

Marlene Neto Bernardino

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dra. Mafalda Tomaz e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

A Orientadora de Estágio:



(Dr.^a Maria Mafalda Tomaz)

Farmácia Godinho Tomaz
Unipessoal, Lda.
Propriedade e Direcção Técnica
Dra. Maria Mafalda Godinho Tomaz
Contribuinte n.º 506 541 436
Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, Lt. 2 - 11 | Marinhelos | 2419-376 Leiria
tel: 244 832 432 | Fax 244 854 670

A Estagiária:



(Marlene Neto Bernardino)

Eu, Marlene Neto Bernardino, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009010348, 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 os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais. Uma vez que, a realização deste estágio foi fundamental para a minha vida futura não posso deixar de agradecer

(Marlene Neto Bernardino)

Agradecimentos

Sendo este estágio uma experiência que representa o fim de uma etapa de 5 anos de formação e uma etapa fundamental para a minha vida profissional, não posso deixar de agradecer,

À Dr.^a Mafalda Tomaz pela oportunidade

À equipa da Farmácia Godinho Tomaz pela disponibilidade, simpatia e partilha de conhecimentos.

A todos os Docente da FFUC pelos conhecimentos transmitidos.

A toda a minha Família e Amigos pela disponibilidade e por estarem sempre presentes.

A Todos, muito Obrigada!

Índice

| | |
|--|----|
| Introdução..... | 2 |
| O dia-a-dia do estagiário na FGD | 3 |
| I. Pontos fortes | 5 |
| II. Pontos fracos | 10 |
| III. Oportunidades | 14 |
| IV. Ameaças..... | 16 |
| Casos Práticos..... | 20 |
| O papel do Farmacêutico na farmácia comunitária – Uma visão actual | 22 |
| Conclusão | 24 |

Introdução

Ao fim de cinco anos de estudo, de aquisição de conhecimentos na área das Ciências Farmacêuticas, de trabalho e dedicação, é-nos dada a oportunidade de vivenciar o dia-a-dia do Farmacêutico na Farmácia Comunitária, num estágio de, aproximadamente, 640 horas.

O estágio curricular nesta área é uma etapa fundamental para o futuro que se aproxima, uma vez que, esta é uma área onde trabalha um grande número de farmacêuticos, sendo uma oportunidade que devemos aproveitar ao máximo para adquirir conhecimentos com profissionais da área que têm uma vasta experiência, aplicando e consolidando conhecimentos já adquiridos no nosso percurso académico.

A Farmácia comunitária, área em que o Farmacêutico contacta directamente com o doente, é uma área delicada e que exige esforço e dedicação. Apenas se entende o seu valor com a experiência adquirida nos estágios, vivenciando o dia-a-dia de trabalho de uma farmácia e ouvindo e ajudando os seus utentes. Esta área é complexa, uma vez que, é necessário entender todos os utentes e ajudá-los da melhor maneira possível.

Toda a experiência que se possa adquirir é essencial para se ser um bom profissional de Farmácia Comunitária.

Este estágio que realizei na Farmácia Godinho Tomaz (FGT), em Leiria, teve como principais objectivos, entender todo o funcionamento de uma Farmácia, desde as encomendas e a sua recepção, o procedimento que se deve seguir com o receituário, o tratamento que se deve dar aos utentes, os aconselhamentos dados, os serviços prestados até às funções de cada profissional dentro da equipa. Este foi um estágio em que me propus a adquirir competências novas para poder ser, num futuro próximo, uma boa profissional.

Durante este estágio foram vários os conhecimentos adquiridos e inúmeras as dúvidas esclarecidas, neste relatório apresento uma análise SWOT daquilo que foi esta experiência.

O dia-a-dia do estagiário na FGD

Neste ponto pretendo, de forma resumida, transmitir o que foram os meus dias na FGT, quais as minhas funções e obrigações.

O dia iniciava às 9:00 com a responsabilidade de fazer a recepção das encomendas, conferindo sempre as quantidades dos produtos e os preços. Após a recepção das encomendas, tanto diárias como pontuais, seguia-se a arrumação dos produtos recepcionados nos devidos lugares. Enquanto realizava estas tarefas tinha que ter sempre atenção se chegava algum utente à farmácia, uma vez que o atendimento é a prioridade desta farmácia.

Depois de tudo arrumado e organizado, seguia-se a conferência das receitas do dia anterior e a sua correcção.

Após o almoço, no período da tarde, tinha novamente a responsabilidade de recepcionar as encomendas e de arrumar os produtos respectivos. No caso de a farmácia estar com menos movimento, tratava da arrumação das receitas, organizando-as pelos respectivos organismos e lotes.

As tarefas apresentadas são as que realizava diariamente, no entanto, dependendo da altura do mês existiam outras que tinha de cumprir.

No fim do mês, altura em que se fecha a facturação, tinha a responsabilidade de organizar todas as receitas e imprimir os verbetes de cada lote, conferindo sempre se estava tudo correcto.

