhamento farmacêutico que recebem aquando das suas visitas periódicas, uma vez que o farmacêutico, durante o atendimento, vai recolhendo informações sobre o estado de saúde, as queixas do doente e as alterações da medicação que lhe foi prescrita.

Reconheço também que durante o meu estágio tive pouco contacto com a preparação de medicamentos manipulados, sendo que o que mais foi pedido na farmácia foram pomadas (de dinitrato de isossorbido, de enxofre...) e ainda assim com pouca frequência. A preparação de medicamentos manipulados tem caído em desuso nos últimos anos e atualmente serve essencialmente como uma forma de personalizar a terapêutica e suprir nichos de mercado, sendo sobretudo usada em Pediatria e Dermatologia. É de realçar que o PVP de medicamentos manipulados é calculado segundo fórmulas implementadas, de modo a homogeneizar os preços praticados, e por se tornarem medicamentos relativamente dispendiosos os médicos e utentes tendem a procurar outras alternativas.

Ainda no âmbito da preparação de medicamentos, o que atualmente ainda é solicitado com alguma frequência na farmácia é a reconstituição de preparações extemporâneas, sobretudo em antibióticos de uso pediátrico.

Relativamente ao armazenamento, considero que a organização por DCI em detrimento da organização por nome comercial seria mais vantajosa pois permitiria ter os fármacos com o mesmo princípio ativo todos juntos, o que, na minha opinião, seria mais lógico, uma vez que, atualmente, a maioria das receitas permite ao utente escolher, o medicamento que leva, marca ou genérico, e não especifica o laboratório fabricante.

Os pontos fracos associados realmente à farmácia, na minha opinião, seriam o primeiro sistema informático (WinPhar) que possuía bastantes limitações e encontrava-se já algo desatualizado. Como foi referido anteriormente, este sistema informático foi substituído durante o meu estágio pelo 4Dcare, mais recente, mais simples e mais prático.

Um outro ponto fraco da farmácia, este associado à sua localização, é o facto de não dispor de estacionamento próprio. Baseando-me no conceito americano “*No parking, no business*”, creio que a farmácia captaria uma maior percentagem dos ‘potenciais clientes’ que estão ali de passagem, se dispusesse de lugares gratuitos de estacionamento, uma vez que estes clientes acabarão por preferir farmácias que disponham destes lugares, como por exemplo as que estejam associadas a centros comerciais. No entanto, salvaguardo que isto não será viável devido à localização da farmácia.

2.3 OPPORTUNITIES

Durante o meu estágio na Farmácia Central, tive oportunidade de conhecer de perto a realidade da farmácia comunitária e foi-me permitido participar ativamente e de forma autónoma, ainda que sob supervisão, em todas as tarefas da farmácia. Em suma, durante este período fui capaz de consolidar conhecimentos que adquiri na faculdade, ao longo do meu percurso académico, e também estabelecer pontes entre esses conhecimentos e a realidade da prática profissional. Acima de tudo, foi-me dada a oportunidade de desenvolver competências e adquirir experiência profissional, o que contribui de forma incomensurável para a minha formação enquanto profissional, e de desenvolver ideais e valores que julgo serem a base de uma boa conduta farmacêutica e que certamente me acompanharão por todo o meu percurso enquanto farmacêutica.

Das situações práticas que considero terem sido essenciais para a minha formação, destaco o facto de conhecer e lidar diariamente com dois sistemas informáticos diferentes o que me proporcionou diferentes perspetivas das potencialidades da informática na gestão da farmácia e contribuiu para que desenvolvesse competências de adaptabilidade.

Tive ainda oportunidade de estar na farmácia em diferentes horários o que me permitiu enfrentar diferentes fluxos de utentes e perceber que estes chegam com objetivos e predisposições diferentes, também em função da hora a que se deslocam à farmácia e da quantidade de pessoas que lá se encontram. Por exemplo, pude concluir que maioritariamente os utentes que vão à farmácia durante a hora da almoço ou ao início da tarde vão normalmente sem grandes limitações de tempo, pelo que estão mais dispostos a receber todo o aconselhamento e/ou indicação que lhes possa ser cedida. O contrário acontece com os utentes que se deslocam à farmácia ao fim da tarde, normalmente quando saem do emprego, vão normalmente com mais pressa pelo que procuram um serviço eficiente mas pouco demorado. Constatei ainda que em dias de serviço permanente muitas pessoas se deslocam à farmácia, tratando-se a maioria de situações de urgência, ainda que haja um número considerável de pessoas que se desloca à farmácia para adquirir os seus medicamentos habituais.

