

João Carlos Gomes Braga

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado
Pela Dr.^a Cláudia Cristina S. C. C. Dias Silvestre e apresentado à Faculdade de
Farmácia da Universidade de Coimbra

Junho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, João Carlos Gomes Braga, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009010251, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 18 de julho de 2014

O estudante,

(João Carlos Gomes Braga)



farmáciadecelas

A Orientadora,

FARMÁCIA DE CELAS, LDA.

Direção Técnica: Cont. N.º 506 813 126

Cláudia C. S. C. Cordeira Dias Silvestre

Chf. Prof. N.º 10109

R. do Castelo, 279 - 3000-125 COIMBRA

Tel. 239 484 845 - Fax. 918 752 887

(Dr.^a Cláudia Cristina S. C. C. Dias Silvestre)

O Estagiário,

(João Carlos Gomes Braga)

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	2
ANÁLISE SWOT	3
PONTOS FORTES	3
PONTOS FRACOS	6
OPORTUNIDADES	7
AMEAÇAS	8
INDICAÇÃO TERAPÊUTICA	9
CASOS CLÍNICOS	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

NOTA INTRODUTÓRIA

A profissão farmacêutica tem como objeto primordial da sua atividade o doente, sendo fundamental que o desempenho desta atividade seja rigoroso, responsável e dotado de competência e ética, sendo prestados cuidados de saúde de elevada qualidade e de excelência.

O farmacêutico, enquanto especialista do medicamento, surge como uma ponte de ligação entre o doente e os restantes profissionais de saúde, sendo o ato farmacêutico crucial para promover o uso racional do medicamento e prestar aconselhamento qualificado de forma a dar resposta às necessidades do utente. O atendimento ao balcão pelo farmacêutico permite perceber quais as necessidades de cada utente, ouvindo-o, aconselhando-o e educando-o, tornando assim a farmácia comunitária um espaço não só de promoção de saúde mas também de relação humana.

O estágio curricular em farmácia comunitária está inserido no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, no 5º e último ano do curso, e tem como objetivo favorecer a integração e consolidação, no contexto prático e em contacto direto com o utente, dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso, através de uma prática supervisionada e orientada.

Este relatório pretende descrever e refletir sobre as atividades desenvolvidas e realizadas por mim, bem como os conhecimentos adquiridos, mas também as principais dificuldades sentidas, durante o estágio curricular na Farmácia de Celas, em Coselhas (Coimbra), desde o dia 13 de janeiro até ao dia 24 de abril de 2014, sob a correta e atenciosa orientação e supervisão da equipa profissional que aí encontrei.

ANÁLISE SWOT

PONTOS FORTES

Durante este estágio, adquiri conhecimentos, competências técnicas e humanas e uma grande experiência, tendo sido um passo em frente em direção ao objetivo de ser um profissional de saúde competente e responsável.

- **Integração por fases (evolução gradual do estágio)**

A forma como o estágio foi organizado permitiu uma adaptação progressiva à realidade da farmácia comunitária e uma melhor integração nas atividades e na equipa da farmácia. Para um bom funcionamento de toda a estrutura e para que no momento do contacto com o utente seja prestado o melhor serviço possível, é fundamental ter conhecimento do trabalho de *back office* que é feito numa farmácia. Assim, passo a descrever as diferentes fases de integração nas atividades da farmácia:

- **Receção, armazenamento e gestão de stocks**

Durante esta experiência, pude constatar a enorme importância que a gestão dos produtos disponíveis na farmácia tem em toda a sua estrutura e funcionalidade e que se torna uma tarefa difícil e que requer muito tempo. A farmácia procura dispor de um *stock* que satisfaça a maioria das necessidades dos utentes, mas para o conseguir, deve ter estratégias de aprovisionamento e de gestão de *stock* muito bem definidas. A gestão do *stock* requer um estudo do mercado e deve ter em conta a localização da farmácia, as diferentes populações de utentes, os hábitos de prescrição, a época do ano e, não menos importante, a capacidade financeira da farmácia.