No início de cada mês, altura em que chegava à farmácia uma grande encomenda mensal, tinha que conferi-la, introduzi-la no sistema e dar entrada dos medicamentos. Também no início do mês era importante tratar das validades, ou seja, retirar os medicamentos com prazo mais curto para se fazer a devolução.

Outras tarefas também desenvolvidas, quando a farmácia estava mais calma e o atendimento assim o permitia, foram a reposição dos *stocks* ou a organização e alteração dos lineares, de forma a dar uma melhor visibilidade e rotatividade aos produtos da farmácia. Além disto, tive possibilidade de separar medicação para um lar, com quem a farmácia tem um protocolo e de fazer *kits* de primeiros socorros para uma empresa.

De uma maneira geral, as horas de maior movimento desta farmácia são entre as 13:00 e as 14:30 e entre as 18:00 e as 20:00, pelo que é fundamental estar ainda mais atento ao balcão nestes períodos, para não fazer os utentes esperar muito, uma vez que, como já foi dito, eles são a prioridade dos trabalhos.

Análise SWOT

PONTOS FORTES

- A equipa
- A farmácia
- Existência de várias gamas de produtos na farmácia
- Possibilidade de trabalhar em diferentes áreas
- Diferentes tipos de aconselhamento
- Atendimento de forma autónoma
- Realização de testes
- Conferência do receituário
- Acesso a informação e documentação científica
- Aquisição de competências

PONTOS FRACOS

- Falta de um plano de estágio
- Equipa grande e com diferentes ideias
- Inexistência de algumas especialidades
- Falta de confiança nos estagiários
- Não realização de manipulados
- Fracas abordagem da gestão de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos
- Uma farmácia com poucos serviços
- Fracas abordagem da gestão de stocks

OPORTUNIDADES

- Formações
- Contacto com outros profissionais
- Horário alargado

AMEAÇAS

- Falta de conhecimentos
- Entrada de novos estagiários
- Falta de confiança dos utentes
- Personalidade
- Experiência numa só realidade
- Pouca variedade de serviços na farmácia
- Publicidade

I. Pontos fortes

1. A equipa
2. A farmácia
3. Existência de várias gamas de produtos na farmácia
4. Possibilidade de trabalhar em diferentes áreas
5. Diferentes tipos de aconselhamento
6. Atendimento de forma autónoma
7. Realização de testes
8. Conferência do receituário
9. Acesso a informação e documentação científica
10. Aquisição de competências

1. A equipa

A equipa da FGT tem uma óptima formação e é constituída por vários profissionais, com diferentes competências, dispostos a ensinar e a ajudar quando necessário.

Num estágio a qualidade da equipa de trabalho é fundamental, uma vez que, é com esta que se passa a maior parte do tempo na farmácia e é a equipa que nos transmite os conhecimentos que vamos adquirir.

A equipa da FGT transmitiu-me vários conhecimentos novos, esclareceu-me várias dúvidas e permitiu-me crescer e aprender enquanto profissional desta área.

O facto de a equipa ter profissionais com diferentes competências foi importante para trocar experiências e diferentes pontos de vista.

2. A farmácia

A escolha da farmácia revelou-se uma mais-valia, uma vez que, a FGT é uma farmácia bem localizada, situando-se numa zona com muitas habitações, perto de muitos condomínios, de um centro de saúde e do Centro Hospitalar de Leiria. Tem uma óptima equipa, muito trabalho e muitos clientes. Isto, foi importante porque me permitiu ter um estágio dinâmico, com possibilidade de experimentar diferentes situações, como contactar com delegados de informação médica, ter formações na farmácia e assistir a reuniões de equipa.

Permitiu-me ainda, contactar com diferentes tipos de utentes desde os mais idosos, com mais dificuldades e mais dúvidas, aos mais novos e mais informados, de forma a perceber qual o melhor atendimento para cada situação. Ajudou-me a perceber como devo

falar com os utentes, como devo adaptar o meu atendimento a cada situação e como é o verdadeiro ritmo de trabalho de uma farmácia.

3. Existência de várias gamas de produtos

A FGT é uma farmácia com uma variada gama de produtos, principalmente no que diz respeito a produtos de venda livre, e isso permitiu-me contactar e conhecer uma grande variedade de produtos, de forma a enriquecer os meus conhecimentos e a alargar a diversidade de produtos dispensados em situações de aconselhamento.

A variedade de gamas de produtos é importante também porque faz com que mais pessoas queiram ir à farmácia e saiam satisfeitas por encontrarem o que procuram.

4. Possibilidade de trabalhar em diferentes áreas

Durante o meu estágio tive oportunidade de passar por, praticamente, todas as áreas da farmácia. Comecei por estar na zona das encomendas, onde tratei da recepção, devolução e arrumação das mesmas. Esta fase foi importante para me familiarizar com os nomes e apresentação dos medicamentos e para perceber o circuito do medicamento até à farmácia e dentro da própria farmácia.