Por último, mas não menos importante, considero que, da experiência que tive durante estes 4 meses de estágio, o que me será mais útil no futuro, em termos práticos, serão as competências que fui desenvolvendo ao nível das técnicas de medição de parâmetros bioquímicos e os conhecimentos que fui consolidando na área da indicação terapêutica. As situações de indicação farmacêutica com as quais fui mais frequentemente confrontada encontram-se descritas de seguida.

2.3.1 INDICAÇÃO FARMACÊUTICA

"A indicação farmacêutica é o ato profissional pelo qual o farmacêutico se responsabiliza pela seleção de um medicamento não sujeito a receita médica e/ou indicação de medidas não farmacológicas, com o objetivo de aliviar ou resolver um problema de saúde considerado como um transtorno menor ou sintoma menor, entendido como problema de saúde de carácter não grave, autolimitante, de curta duração, que não apresente relação com manifestações clínicas de outros problemas de saúde do doente." [2]

Constipações:

No início do meu estágio, muitos utentes chegavam à farmácia com queixas de constipação. Nestas situações, o primeiro aconselhamento a fazer passa pelas medidas não farmacológicas adequadas, que, neste caso, passam essencialmente por evitar submeter-se a diferenças de temperatura, evitar zonas frias e secas, e ingerir bebidas quentes. Num estadio inicial, estas medidas poderiam solucionar a constipação sem recurso a medidas farmacológicas. No entanto, os utentes que recorriam à farmácia apresentavam, na sua maioria, dores musculares e/ou febre, indicativos de situações de constipação mais avançadas. Nesta situação, e após verificação das condições de segurança, isto é, se o doente tinha um funcionamento hepático não comprometido, ser-lhe-ia aconselhado, pela sua ação analgésica e antipirética, Paracetamol 500mg de 6 em 6 horas em combinação com as medidas não farmacológicas anteriormente referidas.

Frequentemente associado à constipação, os utentes apresentavam congestão nasal pelo que lhes era aconselhado a utilização de água do mar para alívio dos sintomas.

Dor / irritação da garganta

O primeiro passo, frente a um utente que se queixa de dor de garganta, é caracterizar os sintomas. É essencial perceber se há dificuldade de deglutição, febre e quando surgiram os sintomas. Se o utente não tivesse febre e a dor durasse a menos de uma semana, ser-lhe-iam indicadas pastilhas com ação anestésica e antissética (tetracaína e cloro-hexidina, *Drill*[®]; álcool diclorobenzílico e amilmetacresol, *Strepsils*[®]). Em situações em que há inflamação é aconselhável a administração de um anti-inflamatório, pelo que a escolha seria o *Streptfen*[®] (flurbiprofeno). Em qualquer dos casos, as medidas aconselhadas devem ser sempre acompanhadas das medidas não farmacológicas, isto é, ingestão de líquidos, permanecer em ambientes húmidos e evitar inalação de fumo.

Tosse:

É sempre importante ter em conta que a tosse por si só não constitui, por vezes, doença, tratando-se sim de um reflexo de outra complicação. Tendo a certeza que a tosse não está associada a nenhuma outra complicação (ex: efeito adverso da toma de IECAs em

doentes hipertensos), há-que caracterizar a tosse, sendo que, qualquer que seja o aconselhamento posterior, o doente beneficia sempre da adoção de medidas não farmacológicas como sejam a ingestão abundante de líquidos (2L por dia) e permanência em ambientes húmidos. Caso o utente apresente tosse produtiva (com expetoração), é-lhe indicado um mucolítico por forma a fluidificar o muco e facilitar a sua expulsão (acetilcisteína, *Fluimucil*[®]; carbocisteína, *Drill Mucolítico*[®]; bromexina, *Bisolvon Linctus*[®]). Em situações de tosse seca seria aconselhado ao utente a toma de um antitússico como o Bromidrato de Dextrometorfano, *Bisoltussin*[®], tratando-se de um antitússico de ação central não estupefaciente com eficácia semelhante à codeína, mas com melhor perfil de segurança, ou, preferencialmente, um antitússico de ação periférica como o *GrinTuss*[®] que se trata de um xarope à base de ingredientes balsâmicos e emolientes que formam uma barreira protetora da mucosa e acalmam a irritação.

Laxantes

Durante o meu estágio foi também frequentemente solicitado o aconselhamento farmacêutico na tentativa de solucionar problemas de obstipação, sobretudo por idosos polimedicados. Importa ter em consideração que, principalmente neste tipo de utentes, a obstipação pode surgir como efeito adverso da terapêutica do doente. Sempre que possível, este problema deve ser solucionado com recurso apenas a medidas não farmacológicas pelo que o recomendado seria a ingestão de 2L de água por dia, usar roupa confortável, adotar uma dieta equilibrada e rica em fibras (pão integral, kiwis, iogurtes) e a prática de exercício físico. Quando estas medidas não solucionem o problema, a terapêutica farmacológica deve recair sobre laxantes osmóticos (lactulose, *Laevolac*[®]), evitando o recurso a laxantes de contacto (bisacodil, *Dulcolax*[®]) e laxantes à base de sene e cáscara-sagrada.