No início do estágio, uma das minhas primeiras tarefas foi a receção e armazenamento das encomendas que chegavam à farmácia. Durante esta fase, é fundamental estar atento em relação a qualquer possível erro, como por exemplo uma embalagem danificada, um produto com a validade curta ou com PVP errado, uma troca de produtos ou mesmo a ausência de um produto encomendado. Por outro lado, o correto armazenamento dos produtos torna-se essencial para o bom funcionamento da farmácia, pois se estes não estiverem nos devidos

locais, a dispensa e, como tal, o serviço prestado e a própria saúde e bem-estar dos utentes, são postos em causa.

Desempenhar essas funções permitiu-me estabelecer o primeiro contacto com os diferentes produtos disponíveis na farmácia, familiarizando-me com os diversos princípios ativos, marcas comerciais, formas farmacêuticas, folhetos informativos, rotatividade de produtos, preços e locais de armazenamento.

Por outro lado, permitiu-me também aperceber que se trata de um dos mais importantes processos na funcionalidade e gestão da farmácia, uma vez que os erros cometidos nesta fase se podem traduzir em erros de *stock* da farmácia, em erros no preço de venda, troca de produtos, entre outros.

Assim, pude tomar consciência da importância fulcral de todo o trabalho de *back office* numa farmácia e da influência que tem num atendimento ao balcão de qualidade, no bom funcionamento da farmácia e na satisfação dos utentes. Toda esta fase inicial demonstrou ser uma mais-valia para o meu desempenho aquando do contacto com o público.

➤ Interação Farmacêutico-Medicamento-Utente

Aplicar os meus conhecimentos na resolução dos problemas dos utentes foi, sem dúvida, uma experiência muito gratificante. O primeiro contacto com o balcão foi feito através do acompanhamento do atendimento realizado pela equipa da farmácia, o que me permitiu observar os aspetos mais importantes a ter em conta, bem como adaptar-me gradualmente à função, traduzindo-se numa maior confiança e, posteriormente, maior autonomia.

Durante o estágio, pude constatar que a grande maioria dos utentes vê o farmacêutico como um profissional de confiança, de quem esperam uma pronta ajuda, marcada pela segurança, eficácia e qualidade, que contribua para a sua saúde e bem-estar.

O farmacêutico é, na maioria das vezes, o último profissional de saúde a contactar com os utentes antes de estes tomarem a medicação que lhes foi cedida e, como tal, tem uma grande responsabilidade na segurança e eficácia com que a terapêutica é seguida pelos mesmos. Mesmo durante a dispensa mediante prescrição médica, o farmacêutico deve ter uma atitude crítica no sentido de interpretar e avaliar corretamente a prescrição com o objetivo de identificar e resolver possíveis problemas relacionados com o medicamento, de maneira a que o doente obtenha o máximo benefício da terapêutica e protegendo-o de possíveis resultados indesejáveis. É, portanto, fundamental que o farmacêutico, adote uma atitude ativa, de interação com o utente, sendo o diálogo um procedimento decisivo para

que o atendimento seja efetuado com o devido aconselhamento, eficácia, competência e qualidade.

Durante o estágio, procurei sempre fornecer as indicações necessárias para o uso correto dos medicamentos cedidos e saber se os utentes tinham alguma dúvida, perguntando se a medicação já era habitual e clarificando com eles, sempre que necessário, as indicações do medicamento, principais contraindicações, efeitos indesejáveis e reações adversas, bem como a posologia, duração do tratamento e precauções especiais. Visto que pude lidar com pessoas das mais variadas faixas etárias e socioculturais, procurei sempre que a informação prestada fosse simples, clara, compreensível, e personalizada e adaptada às necessidades de cada utente.

- **Aplicação e ampliação dos conhecimentos**

Durante este estágio, pude relembrar, aplicar e cimentar muitos dos conhecimentos teóricos que adquiri na faculdade, os quais foram um pilar essencial não apenas para este estágio, mas que irão certamente acompanhar-me durante toda a minha vida profissional. No entanto, é improvável estarmos preparados para toda a vastidão de produtos e situações que se apresentam numa farmácia, pelo que esta experiência proporcionou-me novas aprendizagens e competências fundamentais para me tornar um profissional mais completo.