Na fase inicial também estive com a pessoa responsável pelo receituário para perceber como se organizam as receitas, por organismo e por lote, e como se faz a facturação da farmácia. Nesta fase comecei a ter contacto com os diferentes organismos de participação e a perceber como se conferem as receitas.

Com o passar do tempo comecei a acompanhar os profissionais da farmácia nos seus atendimentos de forma a perceber o funcionamento do *software* da farmácia, o *Sifarma* e a aprender a lidar com os utentes da farmácia nas diferentes situações. Acompanhei ainda os farmacêuticos a fazer os testes bioquímicos que são possíveis realizar nesta farmácia, como a medição do colesterol total e da glicemia, de modo a compreender o modo de funcionamento dos aparelhos utilizados.

Na fase final do estágio adquiri maior autonomia de trabalho e tive possibilidade de ter um computador e uma caixa para atender os utentes sozinha. Desta forma, ganhei mais confiança no meu trabalho e nos conhecimentos adquiridos.

O facto de ter tido possibilidade de ir experimentando os diferentes trabalhos da farmácia foi importante porque me deu noções sobre o funcionamento interno e a gestão da farmácia.

5. Diferentes tipos de aconselhamento

O facto de a FGT ter uma grande variedade de utentes, com diferentes pedidos e questões, possibilitou-me acompanhar atendimentos variados e aprender conceitos em diversas áreas, como aconselhamento de produtos para a queda do cabelo, para dores musculares, para situações de constipação e até desparasitantes para animais.

Esta é uma farmácia em que os farmacêuticos dão aos utentes várias informações, prestando um óptimo aconselhamento, e isso foi uma mais-valia para o meu estágio, uma vez que, adquirir vários conhecimentos ao acompanhar os atendimentos dos farmacêuticos mais experientes.

6. Atendimento de forma autónoma

Foi muito importante a possibilidade que me deram de poder trabalhar de forma mais autónoma, tendo um computador e um balcão à minha disposição para fazer atendimentos sozinha. Foi fundamental para desenvolver algumas competências, como ter confiança no meu trabalho, capacidade de responder a diferentes problemas, espírito de responsabilidade, autonomia, capacidade de lidar com diferentes utentes e capacidade de comunicação.

Este foi o maior desafio do estágio, uma vez que, as outras tarefas que desempenhei, já tinha tido oportunidade de as executar em estágios de Verão, e o atendimento ao balcão é a tarefa de maior responsabilidade e que exige maiores conhecimentos. O à vontade no atendimento foi sendo conseguido aos poucos, no início foi complicado estar atento a todos os pormenores e tentar esclarecer o utente da melhor forma, no entanto, com o tempo e prática tudo foi acontecendo de forma natural.

7. Realização de testes bioquímicos e de gravidez

Durante o estágio tive oportunidade de realizar testes bioquímicos, de medição de glicemia e colesterol total e ainda testes de gravidez.

A realização destes testes permite ao farmacêutico ter um papel mais activo e interventivo na saúde do utente, prestando aconselhamento e alertando para certos cuidados, no caso de valores fora dos limites de referência. Ao longo do curso adquirimos os conhecimentos necessários para nos sentirmos confiantes na realização destas actividades e na interpretação dos resultados obtidos.

No caso dos testes de gravidez, a FGT ao contrário de outras farmácias, dispõe deste serviço, sendo uma mais-valia no meu estágio. A execução destes testes é muito simples e eu já tinha tido a possibilidade de os realizar e de perceber o seu fundamento no estágio que realizei em análises clínicas, tornando-se uma vantagem neste estágio.

A realização dos teste bioquímicos nas farmácia é uma oportunidade do farmacêutico se aproximar dos utentes e criar com estes uma relação de maior confiança e empatia, sendo uma área em que as farmácias devem apostar.

Estes testes trazem benefícios também pela possibilidade de vender alguns produtos, no caso de os níveis medidos não estarem dentro dos limites aceitáveis, e o utente ainda não estar medicado para o problema, ajudando o utente e trazendo benefícios para a farmácia.

8. Conferência do receituário

Poder estar envolvida nesta tarefa ao longo do meu estagio foi importante para perceber como se valida uma receita, quais os parâmetros a ter em conta e como proceder quando se detectam erros.

Assim, percebi que, quando nos entregam uma receita, é fundamental perceber se está presente:

- a identificação do utente (nome e número de beneficiário);
- a identificação do médico/a prescriptor (vinheta);
- a data (confirmar o prazo de validade);
- a assinatura do médico/a prescriptor;

No dia seguinte, na farmácia, é feita a conferência das receitas atendidas no dia anterior, nesta etapa é importante conferir se:

- a receita se encontra dentro do prazo de validade;
- os medicamentos prescritos foram os cedidos (DCI, dose, tamanho da embalagem);
- o farmacêutico que aviou a receita a carimbou e rubricou;
- as excepções foram assinaladas;

As excepções que podem estar presentes são a excepção a), b) e c), sendo todas elas assinaladas pelo médico prescriptor. A excepção a) é assinalada quando se trata de um medicamento com margem terapêutica estreita; a b), quando existe suspeita de reacção adversa e, por fim; a c) quando o medicamento se destina a continuação de tratamento superior a 28 dias. O farmacêutico, na altura do atendimento, para que a receita seja válida, tem que assinalar as excepções no seu *software*, influenciando o que vem escrito no verso da receita, devendo este ponto ser sempre conferido.

