



Ana Sofia Travessa Leal

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr.<sup>a</sup> Maria Filomena Cardoso Oliveira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Sofia Travessa Leal

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr.ª Maria Filomena Cardoso Oliveira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Sofia Travessa Leal, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010143728, 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 de Estágio, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 2 de Setembro de 2015.

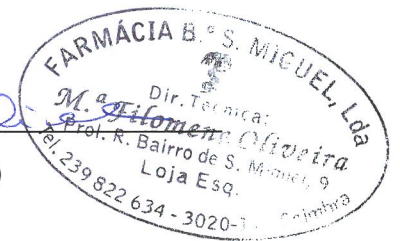
---

(Ana Sofia Travessa Leal)

A Orientadora,

*M. Filomena D. Cardoso Oliveira*

(Dr.<sup>a</sup> Maria Filomena Cardoso Oliveira)



A Estagiária,

*Ana Sofia Travessa Leal*

(Ana Sofia Travessa Leal)

## **Agradecimentos**

Neste que foi um dos últimos passos da minha vida académica, não poderia deixar de agradecer a todos aqueles que contribuíram para a sua concretização, por isso um grande obrigada:

À minha orientadora, Dr.<sup>a</sup> Maria Filomena Cardoso Oliveira, por todo o acompanhamento, apoio e disponibilidade.

A toda a equipa da Farmácia S. Miguel, pela forma como me receberam, pelos conhecimentos transmitidos, pelas críticas construtivas, pelo contributo na minha evolução profissional e pessoal e, em especial, pela amizade e por todos os momentos de boa disposição.

Aos meus pais e irmãos, pelo apoio, confiança e paciência sempre presentes durante esta longa caminhada.

Aos meus amigos, por terem partilhado comigo momentos inesquecíveis e por estarem sempre presentes quando precisei.

À grandiosa cidade de Coimbra, por todas as vivências que me proporcionou ao longo destes cinco anos.

## Índice

Lista de abreviaturas.....	6
1. Introdução.....	7
2. Contextualização da Farmácia S. Miguel .....	8
3. Análise SWOT do estágio.....	8
3.1 Pontos Fortes.....	8
3.1.1 Localização e população abrangida .....	8
3.1.2 Equipa técnica .....	9
3.1.3 Instalações da Farmácia S. Miguel.....	9
3.1.4 Sifarma 2000® .....	10
3.1.5 Aprisionamento e armazenamento .....	11
3.1.6 Atendimento ao público.....	12
3.1.7 Satisfação das necessidades dos utentes .....	14
3.1.8 Dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica .....	14
3.1.9 Dispensa de medicamentos estupefacientes ou psicotrópicos.....	16
3.1.10 Aconselhamento farmacêutico em automedicação .....	17
3.1.11 Preparações extemporâneas.....	18
3.1.12 Medicamentos manipulados .....	19
3.1.13 Medição de parâmetros fisiológicos e bioquímicos.....	19
3.1.14 Conferência do receituário e facturação .....	20
3.1.15 Controlo dos prazos de validade.....	21
3.2 Pontos Fracos.....	21
3.2.1 Conhecimentos não adquiridos ao longo da formação académica .....	21
3.2.2 Serviços farmacêuticos .....	22
3.2.3 Cartão Saúde.....	22
3.3 Oportunidades .....	23
3.3.1 Adesão à nova receita electrónica.....	23
3.3.2 Formações.....	24
3.4 Ameaças.....	24
3.4.1 Falta de confiança nos medicamentos genéricos.....	24
3.4.2 Ameaças ao sector farmacêutico .....	24
3.4.3 Falta de confiança no estagiário.....	25
4. Conclusão .....	26
5. Bibliografia.....	27

## **Lista de abreviaturas**

**ANF** - Associação Nacional das Farmácias

**CCF** - Centro de Conferência de Facturas

**DCI** - Denominação Comum Internacional

**IMC** - Índice de Massa Corporal

**Infarmed** - Autoridade Nacional do Medicamento e dos Produtos de Saúde I.P.

**MNSRM** - Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

**MSRM** - Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

**SNS** - Serviço Nacional de Saúde

**SPMS** - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

## I. Introdução

No actual plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas está contemplado um estágio curricular em farmácia comunitária, que tem como objectivo ser o elo de ligação entre os conhecimentos técnico-científicos e a realidade diária de uma farmácia. Para além do primeiro contacto com o mercado de trabalho, o estágio permite um importante enriquecimento profissional no sentido de aquisição de aptidões sociais, humanas e éticas.

O farmacêutico é o profissional de saúde especialista do medicamento, podendo desempenhar funções em diversos sectores, é na farmácia de oficina que tem uma maior proximidade com o doente. A formação técnico-científica no domínio do medicamento e a posição privilegiada de interacção com o doente tornam o farmacêutico responsável, entre outros aspectos, pelo acompanhamento/monitorização de doentes, identificação de situações de farmacovigilância, promoção da saúde e do uso racional de medicamentos. Por outro lado, o farmacêutico, também, tem de saber desempenhar outras tarefas, nomeadamente: a organização e gestão da farmácia, a facturação, o aprovisionamento, armazenamento e gestão de *stocks*, entre outras.

O presente relatório diz respeito ao estágio em farmácia comunitário, realizado na Farmácia S. Miguel, em Coimbra, de Janeiro a Abril de 2015 sob orientação da Dr.<sup>a</sup> Maria Filomena Cardoso Oliveira que, juntamente com toda a sua equipa, me possibilitaram a aquisição de conhecimentos imprescindíveis à minha futura prática farmacêutica. Neste relatório irei realizar uma análise SWOT do estágio, onde serão discutidos os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças identificados aquando da sua frequência.



## **2. Contextualização da Farmácia S. Miguel**

A Farmácia S. Miguel localiza-se no Prolongamento do Bairro de S. Miguel, em Eiras. O cargo de Direcção Técnica é assumido pela Dr.<sup>a</sup> Maria Filomena Cardoso Oliveira, sendo também a proprietária da farmácia. A restante equipa técnica é constituída pelos seguintes elementos:

- Dr.<sup>a</sup> Alexandra Albuquerque Sousa Dias, Farmacêutica Substituta;
- Dr.<sup>a</sup> Cátia Ferreira, Farmacêutica;
- Dr. Nuno Ribeiro, Farmacêutico;
- Sr. Sílvio Marques, Ajudante Técnico de Farmácia;
- Sr. Ricardo André Oliveira, Ajudante Técnico de Farmácia;
- Dr. Vítor Oliveira, responsável pela Contabilidade e Administração.

A Farmácia S. Miguel funciona de segunda a sexta-feira, das 9h às 20.30h, e aos sábados, das 9h às 13h e das 15h às 19h. Nos dias de serviço permanente, a farmácia está aberta durante 24h, garantindo assim o acesso da população aos medicamentos.