Fungos nas unhas

Com o aproximar dos dias de sol, começaram a aparecer com mais frequência na farmácia utentes com infeções fúngicas nas unhas que pretendiam tratar. Assim, é importante avaliar se a infeção é localizada, isto é, se o utente tem a apenas uma unha afetada, e se não está muito avançada. Nos casos em que a infeção é já demasiado avançada ou afetada várias unhas, o utente deve ser encaminhado para o médico, uma vez que possivelmente será

necessária terapêutica sistêmica com antifúngicos. Nos restantes casos, a escolha recairia sobre o Antifúngico da marca *Dr. Scholl*[®] ou *Excilor*[®], principalmente em utentes idosos e/ou com pouca destreza. É essencial em qualquer dos tratamentos aconselhar o doente a lavar e desinfetar convenientemente as meias e o calçado para evitar re-contaminações e alertá-lo para a necessidade de continuação do tratamento mesmo depois de ter melhoras visíveis.

Proteção Solar

Na parte final do meu estágio começaram a ser mais solicitados os protetores solares. Visto ser o início do Verão deve, regra geral, recomendar-se protetor solar com FPS 50+, pois a pele está normalmente mais clara e, conseqüentemente, mais desprotegida. É importante alertar o utente para a correta aplicação do protetor solar e para o uso de chapéu e t-shirt de algodão, ingestão de grandes quantidades de água e evitar a exposição solar entre as 11h e as 16h. Em casos particulares de peles atópicas deve optar-se por protetores solares com 100% de filtros minerais.

2.3.2 FORMAÇÃO CONTÍNUA

Nas farmácias decorrem frequentemente sessões informativas, promovidas por delegados de informação de indústrias farmacêuticas, onde são apresentados os produtos disponíveis do mercado para que a equipa esteja constantemente atualizada, facilitando um aconselhamento atualizado e devidamente fundamentado. Durante o estágio tive oportunidade de assistir a várias sessões deste género, nomeadamente sobre *Depuralina FitPI4n*[®], *Memofante*[®], *Stagutt*[®], linha de produtos da *Barra*[®], *Reumon*[®], *Frontline*[®], *MegaRed*[®], *Mitosyl*[®], *Lactacyd*[®], entre outros.

Existem depois formações mais exaustivas, promovidas pela indústria farmacêutica, normalmente mais detalhadas e extensas, em que são disponibilizadas informações mais pormenorizadas sobre os produtos, incluindo perfis de segurança e informações sobre a eficácia do produto. Foi-me dada a oportunidade, durante o estágio, de participar em algumas destas formações: *Avène*[®] – linha de proteção solar, Formação de Dermatologia e Oftalmologia da *Edo*[®] e no Ciclo de Conferências “*Cross e Up Selling em situações de Indicação Farmacêutica*”.

Senti que estas formações foram particularmente importantes para mim porque me proporcionaram um maior *à vontade* no aconselhamento sobre estes produtos.

2.4 THREATS

Relativamente as ameaças que senti durante o meu estágio, julgo que não se cingirão a estes 4 meses de estágio mas sim aos próximos anos. Refiro-me à crise socioeconómica que o país e toda a Europa atravessam e da qual o setor farmacêutico não pôde escapar. As dificuldades financeiras que o país atravessa, os cortes nos salários e nas pensões, o aumento dos preços dos medicamentos, os cortes nos regimes de comparticipação e o aumento dos impostos e das taxas moderadoras são queixas fundamentadas que os utentes trazem à farmácia todos os dias, e são as mesmas queixas que diminuem cada vez mais o seu poder compra e que, desta forma, os começam a afastar das farmácias. Além de afastar os utentes das farmácias, esta situação começa a ter consequências diretas na saúde da população, visto que são muitas as pessoas que começam já a deixar de comprar os seus medicamentos, essenciais à manutenção da sua saúde, por falta de posses.

Por outro lado, a crise no setor farmacêutico gera quebras de produção na indústria que consequentemente leva ruturas de *stock* nas farmácias. Durante o meu estágio ocorreram várias situações em que os medicamentos estiveram fora do mercado durante semanas e até meses. Para além do descontentamento da população com a indisponibilidade dos medicamentos, esta situação obriga a que muitos utentes tenham de alterar a medicação crónica, que fazem há longos períodos de tempo, sendo que, por vezes, podem não reagir da mesma forma ao novo medicamento, o que pode ter implicações diretas na sua saúde.