Foi importante perceber que na altura da conferência das receitas, os farmacêuticos têm especial atenção aos medicamentos cedidos e que quando detectam algum erro ligam de imediato ao utente para evitar problemas. A troca de dosagem, cedendo o medicamento de maior dosagem, é um exemplo destes erros e deve ser corrigido de imediato.

Esta é uma actividade de grande responsabilidade, uma vez que, pode ter um grande impacto na situação económica da farmácia e na saúde do doente.

9. Acesso a informação e documentação científica

No dia-a-dia da FGT há dúvidas que vão surgindo e para que sejam, rapidamente, esclarecidas, é importante que haja informação científica disponível.

A existência, na farmácia, da Farmacopeia, Formulário Galénico Nacional, as Boas práticas de Farmácia e o Prontuário Terapêutico é importante e foi uma vantagem no meu estágio porque me permitiu ter acesso a diferentes fontes de informação, de forma a esclarecer as dúvidas que me foram surgindo.

Outra documentação a que tive acesso, e que foi importante para perceber que as farmácias estão em constante actualização, foram as circulares informativas do INFARMED e da ANF. Estas abordam diferentes assuntos, entre eles a retirada de determinados lotes de medicamentos do mercado e nova legislação em vigor.

10. Aquisição de competências

Na última etapa do curso, é fundamental adquirir competências que nos preparem para o mercado competitivo que vamos enfrentar.

No estágio, adquiri várias competências que serão úteis para o meu futuro profissional, estas relacionam-se com os diferentes produtos da farmácia, a gestão da farmácia, os procedimentos a seguir com o receituário e como aconselhar os utentes da melhor forma. Mas, mais importante que as competências técnicas, foram as competências pessoais, que me permitiram crescer e perceber como posso ser uma melhor profissional.

A nível pessoal, percebi como conseguir estar mais à vontade com o público, estar mais confiante nas minhas decisões, controlar a minha timidez, e ter capacidade de responder a diferentes problemas. Aprendi como contornar a minha personalidade para enfrentar o público sem receio, algo fundamental para esta área.

II. Pontos fracos

1. Falta de um plano de estágio
2. Equipa grande e com diferentes ideias
3. Inexistência de algumas especialidades
4. Falta de confiança nos estagiários
5. Manipulados
6. Fraca abordagem da gestão de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos
7. Uma farmácia com poucos serviços
8. Fraca abordagem da gestão de *stocks*

I. Falta de plano de estágio

Embora o meu estágio tenha sido bem-sucedido, a falta de um plano de estágio bem definido, que todos os colaboradores conhecessem, foi notória.

Um plano de estágio bem definido era uma mais-valia para que todos soubessem quais as funções que deveria desempenhar em cada altura e quais as actividades onde deveria passar mais tempo.

É fundamental a existência de um plano de estágio para que este decorra com uma orientação lógica, executando tarefas de cada vez maior responsabilidade, de forma a não repetir, demasiadas vezes, tarefas básicas e para não passar demasiado tempo em actividades sem grande interesse, como marcar produtos novos e conferir notas de encomenda, deixando para segundo plano actividades de maior interesse para o meu futuro profissional e que requerem mais conhecimentos e mais experiência, como o atendimento ao balcão.

Um plano de estágio é importante para que se definam objectivos concretos, como o número de dias que o estagiário deve passar nas tarefas da “parte de trás” da farmácia, quando deve estar pronto para ir sozinho para o balcão, em que altura deve fazer aconselhamentos de forma autónoma. Esta orientação e organização não se verificaram no meu estágio.

2. Equipa grande e com diferentes ideias

Na FGT a equipa de trabalho é numerosa e abrange colaboradores com diferentes competências. Se por um lado isto é um aspecto positivo, a dada altura revelou-se um aspecto negativo, uma vez que, entre eles não existia coerência na forma como explicavam as coisas.

É complicado para um estagiário, que tenta integrar-se na equipa da melhor forma, ter à sua volta colaboradores a explicar, a mesma coisa, de diferentes formas, com diferentes resultados. Isto verificou-se, principalmente, nos procedimentos a seguir com os medicamentos esgotados, com os medicamentos com preços alterados e com procedimentos próprios da farmácia, como a separação de medicamentos pagos ou a arrumação de alguns produtos.

3. Inexistência de algumas especialidades

Embora a FGT tenha uma grande variedade de produtos, existe um conjunto de especialidades em que esta variedade não se verifica. Por exemplo, a área de ortopedia e veterinária não são muito desenvolvidas e isto revelou-se um aspecto negativo, uma vez que, também no curso estas áreas não são muito abordadas, ficando uma lacuna no meu desenvolvimento enquanto profissional de uma farmácia.