## **3. Análise SWOT do estágio**

### **3.1 Pontos Fortes**

#### **3.1.1 Localização e população abrangida**

A farmácia está localizada numa zona privilegiada pela proximidade com áreas residenciais e, por se localizar numa estrada de acesso à cidade, o período de maior afluência é ao final da tarde, quando as pessoas regressam a casa depois de terminarem o seu dia de trabalho. Devido à sua localização serve uma alargada e diversificada população, o que me possibilitou o contacto com situações diferentes diariamente. A diversidade de utentes que frequentam a farmácia, pertencentes a diferentes extractos sócio-económicos, faixas etárias e níveis de literacia, permitiu-me a convivência com diversas realidades, exigindo uma constante adaptação do atendimento. Esta heterogeneidade representou um desafio e, ao mesmo tempo, um ponto forte do estágio, uma vez que me permitiu desenvolver diferentes formas de abordagem do utente. Durante o estágio existiram algumas situações de maior *stress* e pressão no atendimento, o que me fez crescer como profissional e ganhar confiança para enfrentar qualquer situação.

### **3.1.2 Equipa técnica**

A equipa técnica da Farmácia S. Miguel é uma equipa dinâmica, bem organizada e competente. Com a finalidade de agilizar o trabalho diário, cada elemento da equipa possui tarefas e responsabilidades a seu cargo, o que, na minha opinião, contribui para o sucesso da farmácia. No entanto, na ausência de um elemento da equipa a farmácia funciona sem qualquer problema, existindo tarefas que são partilhadas por todos. O rigor e sentido de responsabilidade, transmitidos ao longo do estágio, foram valores essenciais e que contribuíram para a minha formação profissional. O excelente ambiente interpessoal, presente na equipa, foi crucial na minha integração e, sem dúvida, um ponto forte do estágio.

### **3.1.3 Instalações da Farmácia S. Miguel**

A Farmácia S. Miguel possui excelentes instalações e uma boa organização espacial, o que considero um ponto forte do estágio, uma vez que me permitiram ótimas condições para a realização do mesmo. Exteriormente, a farmácia é facilmente identificada pela cruz verde luminosa e pelo nome da farmácia colocada no cimo da fachada, de acordo com as Boas Práticas Farmacêuticas. A farmácia possui duas montras de vidro que servem como local para a disposição de inúmeras acções publicitárias. Constituem o primeiro local de contacto do utente-farmácia, pelo que deve existir uma preocupação com as acções aqui publicitadas. O interior da farmácia é constituído por todas as divisões necessárias e obrigatórias à prática farmacêutica, que passo a enunciar:

- Sala de atendimento ao público;
- Gabinete de atendimento personalizado;
- Gabinete de análises bioquímicas;
- Instalações sanitárias para uso do público e dos funcionários da farmácia com acessos distintos;
- Zona de recepção de encomendas;
- Área de armazenamento de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) e outros produtos, constituída por armários com gavetas e deslizantes;
- Armazém com armários que permite o armazenamento de produtos de dermocosmética, puericultura e material ortopédico;
- Escritório da direcção técnica;
- Laboratório para preparação de medicamentos;
- Zona de descanso.

### 3.1.4 Sifarma 2000®

A Farmácia S. Miguel utiliza como *software* de apoio o Sifarma 2000®. Este programa informático é uma ferramenta muito importante na organização de gestão da farmácia, uma vez que permite a gestão de encomendas, *stocks*, de prazos de validade, actualização de preços, auxilia na facturação mensal, entre muitas outras funções. Para além de todas as funções de apoio à gestão da farmácia, o Sifarma 2000® é uma ferramenta essencial ao farmacêutico, contribuindo para a realização de um atendimento de qualidade. O programa disponibiliza várias informações sobre o medicamento, nomeadamente a posologia normal, interacções ou precauções especiais na administração, entre outras. No entanto, o farmacêutico deve ser crítico na consulta destas informações e adequá-las a cada situação em específico, tendo em conta o utente, assim como o problema de saúde que apresenta. Desta forma, é possível a realização de um atendimento centrado no utente e no seu bem-estar. O Sifarma 2000® permite, também, a criação de uma ficha para cada utente, contendo os dados biográficos entre outros dados e informações que se verifiquem importantes. Esta funcionalidade contribui para a satisfação dos utentes, dado que os mesmos valorizam o facto de o farmacêutico conhecer as suas particularidades, como por exemplo, se possuem algum subsistema de saúde, o que também agiliza o atendimento. Outra importante funcionalidade do programa é a consulta de vendas associadas a um determinado utente, o que permite ver os medicamentos e produtos que o mesmo levou da farmácia, tornando possível a monitorização do utente. O acesso a esta informação verifica-se muito útil em diversas situações, como é o caso de doentes idosos e/ou polimedicados, pois são doentes de risco no que diz respeito a sobredosagem, duplicação da medicação e a outros erros durante a administração dos medicamentos dispensados. Tendo em conta a quantidade de genéricos de diferentes laboratórios que existem no mercado, é importante que o utente idoso leve a sua medicação crónica dos mesmos laboratórios, pois, muitas vezes, associam a caixa à posologia. No caso de serem realizadas trocas, por opção do utente ou do médico, ou por qualquer outro motivo, deve garantir-se que o utente percebeu a informação para que sejam evitados erros de medicação.

Todas estas funcionalidades do Sifarma 2000® revelam-se essenciais no dia-a-dia de uma farmácia e considero que os conhecimentos sobre o programa, adquiridos ao longo do estágio, um dos pontos fortes. Embora já tivesse contactado com o programa aquando da realização de um Estágio de Verão, durante este estágio foi possível aprofundar os conhecimentos básicos que possuía e adquirir muitos outros.

### 3.1.5 Aprisionamento e armazenamento

No estágio comecei por acompanhar e realizar todo o processo de recepção de encomendas, conferência e armazenamento dos produtos. A execução destas tarefas iniciais possibilitou o contacto com os produtos que apresentam uma maior rotatividade na farmácia, o que me permitiu familiarizar com os nomes comerciais e a respectiva associação às substâncias activas, indicações terapêuticas, assim como ter uma primeira noção das preferências e necessidades dos utentes da farmácia. Durante esta fase inicial foram-me explicados, detalhadamente, todos os procedimentos a adoptar na realização de um correcto aprovisionamento e armazenamento. Estas tarefas são cruciais para a prestação de um serviço de qualidade pela farmácia, na medida em que asseguram a disponibilidade dos produtos e medicamentos solicitados pelos utentes nas condições correctas.