- **Equipa**

O ótimo ambiente vivido na Farmácia de Celas e o forte espírito de ajuda foram, sem dúvida, uma mais-valia deste estágio. Toda a equipa demonstrou sempre grande disponibilidade e vontade de me transmitir os conhecimentos necessários para o correto desempenho de todas as tarefas, depositando em mim a confiança e autonomia necessárias para o exercício de todas as atividades e para o meu desenvolvimento, exigindo sempre o meu melhor.

- **Contacto com a realidade profissional**

Esta experiência permitiu-me compreender a dinâmica, a organização e a gestão que sustenta toda esta atividade e tomar consciência da dupla vertente da profissão farmacêutica: humana e técnico-científica. Durante este período fui “colocado à prova”, enfrentei uma

grande diversidade de situações e desenvolvi aptidões que me permitiram lidar e interagir com diferentes utentes, enriquecendo-me como pessoa e como futuro profissional.

PONTOS FRACOS

- **Duração do estágio**

A duração do estágio foi inevitavelmente um fator que “encurtou” a minha experiência. Foram cerca de 4 meses muito enriquecedores mas que passaram muito rápido e, de facto, depois de ultrapassada a adaptação inicial e quando comecei a sentir maior confiança nas minhas capacidades e no meu trabalho, o estágio estava já na sua fase terminal.

- **Frequência do estágio**

A formação do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra é multidisciplinar e permite que os seus estudantes adquiram um vasto número de conhecimentos que os tornam profissionais habilitados, competentes e capazes. No entanto, na minha opinião, o estágio curricular apenas no último semestre do último ano torna o processo de introdução na realidade profissional do setor farmacêutico mais difícil e moroso.

- **Dermocosmética e Produtos de uso veterinário**

A indicação e o aconselhamento de produtos de dermocosmética exige um aprofundado conhecimento específico nesta área, sendo necessário saber avaliar muito bem a situação que nos é apresentada. Durante o estágio, a maioria das vezes que os utentes me pediram ajuda neste campo senti algumas dificuldades em dar resposta às dúvidas e expectativas expressas por eles. De facto, a minha opinião é que o nosso curso apresenta algumas lacunas na formação nesta área farmacêutica, o que afeta o nosso desempenho ao balcão.

Da mesma forma, os produtos de veterinária fazem parte de outra área para a qual considero que a nossa formação não nos faculta os conhecimentos e competências necessárias para a prestação de um serviço de excelência.

- **Burocracia**

A grande burocracia às quais o serviço farmacêutico está associado são também, na minha opinião, grandes obstáculos a um serviço de excelência e à plena satisfação dos utentes da farmácia. Durante o atendimento, o tempo dedicado ao sistema informático e a todo o processo de venda, principalmente para os menos experientes, como os estagiários, reduz o tão precioso tempo realmente dedicado ao utente.

OPORTUNIDADES

- **Localização da Farmácia**

A Farmácia de Celas, apesar de localizada num meio rural, encontra-se também nas proximidades do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, do Instituto Português de Oncologia, da Idealmed – Unidade Hospitalar de Coimbra e do Hospital Pediátrico-Centro Hospitalar de Coimbra (HP-CHC).

Este posicionamento foi um ponto a favor no meu crescimento profissional e pessoal. Durante o estágio, pude contactar com uma grande diversidade de utentes, com diferentes faixas etárias e níveis socioculturais, o que me permitiu enfrentar um grande “leque” de situações, umas mais agradáveis do que outras, umas mais fáceis, outras mais difíceis, mas com a certeza de que todas elas contribuíram para o meu processo de aprendizagem.

Por outro lado, ainda devido à sua localização e ao seu histórico, a Farmácia de Celas apresenta um elevado número de vendas de medicamentos manipulados, o que me permitiu ter alguma experiência nesta área.

- **Formações**

Durante o estágio tive a oportunidade de participar em algumas formações realizadas por Laboratórios, bem como por Delegados de Informação Médica que visitaram a farmácia, o que contribuiu sem dúvida para aumentar a minha confiança e o meu leque de conhecimentos nessas áreas.