Por vezes, alguns utentes, necessitavam de aconselhamento de produtos destas especialidades, no entanto, não era possível ajudá-los uma vez que, a variedade na farmácia não era muita, ficando a área de veterinária quase reservada a pílulas para gatos e desparasitantes e a área de ortopedia a meias e pés elásticos.

4. Falta de confiança nos estagiários

Uma das dificuldades com que me deparei no estágio foi a falta de confiança do resto da equipa em mim. Por ser estagiária, os colaboradores da FGT, viam-me como alguém com poucos conhecimentos, com probabilidade de cometer muitos erros e por isso algumas actividades evitavam pedir que as fizesse.

Por exemplo, o controlo mensal de estupefacientes, actividade de grande responsabilidade, nunca tive oportunidade de desenvolver ou ver como se desenrola o processo.

5. Manipulados

Um dos pontos fracos que encontrei na realização do estágio na FGT foi o facto de não se prepararem medicamentos manipulados. Actualmente, não são muitas as farmácias que têm este serviço, por ser um serviço dispendioso e para o qual já não existe muita procura, no entanto, nas duas farmácias que tive oportunidade de fazer estágio de Verão, tive possibilidade de ver e de auxiliar na preparação de medicamentos manipulados.

A preparação de medicamentos manipulados é uma das actividades que gosto mais de fazer, colocando em prática diversos conhecimentos adquiridos no curso nas unidades
Farmácia Godinho Tomaz

curriculares de Farmácia Galénica e Tecnologia Farmacêutica, pelo que fiquei algo desiludida por não ter sido preparado nenhum medicamento manipulado durante as minhas 640 horas de estágio.

6. Fraca abordagem da gestão de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos

A gestão de medicamentos estupefaciente e psicotrópicos é exigente e especial, sendo necessário executar diferentes procedimentos mensal e trimestralmente.

Um dos pontos fracos do meu estágio foi não ter tido acesso a esta gestão, sendo que não me foram explicados os procedimentos que é preciso tomar no controlo destes medicamentos.

7. Uma farmácia com poucos serviços

A FGT é uma farmácia relativamente recente e dinâmica, no entanto, não dispõe de uma grande variedade de serviços, sendo esta realidade um ponto fraco do meu estágio.

Ao longo das 640 horas de estágio deparei-me com situações em que seria vantajoso dispor de diversos serviços, como consultas de acompanhamento farmacoterapêutico, uma vez que existem, por exemplo, utentes com terapêuticas duplicadas. Existem utentes que perguntam pela possibilidade de administração de injectáveis ou ainda, o serviço de preparação da medicação, porque no atendimento ao balcão deparamo-nos com utentes polimedicados que têm dificuldades em saber como devem tomar toda a medicação.

Na minha opinião, seria uma mais-valia para a FGT dispor destes serviços, uma vez que, os utentes precisam e porque seria um ponto diferenciador desta farmácia em relação a outras.

8. Fraca abordagem da gestão de stocks

A gestão de *stocks* numa farmácia é uma tarefa complexa e que exige muita responsabilidade, uma vez que, vai influenciar a situação económica da farmácia.

Na FGT esta tarefa é realizada, principalmente, pela Directora Técnica, no entanto, as encomendas diárias e pontuais são feitas pelos trabalhadores da farmácia.

Ao longo do estágio tive contacto com as encomendas, porque tinha a responsabilidade de fazer a sua recepção e arrumação, no entanto, nunca me foi explicado o processo a seguir. Tive conhecimento da existência de encomendas diárias, pontuais e mensais, mas as diferenças e os benefícios de cada uma não me foram esclarecidos.

Ainda no âmbito da gestão de *stocks*, o controlo das validades foi outro tópico pouco desenvolvido. Tive conhecimento que devem ser retirados os medicamentos com prazo de validade a caducar nos 3 meses seguintes, no entanto, não fiquei esclarecida de como tratar os produtos retirados.

A fraca abordagem deste tópico foi uma desvantagem do meu estágio, uma vez que, considero que, actualmente, a gestão dos *stocks* da farmácia pode ser o ponto-chave do seu sucesso, garantido que a medicação dos seus utentes está disponível quando estes a procuram e que existe variedade suficiente para responder a diferentes situações, ganhando a confiança dos utentes.

III. Oportunidades

1. Formações
2. Contacto com outros profissionais
3. Horário alargado

I. Formações

Durante o estágio na FGT tive oportunidade de assistir a diferentes formações, algumas na própria farmácia, outras em ambientes diferentes, sobre temas variados como a contraceção, produtos solares, produtos para cuidado dos pés e chás. Isto foi muito importante porque me permitiu aprofundar conhecimentos e adquirir conceitos novos sobre os produtos existentes na farmácia.

Estas formações são sempre uma mais-valia porque permitem conhecer os produtos das marcas através de profissionais com conhecimentos que nos esclarecem as dúvidas.

As formações que não decorreram na farmácia permitiram ainda, contactar com os colegas da farmácia num ambiente diferente, sendo uma oportunidade para criar laços e aumentar a relação de confiança mútua.