A Farmácia S. Miguel tem como fornecedores principais a Udifar, a Plural – Cooperativa Farmacêutica e a Alliance Healthcare e, ocasionalmente, outros fornecedores, como a Siloal no caso de produtos veterinários. A selecção destes fornecedores tem por base factores como, a qualidade dos serviços prestados, a rapidez e o número de entregas diárias, a variedade e preços de produtos disponíveis. Actualmente, revela-se de extrema importância a optimização dos custos e a rentabilidade da farmácia e, neste sentido, a Farmácia S. Miguel pertence a um grupo de farmácias que realizam compras em conjunto. As farmácias pertencentes a este grupo conseguem melhores condições comerciais através da compra agregada, tendo sido notável, ao longo do estágio, o forte empenho da equipa na gestão das compras.

A recepção e conferência de encomendas são etapas muito importantes no aprovisionamento, sendo essencial para a gestão eficiente dos *stocks* da farmácia. O processo de recepção de uma encomenda segue alguns passos específicos que devem, sempre, ser considerados. Na recepção de encomendas diárias, os primeiros produtos a serem recepcionados e, imediatamente, arrumados são os que apresentam condições especiais de conservação. Desta forma, não é quebrada a cadeia de frio e assegura-se a qualidade, segurança e eficácia dos respectivos produtos. A recepção da encomenda é feita através da leitura óptica dos códigos de barras dos produtos que chegam à farmácia. Durante a recepção de uma encomenda é fundamental a verificação da integridade física da embalagem secundária, dos prazos de validade e dos preços de todos os produtos; uma vez que o fornecimento de produtos com embalagem danificada, com prazo de validade curto ou com preço desactualizado (no caso de MSRM) é motivo para devolução ao fornecedor. A devolução de produtos ao fornecedor também poderá ser realizada por ordem do Infarmed, no caso de, por exemplo, retirada de medicamentos do mercado. Na conferência da

encomenda deve ter-se em atenção se os produtos recebidos coincidem com os facturados. No que diz respeito aos medicamentos de venda livre, tem que ser conferido o preço ao qual foram facturados e é definido o preço de venda ao público, de acordo com as margens estipuladas por lei e com a margem de lucro da farmácia. De modo a facilitar o cálculo do preço de venda ao público, a farmácia utiliza um factor multiplicativo que varia de acordo com os ivas existentes. Durante a explicação destes procedimentos foi-me transmitida a importância do farmacêutico estar atento à gestão dos produtos, dos stocks e das margens. Dado o contexto económico actual do sector farmacêutico, esta gestão é uma forma imprescindível de manter sustentabilidade da farmácia e, na minha opinião, é uma área onde as farmácias deviam investir. O farmacêutico aliando os seus conhecimentos sobre o medicamento à gestão da farmácia será o profissional capaz de realizar este trabalho de gestão e conseguir uma maior rentabilidade para a farmácia. No entanto este é um trabalho moroso que requer tempo e disponibilidade do farmacêutico, pelo será necessário que as farmácias apostem nesta área. Considero que a aprendizagem que me foi proporcionada neste âmbito será muito útil na minha futura prática profissional, tendo em conta que esta é uma área pouco abordada durante o curso.

Terminada a recepção e conferência da encomenda, procede-se à devida arrumação dos produtos, que representa uma tarefa de grande responsabilidade, uma vez que medicamentos fora do lugar potenciam a ocorrência de erros durante o atendimento e pode colocar em risco a saúde dos utentes. A arrumação é realizada, sempre, de acordo com o prazo de validade, para que seja cumprida a regra “*first in – firsts out*” quando possível.

A realização das tarefas iniciais de recepção de encomendas, conferência e armazenamento dos produtos permitiu-me, tal como referido anteriormente, estabelecer a associação substância activa – nome comercial, dado que fazer esta associação constituiu uma das minhas dificuldades iniciais, pois durante a nossa formação académica foram raras as ocasiões em que foram referenciados os nomes comerciais. O armazenamento dos produtos permitiu-me conhecer a sua localização e forma de armazenamento na farmácia, para além de promover o sentido de responsabilidade. Esta fase inicial do estágio contribuiu para uma boa adaptação à farmácia, percepção das regras de funcionamento e, conseqüentemente, uma melhor execução de etapas seguintes, como o atendimento ao público.

### **3.1.6 Atendimento ao público**

O farmacêutico encontra-se numa posição privilegiada de proximidade com os doentes, sendo muitas vezes o primeiro profissional de saúde a quem estes recorrem. Neste sentido, é importante que o farmacêutico actualize, continuamente, os seus conhecimentos

técnico-científicos, de forma a estar em condições de proporcionar o atendimento mais adequado a cada situação<sup>1</sup>. Durante o estágio percebi que a interação com o utente nem sempre é fácil e que é uma das tarefas mais complexas de exercer na actividade do farmacêutico comunitário. O farmacêutico deve criar uma relação de empatia e confiança com o utente, ultrapassando a vertente comercial da farmácia e da simples cedência do medicamento ou outro produto de saúde. Revela-se de extrema importância que o farmacêutico saiba ouvir o utente que, muitas vezes, vê a farmácia como um local que tem alguém disponível para conversar um pouco e partilhar problemas da sua vida pessoal. Diariamente chegam à farmácia utentes que apresentam situações de depressão e ansiedade e o farmacêutico deve ter alguma sensibilidade para gerir estas situações. A comunicação deve ser clara e objectiva, com adaptação da linguagem à idade, formação e nível sociocultural de cada utente, promovendo um atendimento personalizado. O farmacêutico deve assumir uma postura confiante, simpática e calma, dado que a comunicação não-verbal também influencia a qualidade da mensagem que se pretende transmitir. De forma a ganhar a confiança e fidelizar o utente é importante que, para além de uma correcta postura (segurança, empatia, disponibilidade e interesse), o farmacêutico apresente agilidade e rapidez na resolução dos problemas. Nos dias que correm, as pessoas vivem a um ritmo muito acelerado e, muitas vezes, são pouco pacientes, sendo essencial que o farmacêutico esteja preparado para proporcionar um correcto atendimento de forma rápida, garantindo sempre a segurança do utente. Durante o estágio tive a possibilidade de vivenciar a relação que se cria com os utentes, uma vez que, na Farmácia S. Miguel, o atendimento é realizado no sentido de promover esta relação de empatia e confiança com os mesmos.