AMEAÇAS

- **Falta de confiança nos estagiários**

Alguns utentes fazem questão de serem atendidos pelos profissionais da equipa da farmácia, o que se mostrou, embora raras vezes, um entrave ao desenvolvimento das minhas competências ao balcão.

- **(Des)Informação**

Vivemos numa época em que praticamente todas as pessoas têm acesso a uma enorme diversidade de fontes de informação. Se por um lado isto impõe ao farmacêutico a necessidade de se manter constantemente atualizado, por outro também gera situações de utentes mal informados, com os quais é, por vezes, difícil lidar, sendo necessário ter alguma sensibilidade para os fazer perceber que as informações que lhes foram transmitidas estão incorretas e para que confiem no trabalho do farmacêutico.

- **Constantes alterações**

As frequentes alterações na legislação e as oscilações no preço dos medicamentos criam instabilidade, insegurança e, por vezes, desconfiança por parte do utente, que em nada beneficiam o setor nem a atividade do farmacêutico.

- **Conjuntura económica atual**

A atual crise económica que não deixou de lado o setor farmacêutico é algo que sem dúvida me preocupa muito e que constitui uma enorme ameaça ao futuro profissional dos jovens farmacêuticos. A impossibilidade de muitos utentes comprarem a sua medicação, juntamente com as reduzidas margens de lucro associadas à venda de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica e ao crescimento dos locais de venda de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica, põe em causa a sustentabilidade económica de muitas farmácias.

INDICAÇÃO TERAPÊUTICA

TOSSE - SITUAÇÕES GRIPAIS - CONSTIPAÇÕES – DORES DE GARGANTA – CONGESTÃO NASAL

Das situações de aconselhamento farmacêutico que me surgiram durante o estágio, as mais comuns foram sem dúvida as relativas a problemas do trato respiratório. Procurei sempre questionar o utente, afim de melhor entender o caso clínico e aconselhar: “Para quem é a medicação? Quais os sintomas? Há quanto tempo tem os sintomas? Está a fazer alguma terapêutica? Tem alguma doença?”

➤ TOSSE

Perguntas chave: Que tipo de tosse tem (seca ou com expectoração)? Há quanto tempo tem essa tosse? Já fez alguma medicação? É asmático? É diabético? É fumador? Tem outros sintomas? Tem algum problema de saúde?

Aconselhamento: No caso de tosse com expectoração, deve-se aconselhar um agente mucolítico como o ambroxol, N-acetilcisteína ou bromexina. Tratando-se de tosse seca, caso não haja contraindicações e seja mesmo necessário, pode-se indicar um antitússico como o dextrometorfano.

Observações: A terapêutica farmacológica deve-se fazer acompanhar de medidas não farmacológicas como a hidratação, bebendo muita água. É importante ter em conta que a tosse é um sintoma, pelo que se deve tentar perceber qual a sua origem e se terapêutica farmacológica é mesmo necessária. Se a tosse persistir por mais de 5 dias, o doente deve consultar um médico.

➤ CONSTIPAÇÃO E GRIPE

Perguntas chave: Há quanto tempo tem os sintomas? Tem congestão nasal? Espirros? Febre? Tem dores de garganta? Dores musculares? Rinorreia?

Aconselhamento: Em casos de dor muscular e cefaleia, pode-se ceder Paracetamol 500mg (analgésico e antipirético), sendo também aconselhado em situação de febre. Em caso de

rinorreia pode-se indicar água do mar hipertónica. Caso necessário, pode dispensar-se um anti-histamínico (Fexofenadina). Aconselhar a hidratação, através da ingestão de água.

Observações: Deve-se ter em atenção as contraindicações dos anti-histamínicos. Em situação de febre, deve-se ter especial atenção, sendo aconselhada a ida ao médico.

➤ DOR DE GARGANTA

Perguntas chave: Que tipo de dor tem? Dói a engolir ou é uma dor mais ligeira, irritativa? Há quanto tempo tem a dor de garganta? Tem outros sintomas, como febre? Já fez alguma medicação?

Aconselhamento: Dor ligeira: Álcool diclorobenzílico e amilmetacresol (Antissépticos); Dor com inflamação: Fluibuprofeno.