Outro aspecto importante destas formações é a possibilidade de contactar com outros profissionais, abrindo o leque de contactos na área, podendo ser uma mais-valia para o futuro.

2. Contacto com outros profissionais

Na FGT tive possibilidade de contactar com outros profissionais, não só da nossa área profissional, como de outras. Contactei com delegados de informação médica que visitavam a farmácia, com a nutricionista e a fisioterapeuta, que davam consultas na farmácia, e com os profissionais do laboratório de análises clínicas, que se encontra junto da farmácia.

Estes contactos foram uma oportunidade de conhecer outras realidades e de trocar experiências e esclarecer questões com profissionais experientes noutras áreas que se podem relacionar com a nossa.

3. Horário alargado

A FGT trabalha em horário alargado, funciona, todos os dias da semana e fim-de-semana, das 9:00 às 22:00, incluindo feriados. Isto deu-me a possibilidade de gerir, mais livremente, as horas de estágio.

Com este horário, tive oportunidade de perceber a diferença entre o ritmo de trabalho e os utentes que vão à farmácia nos dias de semana e nos fins-de-semana ou feriados. Com exceção para o sábado de manhã, o ritmo de trabalho do fim-de-semana é mais lento, havendo menos clientes, menos encomendas e menos trabalho. Em relação aos utentes, os utentes que vão à farmácia ao fim-de-semana e aos feriados, geralmente, não são os mesmos que se dirigem à farmácia durante a semana, são utentes que aproveitam o facto de esta farmácia estar aberta, para comprarem o que necessitam, não sendo clientes habituais.

O horário da FGT foi, por tudo isto, uma vantagem no meu estágio.

IV. Ameaças

1. Falta de conhecimentos
2. Entrada de novos estagiários
3. Falta de confiança dos utentes
4. Personalidade
5. Experiência numa só realidade
6. Pouca variedade de serviços na farmácia
7. Publicidade

I. Falta de conhecimentos

Ao iniciar o estágio a falta de conhecimentos base em algumas áreas revelou-se um aspecto negativo que pôs em causa o desenvolvimento mais rápido de algumas actividades.

Por exemplo, a falta de um conhecimento prévio do funcionamento básico do *software* da farmácia, Sifarma 2000, atrasou a autonomia nos atendimentos. Era importante que isto fosse abordado na faculdade para que, chegados ao estágio, isto não fosse um entrave ao desenvolvimento profissional. A pequena formação que tivemos desta temática não abordou as coisas mais úteis no dia-a-dia do atendimento ao balcão, abordou conceitos mais complexos, que embora também sejam muito importantes, não são tão utilizados. O pouco que sabia do *software* quando cheguei ao estágio, deveu-se a dois estágios de Verão que fiz, que se tornam, sem dúvida, uma mais-valia.

Ainda no atendimento ao balcão, um dos principais problemas com que me deparei, foi com a falta de conhecimentos nos sistemas de participação, sendo este um tema que poderia ser abordado no curso. Apesar de estes sistemas sofrerem alterações muitas vezes, poderiam ser nos dadas umas bases de como se desenrolam estes processos.

Outra temática em que senti que não tinha bases suficientes para desenvolver o meu trabalho, foi a dos produtos de veterinária. Apesar de no curso existir a unidade curricular de Preparações de Uso Veterinário, esta não aborda o que realmente se passa no dia-a-dia do farmacêutico na farmácia comunitária. Acredito que seria uma mais-valia a unidade curricular ter uma visão mais prática do que é o trabalho do farmacêutico na área da veterinária, abordando os produtos que estão disponíveis para aconselhar e os principais problemas que os utentes apresentam na farmácia e para os quais esperam uma solução, uma vez que, esta é uma área que tem grande potencial numa farmácia comunitária.

A dermocosmética é outra área em que os estagiários estão pouco à vontade, uma vez que, são imensos os produtos que estão à disposição para aconselhamento, de muitas marcas e muita variedade. Apesar existir uma unidade curricular de Dermofarmácia e Cosmética, acho que o programa desta é muito teórico, abordando, de forma muito superficial, o que se passa realmente no dia-a-dia de uma farmácia comunitária. Julgo que era importante ao longo do curso termos formações sobre os produtos disponíveis para aconselhamento nas farmácias, das várias marcas e das várias linhas que existem, talvez assim chegássemos mais preparados ao estágio.

No que diz respeito à área da ortopedia, senti que não tinha quaisquer bases neste assunto. Era interessante existirem formações sobre os principais problemas que os utentes vão apresentar à farmácia e sobre os principais produtos que existem à disposição do farmacêutico para aconselhamento, como pés, pulsos e meias elásticas e suportes para braço.

2. Entrada de novos estagiários

A FGT costuma aceitar, praticamente, todos os pedidos de estágio. No entanto, é política da farmácia, ter apenas um estagiário de cada vez. No meu caso, autorizaram a entrada de outra estagiária na minha última semana de estágio, isto fez com que me sentisse mais pressionada a acabar as horas de estágio e fez com que, nessa última semana, tivesse menos trabalho, menos actividades para realizar, pois as que existiam tinham de ser divididas por duas.