Actualmente, dada a diversidade de informação acessível aos utentes e, na maioria das situações, de pouca qualidade, revela-se de extrema importância que o farmacêutico, enquanto especialista do medicamento e agente de saúde pública, esclareça as suas dúvidas e apresente um papel activo na educação e promoção para a saúde. Neste sentido, o farmacêutico deve garantir que o utente quando sai da farmácia está totalmente esclarecido quanto aos medicamentos e produtos que leva, quer sejam de prescrição ou de aconselhamento. Durante a realização do atendimento, é importante que o farmacêutico preste esclarecimentos pertinentes, no que diz respeito: à função do medicamento, à posologia, aos cuidados a ter na toma do medicamento, possíveis reacções adversas, à duração do tratamento. No caso de doentes idosos e analfabetos o processo de comunicação e transmissão destas informações é mais difícil, pelo que é necessário ter especial atenção, de forma a evitar que ocorram erros de medicação. No estágio pude

aperceber-me desta realidade e verifiquei que é mesmo essencial que o farmacêutico esteja atento e realize uma correcta intervenção.

A realização do estágio permitiu-me desenvolver e melhorar as minhas capacidades de comunicação, tão importantes na interacção farmacêutico-utente, e que serão cruciais à minha futura prática profissional.

### **3.1.7 Satisfação das necessidades dos utentes**

Na Farmácia S. Miguel existe uma enorme preocupação e é realizado um grande trabalho no sentido de ir ao encontro das necessidades dos utentes. Desta forma, a equipa técnica procura ter sempre disponíveis os medicamentos e produtos para que consiga proporcionar o melhor atendimento possível. Quando um utente necessita de um medicamento ou qualquer outro produto que a farmácia não tem disponível, a equipa procura satisfazer a necessidade do utente o mais rapidamente possível, através de pedidos aos fornecedores. Estas encomendas podem ser realizadas recorrendo a uma de três alternativas: via telefónica, via *stock checker* ou encomenda instantânea em cada ficha do produto. Nestas situações, o utente é informado da data e hora em que os produtos em falta estarão na farmácia e a encomenda é registada num caderno intitulado “propriedade do utente”, no caso de já terem sido facturados. Caso os produtos ainda não tenham sido facturados são colocados noutro local distinto. A adopção deste procedimento revela-se muito vantajosa, na medida em que todos os funcionários têm conhecimento da encomenda de forma simples, organizada e eficaz. Em casos de maior urgência e sempre que o medicamento ou produto esteja disponível na Plural, dado que a farmácia se encontra numa localização privilegiada em relação a este fornecedor, imediatamente, alguém da equipa se desloca para ir buscar o que está em falta. A prontidão e disponibilidade sempre presentes em todos os atendimentos, na minha opinião, fazem com que a Farmácia S. Miguel possa contar com uma grande quantidade de utentes fidelizados.

### **3.1.8 Dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica**

A dispensa de MSRM é uma tarefa crucial da actividade farmacêutica e envolve, para além de uma vertente clínica e farmacológica, uma vertente burocrática, que passa pela análise minuciosa e atenta da receita médica, validação e processamento para efeitos de facturação. Nos últimos anos têm existido grandes alterações em relação às normas de prescrição de medicamentos, pelo que o estágio me permitiu adquirir importantes conhecimentos nesta área e ficar a par da legislação actualmente em rigor.

A legislação que suporta a prescrição determina a prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI) e através de sistemas electrónicos. Estas medidas visam centrar a prescrição na escolha farmacológica, o que permitirá promover a utilização racional dos medicamentos. Uma importante alteração que decorreu da aprovação da prescrição por DCI foi a transferência para o utente da responsabilidade/direito de optar por qualquer medicamento com a mesma DCI, forma farmacêutica, dosagem e tamanho de embalagem similares ao prescrito. Deste modo, o utente pode diminuir os gastos financeiros sem prejuízo da qualidade, segurança e eficácia dos medicamentos. Contudo, existem algumas excepções à prescrição por DCI. A prescrição por nome comercial pode ocorrer, desde que seja indicada na receita médica a respectiva justificação técnica: alínea a) – Medicamentos com margem ou índice terapêutico estreito, aplicada apenas a uma lista específica de medicamentos; alínea b) – Reacção adversa prévia; alínea c) – Continuidade de tratamento superior a 28 dias, neste caso o utente pode optar por outro medicamento que não seja o prescrito, desde que seja de preço inferior<sup>2,3</sup>.

Durante a realização do estágio, a prescrição por DCI revelou-se uma mais-valia, uma vez que me permitiu uma melhor compreensão da prescrição. Tendo em conta que durante a nossa formação académica temos pouco contacto com os nomes comerciais dos medicamentos. A prescrição de forma electrónica, na minha opinião, é mais vantajosa que as antigas receitas manuais e aumenta a segurança no processo de prescrição e dispensa. As receitas electrónicas permitem evitar erros de dispensa motivados, muitas vezes, pela caligrafia de difícil compreensão que as receitas manuais apresentam. No entanto, ainda são permitidas receitas manuais apenas em determinadas situações: a) Falência Informática; b) Inadaptação do prescritor; c) Prescrição no domicílio; d) Outras situações até um máximo de 40 receitas/mês<sup>3</sup>.

Tal como referido anteriormente, para que o farmacêutico possa aceitar uma receita e dispensar os medicamentos prescritos tem de realizar uma rápida, mas minuciosa análise da mesma, de forma a perceber se a receita é válida para efeitos de comparticipação. Para que a receita seja válida terá de obedecer a vários critérios e ter as seguintes informações: número da receita; identificação do local de prescrição e do prescritor; identificação do utente; entidade financeira responsável; identificação do(s) medicamento(s), em caso de prescrição por nome comercial, é necessária a justificação técnica; número de embalagens (máximo de 2 embalagens por medicamento, 4 para medicamentos unidose e de 4 no total da receita); referência a diploma, despacho ou portaria que confere comparticipação especial aos medicamentos; data da prescrição, confirmando que se encontra dentro do prazo de validade; assinatura do prescritor<sup>3</sup>. Todo o processo de validação de uma receita foi-me,



devidamente, explicado antes de passar à fase de atendimento ao público, de forma a evitar erros na cedência de medicamentos e, também, na facturação. Esta é uma tarefa que exige uma grande atenção e o trabalho desenvolvido durante o estágio permitiu-me ganhar prática na realização da correcta validação de uma receita.

Perante a apresentação de uma receita médica e a par de toda a vertente burocrática, anteriormente discutida, temos então a importante vertente clínica e farmacológica, na qual o farmacêutico deve estar atento aos detalhes da prescrição e prestar o aconselhamento adequado a cada situação. Durante a realização do estágio foi-me inculcido o espírito crítico, que deve ser adoptado na interpretação e avaliação da prescrição médica, ou seja, deve-se verificar a quem se destina o medicamento, qual o objectivo da terapêutica, se a medicação constitui uma nova terapêutica ou se é para continuidade de tratamento. A cedência do medicamento deve ser acompanhada de esclarecimento de posologia, interacções, efeitos adversos e precauções especiais no que diz respeito à conservação (caso de insulinas, alguns colírios e suspensões orais de antibióticos). Sempre que necessário deve-se reforçar as informações orais com indicações escritas, principalmente no caso de doentes idosos e/ou polimedicados em que o risco de confusão é maior. A adesão à terapêutica deve ser uma das principais preocupações do farmacêutico, principalmente em situações de tratamentos crónicos, como é o caso dos antidiabéticos orais, anti-hipertensores, entre outros, em que os doentes entendem que já não precisam de continuar o tratamento porque se sentem bem. Desta forma, é necessário realizar um trabalho de consciencialização dos perigos que podem advir da falta de adesão à terapêutica.