As constantes alterações do preço dos medicamentos dificultam também a gestão da farmácia, e contribuem para a descredibilização da farmácia e do farmacêutico, uma vez que enquanto os produtos com os preços anteriores estão em escoamento, as farmácias praticam preços diferentes, o que leva alguns utentes a descredibilizar as farmácias enquanto estabelecimento prestador de cuidados de saúde, considerando-as apenas como superfícies comerciais.

A mesma situação se coloca quando confrontamos as farmácias, com parafarmácias e outros estabelecimentos que comercializam produtos de saúde e bem-estar que conseguem vender os seus produtos a preços mais baixos oferecendo à farmácia comunitária uma ‘concorrência desleal’ para a qual esta não estava devidamente preparada e não tem, no contexto atual, ferramentas para a combater. Essencial à sobrevivência do setor continua a ser, e agora mais do que nunca, primar pelo atendimento e aconselhamento farmacêutico de

excelência e proporcionar um serviço adequado, capaz de acrescentar valor ao produto que o utente compra na farmácia.

O horário de Funcionamento da Farmácia Central (8h30-19h30 de Segunda a Sexta-feira, e das 9h-13h ao Sábado) deixa-a também em desvantagem quando comparada a farmácias que funcionem em horário alargado, contribuindo para a concorrência apertada que cada vez mais se faz sentir no setor.

3. Conclusão

Findos 4 meses de estágio na Farmácia Central, como já referi anteriormente, o balanço final que faço desta experiência é bastante positivo, pelo que superou largamente as minhas expectativas.

Para além das competências técnicas e profissionais que adquiri ao longo do estágio e dos conhecimentos que pude ir consolidando com o tempo e que fui descrevendo ao longo deste relatório, considero que uma das coisas mais importantes que levo deste estágio é a visão renovada do papel do farmacêutico na comunidade. Na Farmácia Central, nestes 4 meses, percebi que a visão da farmácia como superfície exclusivamente comercial pode ser revertida com o empenho e dedicação de todos. Assim, está nas mãos do farmacêutico comunitário aceitar a responsabilidade e o desafio de ir contra esta mentalidade e provar a importância do seu papel na sociedade e demonstrar a imprescindibilidade do serviço que por ele é prestado aos utentes. Como? Prestando um serviço de excelência e um aconselhamento irrepreensível no momento da comercialização de qualquer produto.

É irrefutável que a crise socioeconómica que se abateu sobre o país e um pouco por toda a Europa tem feito os seus estragos e tem tido repercussões no setor da saúde, contribuindo para o afastamento de muitos utentes da farmácia, mas cabe ao farmacêutico cativar e fidelizar os utentes, e isso só é possível obtendo da parte deles o reconhecimento da importância do serviço que lhes é prestado na farmácia.

Pude perceber durante o meu estágio, que uma equipa de profissionais unida e focada nas necessidades do utente, sempre disponível, atenta e acolhedora, como existe na Farmácia Central, pode contornar os mais diversos obstáculos e o seu trabalho não será posto em causa pelos utentes, que não-de sempre voltar ao local onde foram tão bem tratados.

Julgo que não poderia ter escolhido um lugar melhor onde pudesse ter dado os meus primeiros passos enquanto farmacêutica nem profissionais que me servissem de melhor inspiração do que a equipa técnica da Farmácia Central.

"The ones who are crazy enough to think that they can change the world are the ones who do."

- Steve Jobs

4. Referências

1. Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos. [Acedido a 23 de junho de 2014. Disponível em: www.ceic.pt]
2. Manual das Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF2009), 2009, Revisão nº3 de 2009, Conselho Nacional da Qualidade, Ordem dos Farmacêuticos.
3. Instituto Nacional de Cardiologia Preventiva. [Acedido a 09 de abril de 2014. Disponível em: <http://www.incp.pt>]
4. Associação Protectora dos Diabeticos de Portugal. [Acedido a 2 de junho de 2014. Disponível em: <http://www.apdp.pt>]
5. Sociedade Portuguesa de Cardiologia. [Acedido a 2 de junho de 2014. Disponível em: <http://www.spc.pt>]
6. Farmácia Técnica 1, setembro de 2005, Revista nº1, Associação Nacional de Farmácias
7. Farmácia Técnica 3, janeiro de 2006, Revista nº3, Associação Nacional de Farmácias
8. Farmácia Prática nº 26, dezembro de 2009, Associação Nacional de Farmácias
9. INFARMED - Prontuário Terapêutico - II. Lisboa: Ministério da Saúde, 2012. ISBN 978-989-8369-11-6