Observações: Caso seja um caso de inflamação aguda poder-se-á ceder um anti-inflamatório oral. A terapêutica não deverá exceder os 5 dias.

➤ CONGESTÃO NASAL

Perguntas chave: Sente pingo no nariz? Sente alguma congestão ao nível dos olhos ou dores de cabeça? Tem febre? Tem espirros e/ou olhos lacrimejantes? Tem glaucoma? É hipertenso? É diabético?

Aconselhamento: Deve-se tentar resolver a situação com água do mar isotónica. Caso não faça efeito e não esteja contraindicado poder-se-á ceder um descongestionante nasal, como oximetazolina, dimetindeno e fenilfrina.

Observações: A terapêutica não deverá exceder os 5 dias. É necessário alertar o utente para a possibilidade de efeito *rebound* e irritação local da mucosa do nariz, no caso dos descongestionantes tópicos. Os descongestionantes sistémicos podem aumentar a glicémia e a pressão arterial, não devendo ser aconselhados a diabéticos e hipertensos.

CASOS CLÍNICOS

Caso I

- Utente do sexo masculino com cerca de 50 anos apresenta-se na Farmácia com queixas de prurido no rosto, devido à presença de pequenas vesículas vermelhas. Após algumas perguntas, o utente menciona que o aparecimento dessas borbulhas terá coincidido com a toma de um antibiótico.

R: Este facto aponta para uma reação alérgica ao medicamento, pelo que foi aconselhado ao utente dirigir-se a uma consulta médica, tendo sido dispensado um creme antipruriginoso e calmante, apenas para alívio dos sintomas.

Caso II

- Utente do sexo feminino com cerca de 30 anos apresenta-se na Farmácia, solicitando solução para uma unha do pé que se encontrava ligeiramente descolada, com algum espessamento e com algumas manchas brancas/amareladas, apresentando sinais de destruição.

R: Após observação da unha, confirmou-se um caso de onicomicose. Foi aconselhado um antifúngico (Bifonazol), informando-se o utente da sua correta aplicação e da importância dos cuidados de higiene do pé/unha. O utente foi também alertado que o processo de tratamento é normalmente longo e que as melhorias demoram a aparecer, sendo fundamental a persistência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após cerca de 4 meses desta enriquecedora experiência na Farmácia de Celas posso afirmar que considero o estágio curricular como uma oportunidade imprescindível para conhecermos esta área do setor farmacêutico, representando uma etapa de integração no exercício laboral.

Embarcar nesta aprendizagem permitiu-me compreender a dinâmica, a organização e todo o trabalho de gestão que permite o bom funcionamento de uma farmácia e a satisfação dos utentes, bem como a realidade do mercado farmacêutico.

Durante este período pude contactar com a realidade diária de uma farmácia comunitária, enfrentei uma grande diversidade de situações e assumi responsabilidades, o que contribuiu em muito para o meu desenvolvimento e crescimento enquanto pessoa e futuro profissional.

O contacto com os utentes permitiu-me consolidar ainda mais a ideia de que atualmente as pessoas esperam da farmácia um local não só de dispensa de produtos e de promoção da saúde, mas também de relação humana. Sem nunca abdicar de uma atitude de disponibilidade e interesse para com os nossos utentes, nós, farmacêuticos, devemos procurar perceber quais as necessidades particulares de cada um, ouvindo-os, aconselhando-os e educando-os.

As circunstâncias atuais exigem que o farmacêutico seja muito mais que um mero dispensador de produtos, impõem a necessidade deste procurar constantemente uma melhoria do domínio técnico-científico e das relações interpessoais, adotando uma atitude proativa e adaptada ao dinamismo e às constantes mudanças do setor, bem como a um consumidor cada vez mais (bem/mal) informado.

Não queria deixar de agradecer a toda a equipa da Farmácia de Celas que, com todo o seu profissionalismo, nunca deixaram de lado a disponibilidade, a simpatia e a vontade de ensinar e contribuir para o meu desenvolvimento.

Tenho ainda um longo caminho a percorrer, mas com a certeza de que ser farmacêutico é uma profissão muito exigente, de grande responsabilidade, mas também recheada de inúmeros desafios que farão de mim uma pessoa mais realizada.