A dispensa de medicamentos sujeito a receita médico foi, sem dúvida, um ponto forte do meu estágio que me possibilitou a aplicação de conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso, para além da aprendizagem dos procedimentos a adoptar durante a realização de todo o processo.

### **3.1.9 Dispensa de medicamentos estupefacientes ou psicotrópicos**

O farmacêutico apresenta uma responsabilidade acrescida na dispensa de medicamentos estupefacientes ou psicotrópicos devido às suas especificidades. Estes medicamentos apresentam margens terapêuticas muito estreitas e, por estarem associados a actos ilícitos, são sujeitos a um forte controlo e apresentam legislação específica, que regulamenta a sua prescrição, distribuição e cedência. A sua dispensa está, assim, sujeita a procedimentos especiais. O adquirente, que poderá ou não ser o utente, tem de apresentar um documento de identificação. O sistema informático requer o preenchimento dos dados pessoais referentes ao utente, ao adquirente e ao médico. No caso de o utente ser menor

de idade é obrigatório tirar cópia da receita, que tem de ser rubricada pelo adquirente e é arquivada na farmácia durante três anos. Tendo em conta as particularidades da cedência destes medicamentos, considero que foi um ponto forte fazer a sua dispensa e ficar a conhecer os procedimentos a realizar.

### **3.1.10 Aconselhamento farmacêutico em automedicação**

No decorrer do meu estágio foi-me solicitado aconselhamento farmacêutico em diversas situações passíveis de automedicação, o que aponto como um ponto forte do estágio, pois possibilitou-me o contacto com diferentes casos clínicos, permitindo a integração do conhecimento teórico em contexto de prática profissional. Na realização do aconselhamento, realço o imprescindível acompanhamento que equipa técnica da farmácia me prestou durante todo o estágio.

A automedicação pode ser definida como a utilização de MNSRM de forma responsável, sempre que se destine ao alívio de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com a assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde<sup>4</sup>. O farmacêutico tem um papel crucial no aconselhamento e dispensa de MNSRM, devendo recolher o máximo de informações possíveis sobre o utente, para que seja realizada uma correcta avaliação da situação. Desta forma, assegura-se a cedência consciente e segura de medicamentos, garantido o uso racional do medicamento e na indicação adequada. A recolha de informação sobre qual o problema e os sintomas, qual a sua duração e intensidade, bem como outros problemas de saúde e medicação habitual devem ser focos de atenção na comunicação com o utente. Sempre que o farmacêutico considerar que a gravidade, duração ou intensidade dos sintomas possam estar relacionados com alguma patologia mais grave, deve aconselhar o utente, a recorrer a uma consulta médica. Por outro lado, se a situação for pouco grave e/ou de carácter autolimitado, o aconselhamento pode passar apenas por medidas não farmacológicas adequadas. No caso de se verificar a necessidade de medidas farmacológicas o farmacêutico deve, em cada situação, considerar a substância activa, dose, forma farmacêutica, duração do tratamento e frequência de administração, de forma a garantir que os fármacos escolhidos são os mais adequados à situação clínica do utente. Revela-se, igualmente importante, perceber quais as formulações que mais agradam o utente, o que contribui para uma maior adesão à terapêutica e sucesso do tratamento. O farmacêutico deve finalizar o aconselhamento prestando todas as informações que considerar necessárias e importantes para uma correcta e segura utilização dos medicamentos, assegurando que o utente fica completamente esclarecido. Todos estes aspectos, que devem ser tidos em consideração durante o aconselhamento em

automedicação, foram-me transmitidos no início do estágio e revelaram-se essenciais na aquisição de autonomia na realização do mesmo, para além de terem sido um importante complemento a conceitos anteriormente adquiridos.

De uma forma generalizada, verifiquei uma relação entre o padrão de pedidos de aconselhamento e a época sazonal, pelo que, na fase inicial do estágio, ainda durante os meses de Inverno, os MNSRM mais solicitados eram antigripais, antitússicos, expectorantes ou pastilhas para alívio da dor de garganta. Nestas situações começava por perceber a quem se destinava o medicamento (adulto, criança, grávida, idoso), qual o tipo tosse (seca ou com expectoração), se tinha mais algum sintoma ou problema de saúde, por exemplo, diabetes ou asma. Tendo em conta que, nestes casos em particular, é necessário ter em atenção a presença de açúcar nas formulações dispensadas a diabéticos e a cedência de anti-inflamatórios a doentes asmáticos. O aconselhamento de medidas não-farmacológicas, como a ingestão de líquidos para auxiliar na libertação de secreções no caso de tosse produtiva, foi realizado como complemento às medidas farmacológicas. Com o início da Primavera o aconselhamento e solicitação de MNSRM estiveram mais direccionados para a resolução de situações alérgicas, com a cedência de anti-histamínicos, tanto de aplicação tópica como de administração oral. Durante a realização do estágio pude constatar que os MNSRM mais solicitados são destinados à resolução dores ligeiras e estados febris moderados, estados gripais, situações alérgicas, perturbações digestivas (prisão de ventre, diarreia, azia), aftas e hemorróidas.

### **3.1.11 Preparações extemporâneas**

Existem vários medicamentos comercializados sob a forma de pó que necessitam de ser preparados aquando da sua dispensa, nomeadamente antibióticos. Estes medicamentos são suspensões orais cuja diluição deve ser feita com água purificada. O facto de ter preparado várias suspensões diferentes foi um ponto forte, na medida em que me permitiu perceber algumas especificidades de preparação de cada suspensão. Algumas preparações são mais difíceis de preparar, dadas as suas características de solubilidade. Na dispensa destas preparações o farmacêutico deve ter a preocupação de esclarecer o utente sobre o prazo de utilização da suspensão, as condições de conservação, assim como alertar para a necessidade de agitar antes de usar. Para além disto, é importante chamar à atenção para a necessidade de cumprimento do tratamento até ao fim, de forma a evitar o aparecimento de resistências. No estágio existiram situações em que o utente optou por realizar a preparação da suspensão em casa, nestes casos certifiquei-me de que o utente sabia fazê-lo e prestei os esclarecimentos necessários à sua realização.