3. Falta de confiança por parte dos utentes

Durante o estágio deparei-me com situações em que os utentes preferiam ser atendidos por caras conhecidas, pessoas com mais experiência ou pessoas mais velhas, em detrimento de ser atendidos por mim.

É sempre uma desvantagem chegar a um local onde os utentes já conhecem os profissionais e têm confiança no seu trabalho, acrescentando ainda o facto de sermos estagiários, pouco experientes e pessoas novas. É uma tarefa difícil ganhar a confiança destes utentes para que aceitem ser atendidos por nós.

4. Personalidade

No decorrer das 640 horas de estágio constatei que a minha maneira de ser um pouco tímida e com falta de confiança no meu trabalho, foram uma desvantagem. Esta é uma área em que se contacta directamente com o público e, para isso, é necessário mostrar-se

confiança e à vontade. Deparei-me com situações onde, embora tivesse uma opinião sobre a forma como resolver o problema, tinha que confirmar com algum profissional da equipa.

O atendimento ao balcão exige uma personalidade activa, com confiança e persuasiva, que transmita confiança, calma e compreensão aos utentes, características que fui adquirindo, com prática, ao longo do estágio e que foram mudando a minha maneira de estar e de trabalhar, tornando-me mais activa e dinâmica, características essenciais para o meu percurso profissional.

5. Experiência numa só realidade

O facto de ter realizado o estágio na FGT, uma farmácia com um sistema de gestão muito característico, pode revelar-se uma ameaça, uma vez que, me preparou para uma realidade muito própria, podendo outros sistemas, outras formas de funcionamento, apresentarem-se como obstáculos no meu caminho.

Actualmente, cada farmácia tem as suas próprias técnicas de gestão e em todas existem “regras” e procedimentos que é necessário aprender e perceber para trabalhar de acordo com o regime da farmácia. Não nos podemos “formatar” a determinadas políticas de trabalho quando ainda não temos um futuro certo e o mais provável será passarmos por diversos locais, temos de ser versáteis e ter capacidade de adaptação.

6. Falta de serviços na farmácia

A falta de serviços diferenciados na farmácia apresentou-se, não só, como um ponto fraco do estágio mas também como uma ameaça.

O estágio na FGT não me preparou para uma realidade com uma variedade de serviços e isso pode ser um obstáculo no momento em que pretender ir para uma farmácia com serviços diferenciados como acompanhamento farmacoterapêutico, administração de injectáveis ou preparação de medicação, uma vez que não tenho experiência nestas áreas.

Estes serviços são muito importantes nos dias de hoje, devido à competição exigente que existe no mercado. Ter a possibilidade de experimentá-los e aprofundar conhecimentos teria sido uma mais-valia que podia distinguir-me enquanto profissional da área.

7. Publicidade

A publicidade que existe na televisão, nas revistas e noutros meios de comunicação sobre produtos de venda livre nas farmácias pode ser uma ameaça, não só ao meu estágio como ao trabalho do farmacêutico no aconselhamento ao balcão.

Os utentes chegam à farmácia já com uma ideia fixa do que pretendem, ainda que, algumas vezes, não seja o produto mais aconselhado ou recomendado. Torna-se depois complicado explicar a estes utentes que o produto que pretendem não é recomendado para eles ou para o problema de que se queixam, podendo pôr em causa a sua confiança na farmácia e nos profissionais.

Casos Práticos

Nesta secção do relatório vou apresentar alguns casos práticos com que me deparei, no atendimento ao balcão, no decorrer do estágio. Apresentando também a solução que achei mais pertinente para cada situação.

Caso 1

Uma senhora dirigiu-se à farmácia e pediu um xarope para a tosse.

Questões colocadas:

- O xarope é para si?
R. Não, é para o meu filho que tem 10 anos.
- A Tosse é seca ou tem expectoração?
R. Tem expectoração.
- O seu filho é diabético? Tem outros problemas de saúde?
R. Não.
- Tem outros sintomas?
R. Não.

Aconselhamento: Cloridrato de bromexina (*Bissolvon*), 15ml 3 vezes ao dia.

Beber muita água.

Caso 2

Uma senhora dirigiu-se à farmácia e pediu a pílula do dia seguinte.

Questões colocadas:

- Toma outro tipo de contraceptivo?
R. Sim. Tomo a pílula.
- Houve esquecimento? Em que altura do ciclo?
R. Sim, os dois primeiros comprimidos da embalagem.
- A relação foi há menos de 48 horas?
R. Sim.

Aconselhamento: 1,5mg de Levonogestrel (*Postinor*), toma única.

Se vomitar nas 3 horas seguintes a tomar o comprimido deve repetir a toma.

Caso 3

Um rapaz dirigiu-se à farmácia porque sentia os olhos muito secos, dizia que tinha a sensação de ter poeira nos olhos, queixava-se também de ter muitos espirros e tosse seca.