### **3.1.12 Medicamentos manipulados**

Apesar de nos últimos anos ter havido um decréscimo na manipulação de medicamentos em farmácia de oficina, a preparação de medicamentos manipulados continua a ser essencial quando: existe uma lacuna terapêutica nos medicamentos preparados industrialmente, por exemplo em dermatologia a preparação de manipulados permite tirar partido da utilização de princípios activos simples ou de associações que não se encontrem comercializadas; a forma farmacêutica pretendida não existe no mercado; há necessidade de ajuste de dosagem para populações específicas, como é o caso de pediatria<sup>5</sup>.

Durante o estágio acompanhei a preparação de uma “Solução Alcoólica de Ácido Bórico à Saturação”. Toda a informação para a preparação encontra-se no formulário galénico português e o farmacêutico deve assegurar o cumprimento das boas práticas na sua preparação, de forma a garantir que os medicamentos manipulados apresentam a mesma eficácia, qualidade e segurança dos medicamentos produzidos industrialmente. Durante a preparação deste manipulado tive a possibilidade de tomar contacto com todo o processo de preparação, que deve cumprir um conjunto de normas relativas às instalações e equipamentos, documentação, matérias-primas, materiais de embalagem, manipulação, controlo de qualidade, rotulagem e armazenamento. Desta forma, desde a entrada da matéria-prima até ao produto final existem uma série de requisitos e procedimentos perfeitamente documentados que são necessários realizar.

Embora a quantidade de manipulados preparados na Farmácia S. Miguel seja reduzida, a preparação da “Solução Alcoólica de Ácido Bórico à Saturação” e a observação da preparação de outros manipulados permitiram-me ficar a conhecer todos os procedimentos a adoptar na sua realização.

### **3.1.13 Medição de parâmetros fisiológicos e bioquímicos**

A Farmácia S. Miguel oferece a oportunidade de os seus utentes avaliarem vários parâmetros fisiológicos e bioquímicos como:

- Medição da pressão arterial;
- Determinação da glicémia capilar;
- Determinação do colesterol total no sangue;
- Determinação dos triglicéridos;
- Determinação do ácido úrico;
- Determinação do peso, altura e IMC.

Durante o estágio tive a possibilidade de realizar todas estas medições, sendo que as mais frequentes foram a medição da pressão arterial e glicémia capilar. Considero que a prestação destes serviços na farmácia é de extrema importância, uma vez que torna possível o farmacêutico estabelecer uma maior proximidade com o utente. Neste sentido, constitui uma oportunidade de o farmacêutico perceber se existe uma correcta adesão à terapêutica e aconselhar um estilo de vida saudável, por exemplo, através da prática de exercício físico e de uma dieta equilibrada. Alguns utentes referiam que, como os resultados estavam dentro dos valores de referência, não existia necessidade de continuar a tomar a medicação. Nestas situações em particular foi necessário consciencializar o utente da importância da toma diária da medicação.

### **3.1.14 Conferência do receituário e facturação**

Como já foi referido, na dispensa de MSRM o farmacêutico tem de estar atento a toda a parte burocrática de validação de uma receita, sendo igualmente importante que o processamento informático da venda seja realizado de forma correcta. Em função dos organismos, sistemas e subsistemas de saúde os medicamentos têm diferentes participações, pelo que um erro na selecção da entidade que participa pode ter consequências económicas tanto para o utente como para a farmácia. Desta forma, na conferência do receituário é necessário verificar se a receita foi correctamente validada, o regime de participação, bem como o carimbo da farmácia, assinatura do farmacêutico e do utente e a data. Por outro lado, na conferência de receituário também é confirmada a correspondência entre o medicamento prescrito e o dispensado (substância activa, dosagem, forma farmacêutica, tamanho e número de embalagens), o que permite identificar qualquer erro que tenha sido cometido durante o atendimento. Qualquer erro que seja detectado é corrigido e, caso seja necessário, o utente em questão é contactado. Deste modo, entende-se o porquê da conferência de receituário ser uma tarefa extremamente importante no dia-a-dia de uma farmácia, sendo realizada uma conferência cruzada na Farmácia S. Miguel.

A facturação e envio da mesma para o Centro de Conferência de Facturas (CCF) constituem outro processo burocrático trabalhoso, realizado após as receitas serem conferidas, que segue passos específicos. No final de cada mês o receituário é enviado em conjunto com a documentação correspondente. O receituário correspondente ao SNS vai para CCF, enquanto que o correspondente a outros organismos é enviado à ANF, que funciona como intermediário. Quando as receitas não cumprem os requisitos são devolvidas à farmácia, que pode proceder à sua correcção e voltar a enviar no mês seguinte.

Embora durante o estágio não me tenha sido delegada a conferência do receituário nem tenha acompanhado o processo de facturação considero que, mesmo assim, foi um ponto forte ter recebido a explicação dos objectivos e dos procedimentos a realizar em cada uma das tarefas.

### **3.1.15 Controlo dos prazos de validade**

O controlo dos prazos de validade é uma tarefa importante que garante que os produtos dispensados apresentam as condições de qualidade, segurança e eficácia exigidas, salvaguardando o utente. Por outro lado, apresenta também importância económica, uma vez que muitos dos produtos poderão ser devolvidos e creditados, desde que o processo seja realizado atempadamente. Ao longo do estágio colaborei na verificação dos prazos de validade, o que me permitiu conhecer muitos produtos e a sua localização na farmácia que, por apresentarem uma menor rotatividade, me eram desconhecidos.

## **3.2 Pontos Fracos**

### **3.2.1 Conhecimentos não adquiridos ao longo da formação académica**

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas apresenta um completo plano curricular, que nos proporciona uma formação diversificada com a abordagem de diferentes áreas de actuação do farmacêutico. No entanto, ao colocar em prática a formação teórica que adquirimos ao longo do curso deparei-me com a falta de conhecimentos em algumas áreas importantes em farmácia comunitária, como sejam: a dermofarmácia e cosmética, os suplementos alimentares e os produtos de uso veterinário. Estas foram áreas onde senti grandes dificuldades e uma enorme falta de autonomia no aconselhamento aos utentes. Na minha opinião, devido ao facto de a nossa formação estar mais direccionada para conceitos teóricos, quando passamos à prática, é notório o desconhecimento da enorme variedade de produtos existentes no mercado. Penso que seria vantajoso que as unidades curriculares onde são abordadas estas áreas associassem uma componente mais prática, com uma formação mais completa e adequada à prática em farmácia comunitária. Aproveito também para referir que a fusão das unidades curriculares de Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde e de Fitoterapia comprometeu a aquisição de conhecimentos sobre assuntos de grande importância no aconselhamento farmacêutico, diariamente solicitado na farmácia. A reformulação dos conteúdos teóricos levou a que áreas como a puericultura, perturbações a nível oftálmicas, do ouvido e da boca não fossem abordadas.

Este ponto fraco do estágio foi superado com a ajuda da equipa da Farmácia S. Miguel, que me auxiliou com todos esclarecimentos necessários nestas áreas, essenciais ao ganho de alguma autonomia no aconselhamento aos utentes.

### **3.2.2 Serviços farmacêuticos**

Um dos serviços farmacêuticos que considero de extrema importância ser implementado na farmácia comunitária é o acompanhamento farmacoterapêutico. Considero que um dos pontos fracos do estágio foi o facto da Farmácia S. Miguel não realizar este serviço, pelo que não tive a possibilidade de assistir ao seu funcionamento e aplicação na prática diária de uma farmácia. O acompanhamento farmacoterapêutico, na minha opinião, revela-se muito útil em doentes crónicos e polimedicados que, por vezes, encontram-se a ser seguidos tanto pelo médico de família como pelo médico de uma determinada especialidade, existindo em alguns casos uma duplicação da medicação, motivada pela falta de comunicação entre ambos. Durante o estágio apercebi-me que esta é uma realidade comum de acontecer, pelo que o farmacêutico em colaboração com outros profissionais de saúde, poderá prestar aos utentes um serviço que contribua para uma melhor efectividade dos tratamentos, minimize os riscos associados ao uso dos medicamentos e, desta forma, melhore a segurança da farmacoterapia.

### **3.2.3 Cartão Saúde**

O cartão das farmácias portuguesas que, recentemente, passou a ser denominado cartão saúde, na minha opinião, traz algumas complicações ao dia-a-dia de uma farmácia e do farmacêutico. Na realização de um atendimento obriga a que o farmacêutico esteja preocupado em perceber se o utente tem ou não o cartão, uma vez que finalizado o atendimento já não é possível que sejam atribuídos os pontos. Durante o estágio existiram diversas situações de conflito em que foi necessário abater vendas para que os pontos fossem atribuídos, o que gera atrasos no atendimento. Por outro lado, o cartão saúde tem um impacto económico para a farmácia que, muitas vezes, não é favorável. A farmácia vê-se obrigada a pagar um determinado valor por cada ponto que atribui, sendo um investimento que só terá retorno caso os utentes troquem os seus pontos por produtos ou vales, o que não consegue ser controlado pela farmácia.

### 3.3 Oportunidades

#### 3.3.1 Adesão à nova receita electrónica

Durante o estágio tive a oportunidade de acompanhar as alterações, recentemente realizadas, no que diz respeito à utilização da receita electrónica. A implementação da nova receita electrónica está a ser realizada de forma gradual no país, tendo sido Coimbra um dos primeiros distritos a ser alvo desta mudança<sup>6</sup>. Na Farmácia S. Miguel a adesão à nova receita electrónica aconteceu em Fevereiro, com a visita de um técnico da *Glintt* que procedeu à montagem do equipamento e à actualização do sistema informático, após acção de formação/esclarecimento para todos os funcionários da farmácia. A implementação da nova receita electrónica trouxe algumas alterações ao nível do processamento informático das receitas, uma vez que a comunicação com os SPMS é realizado em tempo real das receitas, passando a existir apenas dois organismos: 98x (receitas com qualquer anomalia) e 99x (receitas correctamente validadas). Esta alteração, entre outros objectivos, pretende minimizar erros na dispensa de medicamentos, através da função de verificação obrigatória antes de terminar o atendimento. A conferência do receituário fica simplificada, o que leva a uma redução do tempo necessário para a realizar. Contudo, ainda existem muitas falhas, ao nível do processamento, que estão a ser corrigidas, no entanto outras permanecem por solucionar. Desta forma, foi necessário realizar um esforço adicional, no sentido de resolver alguns problemas que, frequentemente, ocorriam durante o processamento informático das receitas. Estes problemas estavam relacionados com o facto de o sistema informático não realizar a comparticipação de alguns medicamentos, as receitas especiais (medicamentos estupefacientes e psicotrópicos) não estavam activas, bem como a existência de complicações na regularização de vendas suspensas, entre outros. Para além destas lacunas, o sistema informático é lento, o que torna o atendimento mais demorado e causa desagrado aos utentes. Actualmente, ainda é possível realizar o processamento das receitas pelo modo anterior, visto que existe um grande trabalho a realizar para que haja a desmaterialização total da receita.

O facto de ter contactado com esta nova realidade constituiu, sem dúvida, uma oportunidade do estágio, dado que me permitiu estabelecer uma comparação com as práticas anteriores à implementação da nova receita electrónica e perceber as alterações impostas por esta mudança.



### **3.3.2 Formações**

No decorrer do estágio foi-me dada a oportunidade de participar em duas formações por intermédio da farmácia: uma formação da PharmaNord sobre o “BioActivo Crómio” e o “BioActivo Q10 Forte” e outra formação da ISDIN sobre “Afecções induzidas pela radiação” e “Cuidado e protecção bucodentária” Estas formações foram uma mais-valia, uma vez que adquiri conhecimentos úteis à realização de um melhor e mais completo aconselhamento dos produtos apresentados e debatidos nas mesmas. A par destas formações, realço toda a formação que continuamente me foi proporcionada pela equipa da Farmácia S. Miguel, constituiu uma enorme oportunidade de aprendizagem ao longo de todos os meses de estágio, que sem dúvida contribui para consolidar conhecimentos imprescindíveis à minha futura prática profissional.

### **3.4 Ameaças**

#### **3.4.1 Falta de confiança nos medicamentos genéricos**

Durante os meses de estágio apercebi-me que existe, ainda, alguma desconfiança por parte dos utentes quanto à aquisição de medicamentos genéricos, sobretudo no que diz à sua segurança e eficácia. Alguns utentes preferem mesmo fazer sacrifícios ao nível da gestão económica familiar e levar o medicamento de marca. Por outro lado, os utentes mais idosos e/ou com baixa escolaridade, muitas vezes, estão mais familiarizados com a imagem das embalagens de marca e, por isso, ficam resistentes à mudança.

Na minha opinião algumas informações transmitidas pela comunicação social, por vezes, não são feitas da melhor forma, o que motiva esta falta de confiança nos medicamentos genéricos por parte dos utentes. Cabe ao farmacêutico desmitificar as questões levantadas em torno destes medicamentos, de modo a que o utente perceba a importância de optar por um medicamento com uma relação custo/benefício mais favorável.