Questões colocadas:

- Esses sintomas já são comuns?
R. Sim, algumas vezes.
- Tem outros sintomas?
R. Não.
- Já toma alguma coisa para alergias? Algum anti-histamínico?
R. Não.

Aconselhamento: Fexofenadina (*Telefast*), 1 comprimido por dia.

Água de hamamelis colírio (*Optrex*), 1 ou 2 gotas em cada olho, 3 vezes ao dia.
(O colírio depois de aberto só tem um mês de validade)

Caso 4

Uma senhora dirigiu-se à farmácia com o filho, queixando-se de “qualquer coisa” no olho dele.

Observação: pequeno abcesso vermelho na zona das pestanas, ligeiramente inchado e um pequeno ponto amarelo.

Questões colocadas:

- Tem dor?
R. Ligeira.
- Quando é que isso apareceu?
R. Ontem.
- Tem outros sintomas?
R. Não.

Aconselhamento: Limpar o olho com compressas esterilizadas com água tépida, da parte mais exterior do olho para a parte mais interior.

Não mexer nos olhos.

Se não passar, no máximo em 7 dias, deve ir ao médico.

O papel do Farmacêutico na farmácia comunitária – Uma visão actual

Com este estágio tive a oportunidade de perceber o porquê de se falar de crise no sector farmacêutico.

As funções do farmacêutico, como especialista do medicamento, e agente de saúde pública, têm sofrido alterações ao longo dos anos. Isto deve-se, em parte, ao aparecimento de inúmeras farmácias que tornaram este mercado, um mercado de grande concorrência e competitividade, obrigando o farmacêutico a assumir funções de vendedor. Actualmente, o farmacêutico deve ter características de comercial para ser capaz de vender a grande variedade de produtos que existe na farmácia, não podendo optar sempre pelo produto que acha mais adequado, mas sim por um produto adequado e que dê mais benefícios e lucro à farmácia.

O farmacêutico comunitário desempenha um papel discreto, não mostrando a importância da sua intervenção, que, muitas vezes, passa despercebida, não sendo reconhecido nem valorizado o serviço do farmacêutico enquanto especialista do medicamento, tanto em terapia humana como animal.

Actualmente, o farmacêutico é visto, por muitas pessoas, como um comerciante, e não como alguém capaz de esclarecer muitas questões relacionadas com a saúde dos utentes. As pessoas vão à farmácia com pressa e não despendem o seu tempo para esclarecimentos, impossibilitando o farmacêutico de desempenhar a sua função.

É muito importante que os farmacêuticos consigam mostrar o seu valor e a importância do seu papel na equipa de saúde que acompanha os utentes. As pessoas têm que confiar no farmacêutico para que este se possa valorizar e diferenciar, acompanhando e ajudando os utentes em todas as suas questões.

A valorização da profissão farmacêutica é fundamental e urgente. O farmacêutico é capaz ajudar os utentes de inúmeras formas e isso deve ser transmitido à população para que esta perceba o seu papel e aceite a sua ajuda, os seus conselhos e ensinamentos.

Conclusão

O estágio realizado na FGT foi muito importante para entender a realidade da Farmácia comunitária actualmente. Foi uma experiência que me permitiu perceber a importância do papel do farmacêutico como agente de saúde, intervindo não só na saúde dos utentes da farmácia mas também na saúde pública.

Ao longo dos três meses de estágio consegui vivenciar o dia-a-dia do Farmacêutico no contexto da farmácia comunitária, percebendo que desempenha tarefas de grande importância e responsabilidade e que o foco de atenção destes profissionais é sempre o doente e a saúde pública.

Actualmente, os utentes esperam dos farmacêuticos um atendimento rápido que lhes esclareça as dúvidas e lhes mostre as melhores soluções ao menor custo.

O farmacêutico desempenha um papel que vai muito além de aviar receitas e dispensar medicamentos e outros produtos de saúde. Desempenha um papel fundamental na sensibilização das pessoas para o bom uso dos medicamentos e para diversos problemas de saúde pública, como são exemplo as doenças cardiovasculares e a problemática dos antibióticos.

Esta experiência foi muito gratificante e enriquecedora, tanto a nível pessoal como técnico, uma vez que, me permitiu adquirir conhecimentos novos e consolidar conhecimentos já adquiridos e também me permitiu contactar com excelentes profissionais da área que sempre estiveram disponíveis para me ajudar e esclarecer qualquer dúvida.

Este estágio foi uma experiência muito enriquecedora, que me fez perceber o importante papel que o farmacêutico pode desempenhar na saúde e no bem-estar dos seus utentes, uma vez que é o profissional de saúde com quem, geralmente, as pessoas têm mais confiança e estão mais à vontade, expondo os seus problemas e queixas e esclarecendo as suas dúvidas.

O estágio é, sem dúvida, uma mais-valia no percurso de um estudante e deve ser vivido de forma a aproveitar ao máximo toda a experiência.

Esta foi uma experiência muito motivadora!