#### **3.4.2 Ameaças ao sector farmacêutico**

Na minha opinião uma das principais ameaças ao sector farmacêutico, com a qual pude contactar enquanto estagiária, está relacionada com as sucessivas alterações dos preços e das regras de comparticipação dos medicamentos. Estas alterações levam a confusões por parte dos utentes, assim como a dificuldades acrescidas na gestão da farmácia, na medida em que existe uma data limite para escoar os medicamentos marcados com os preços que vão deixar de estar em vigor. Diariamente, assistimos à queda dos preços dos medicamentos e a

sustentabilidade das farmácias é colocada em risco, uma vez que estas têm de suportar os prejuízos que advêm destas mudanças de preço.

As alterações dos preços e das regras de comparticipação geram um clima de insegurança e de desconfiança entre os utentes, uma vez que, para muitos, é difícil compreender as constantes mudanças a que o sector farmacêutico está sujeito, tendo em conta que de 3 em 3 meses são realizadas actualizações. Alguns utentes consideram que o aumento dos preços dos medicamentos, causado pela diminuição das comparticipações, é da responsabilidade da farmácia, o que dificulta o desempenho das nossas funções e motiva algumas situações menos agradáveis no atendimento. Outra situação que causa desagrado aos utentes, sendo igualmente difícil de lhes explicar que o problema é alheio à farmácia, prende-se com a questão da falta de medicamentos, o que cria também uma certa desconfiança do trabalho do farmacêutico. Dada a diversidade de medicamentos genéricos existentes no mercado é impossível que a farmácia tenha em *stock* todos, pelo que, por lei, é obrigatório que disponha de dois medicamentos genéricos de entre os cinco mais baratos num determinado grupo homogéneo. Desta forma, nem sempre, é possível ter ao dispor do utente o genérico que o mesmo pretende.

Por outro lado, o aumento da abertura de espaços de saúde em grandes superfícies comerciais que, pela sua dimensão, conseguem fazer compras maiores e, portanto, praticar preços mais baixos apresenta um impacto negativo nas farmácias. Esta situação deve-se não só à redução do número de vendas de MNSRM, mas também à insatisfação manifestada pelos utentes quando são confrontados com preços mais elevados na farmácia.

A todas estas situações anteriormente descritas, acrescenta-se as notícias de medicamentos retirados do mercado, bem como de burlas praticadas no sector farmacêutico que considero serem uma ameaça, dado que contribuem para a descredibilização da farmácia e do farmacêutico, enquanto classe profissional.

### **3.4.3 Falta de confiança no estagiário**

No decorrer do estágio, por diversas vezes, senti alguma falta de receptividade e confiança dos utentes no trabalho realizado pelos estagiários, o que motivou algumas situações de maior pressão. Estas situações nem sempre eram fáceis de gerir, no entanto pude contar com o apoio e ajuda da equipa da Farmácia S. Miguel que, quando necessário, interferiu no sentido de transmitir ao utente que podia confiar no nosso trabalho.

#### **4. Conclusão**

O farmacêutico desempenha um papel fundamental na sociedade e, sendo o profissional de saúde que mais próximo está dos utentes, tem uma responsabilidade acrescida na promoção e educação para saúde da população. O farmacêutico, como especialista do medicamento, é detentor de conhecimentos técnico-científicos na área do medicamento que se revelam essenciais no aconselhamento aos utentes em situações passíveis de intervenção farmacêutica. A promoção do uso racional, seguro e eficaz dos medicamentos deve ser uma constante preocupação dos farmacêuticos.

O estágio na Farmácia S. Miguel constitui uma crucial etapa da minha formação académica, onde foi possível aplicar os conhecimentos teóricos à realidade da prática profissional. Ao longo do estágio tive a oportunidade de tomar contacto com todas as tarefas que um farmacêutico desempenha na farmácia comunitária, o que me permitiu conhecer a realidade do dia-a-dia de uma farmácia. Por outro lado, a interacção diária com o utente permitiu-me desenvolver aptidões sociais e características humanas essenciais ao exercício da minha futura prática profissional.

Fazendo um balanço geral do estágio, posso afirmar que constitui uma grande oportunidade de aprendizagem complementar a toda a formação obtida ao longo do curso, uma vez que existem muitos conhecimentos que só com a prática são conseguidos. O presente e constante acompanhamento que me foi proporcionado pela equipa técnica da Farmácia S. Miguel teve um papel muito importante na superação das minhas expectativas em relação ao estágio.

Com a certeza de que existe, ainda, um longo caminho a percorrer e muito para aprender, acredito que esta foi uma experiência fundamental e constitui um ponto de partida para os próximos desafios da vida profissional.

## 5. Bibliografia

1. **Estatutos da Ordem dos Farmacêuticos.** [Acedido a 13 de Julho de 2015].

Disponível na Internet:

[http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\\_pt/docs/Doc3724.pdf](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3724.pdf)

2. INFARMED, I.P., SAÚDE, M. - Anexo a que se refere o n.º I da Deliberação n.º 70/CD/2012. **Lista de substâncias activas com margem ou índice terapêutico estreito.** [Acedido a 15 de Julho de 2015]. Disponível na Internet:

[http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/ACTOS\\_SUJEITOS\\_A\\_PUBLICACAO\\_NO\\_SITE\\_DO\\_INFARMED/070\\_CD\\_2012.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/ACTOS_SUJEITOS_A_PUBLICACAO_NO_SITE_DO_INFARMED/070_CD_2012.pdf)

3. INFARMED, I.P., SAÚDE, M., ACSS - **Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde,** 2014. [Acedido a 15 de Julho de 2015]. Disponível na Internet:

[http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS\\_USO\\_HUMANO/PRESCRICAO\\_DISPENSA\\_E\\_UTILIZACAO/Normas\\_prescricao.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/PRESCRICAO_DISPENSA_E_UTILIZACAO/Normas_prescricao.pdf)

4. SAÚDE, Ministério da - Despacho n.º 17690/2007, de 23 de Julho - **Lista das situações de automedicação.** Diário da República, 2ª série, n.º154. [Acedido a 19 de Julho de 2015].

Disponível na Internet:

[http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO\\_FARMACEUTICA\\_COMPILADA/TITULO\\_I/0111-DI\\_Desp\\_17690\\_2007.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_I/0111-DI_Desp_17690_2007.pdf)

5. INFARMED, I.P. - **Medicamentos Manipulados.** Saiba mais sobre, 2011. [Acedido a 20 de Julho de 2015]. Disponível na Internet:

[http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/PUBLICACOES/TEMATICOS/SAIBA\\_MAIS\\_SOBRE/SAIBA\\_MAIS\\_ARQUIVO/31\\_Medicamentos\\_Manipulados.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/PUBLICACOES/TEMATICOS/SAIBA_MAIS_SOBRE/SAIBA_MAIS_ARQUIVO/31_Medicamentos_Manipulados.pdf)

6. **Nova Receita Electrónica – Mapa.** [Acedido a 20 de Julho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.receitaeletronica.pt/#!/mapa>