



**cfp FARMÁCIA DO FORUM**  
FORUM COIMBRA

Ana Raquel Pereira Lourenço

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dr.<sup>a</sup> Laura Coelho e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Raquel Pereira Lourenço

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dr.<sup>a</sup> Laura Coelho e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Raquel Pereira Lourenço, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009010798, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 10 de setembro de 2015.

---

(Ana Raquel Pereira Lourenço)

## *Agradecimentos*

*Aos meus pais, por me terem ajudado neste longo caminho, pelo apoio sem limites, pela constante paciência e por me desafiarem todos os dias!*

*À minha melhor amiga, pelas aventuras!*

*Às minhas afilhadas, por estes 4 anos!*

*A todos os professores da Faculdade de Farmácia, por todo o conhecimento transmito,*

*À equipa técnica da Farmácia do Fórum, em especial á minha orientadora Dr. Laura Coelho, por me ensinarem o verdadeiro significado da palavra Farmacêutico, e pela paciência!*

*A toda a minha família e restantes amigos, obrigada por todo o apoio!*

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ANALISE SWOT .....</b>	<b>3</b>
2.1 PONTOS FORTES.....	4
2.2 PONTOS FRACOS .....	5
2.3 OPORTUNIDADES.....	6
2.4 AMEAÇAS.....	7
<b>3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>9</b>
<b>4. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>10</b>

# **I. INTRODUÇÃO**

A farmácia comunitária é um pilar importante do medicamento e uma das áreas que mais explora o trabalho do Farmacêutico junto da Sociedade, torna-se crucial que a formação no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas culmine com a realização do estágio em farmácia comunitária. Este estágio possibilita ao estudante transformar as capacidades adquiridas ao longo da formação académica em competência, explorando situações reais onde somos confrontados com a necessidade de tomar decisões focados no utente, tendo por base todo o rigor científico e técnico, assim como a ética e a deontologia exigidas como profissionais de saúde.

Este relatório tem por objetivo apresentar a análise SWOT sobre o estágio realizado na Farmácia do Fórum[1], tendo como orientação a Dra. Laura Coelho, durante o período de 12 de janeiro a 3 de maio de 2015.

## 2. ANALISE SWOT

A análise SWOT do estágio resulta do cruzamento de vários fatores que contribuíram para a minha experiência e desenvolvimento de competências enquanto estagiária e futura Farmacêutica. É a integração do conhecimento adquirido ao longo da minha formação académica aplicado a situações reais, proporcionadas pelas características da farmácia comunitária onde levei a cabo esta etapa.

<b>PONTO FORTES</b>	<b>PONTOS FRACOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Localização privilegiada dentro de um centro comercial;</li><li>• Horário alargado;</li><li>• Equipa jovem e dinâmica, na maioria farmacêuticos;</li><li>• Sistema de armazenamento e distribuição automática de medicamentos e Cashguad;</li><li>• Stock grande e variado;</li><li>• Contacto com linhas de cosméticas diferentes das habituais;</li><li>• Participação em formações pelas marcas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O tamanho da equipa e o horário de rotação por turnos dificulta a comunicação entre os vários elementos;</li><li>• Proximidade de espaços de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica;</li><li>• Barulho vindo do centro comercial;</li><li>• Poucos utentes fidelizados, pouca oportunidade de seguimento farmacoterapêutico.</li></ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Interação com utentes apresentando diferentes padrões culturais e comportamentais;</li><li>• Desenvolver competências de comunicação;</li><li>• Conseguir integrar-me numa equipa grande;</li><li>• Introdução da receita eletrónica a meio do período de estágio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dificuldade na indicação farmacêutica e aconselhamento;</li><li>• Problemas na compreensão de alguns processos de Gestão;</li><li>• Medicamentos esgotados;</li><li>• Mentalidade de alguns utentes perante a farmácia e o medicamento;</li><li>• Duração curta do estágio.</li></ul>

## 2.1 PONTOS FORTES

A farmácia do Fórum está inserida num centro comercial e funciona em horário alargado, isto é, está aberta todos os dias das 9 às 24 horas, inclusive sábado e domingos. Estes fatores conferem-lhe características particulares em relação ao padrão de utentes, à dimensão e diversidade do *stock* e a toda a dinâmica envolvendo a farmácia.

A equipa é muito jovem e dinâmica, constituída maioritariamente por Farmacêuticos.

Toda a estrutura e equipamentos na farmácia estão direcionados para o medicamento e para o utente, procurando a melhor solução para aumentar a qualidade dos cuidados de saúde prestados, temos como exemplo o “ROBOT” e o “*cashguard*”. O sistema de armazenamento e distribuição automática de medicamentos, o “ROBOT”, peça fundamental, permite economizar tempo na receção de produtos e na sua dispensa. Este elemento possibilita um maior foco no utente durante o atendimento, minimizar erros e melhor controlo dos produtos existentes na farmácia. Em contrapartida, os medicamentos encontram-se guardados longe do nosso olhar, por consequência, não estão facilmente disponíveis para ver a cor da caixa ou forma, dificultando bastante o atendimento quando há vários laboratórios de genéricos disponíveis e o utente não se recorda do nome. Outro fator positivo foi a existência do *cashguard*, um sistema automático que permite aumentar a segurança, poupar tempo e evitar erros no momento do utente fazer o pagamento e ainda facilita no final do dia ao fazer o fecho da caixa. Estas duas ferramentas foram muito importantes durante o estágio, permitiram evitar possíveis erros inerentes a um estagiário, diminuindo os meus receios e inseguranças com os procedimentos e deram-me a possibilidade de melhorar a qualidade e rapidez dos meus atendimentos focando-me nos utentes. Por outro lado levanta uma questão crucial: como será o meu desempenho num local onde não tenha estes instrumentos? Após refletir, confio que a minha formação e as competências desenvolvidas irão auxiliar-me na adaptação rápida a qualquer realidade apresentada.

No mercado existe uma diversidade de produtos e marcas que podem ser uma mais valia para dar resposta às necessidades dos utentes. A farmácia possui um *stock* grande e variado, com linhas de cosméticos diferentes das habituais, vários suplementos alimentares, produtos de ortopedia e dispositivos médicos disponíveis. O contacto com estes produtos possibilitou um conhecimento mais amplo do mercado.

A participação em formações disponibilizadas pelas marcas, na farmácia ou fora da mesma, representa uma ferramenta crucial para um correto aconselhamento, permite conhecer o produto e posicioná-lo enquanto indicação farmacêutica simplificando no momento de

aconselhar. Estas formações para além de exporem os produtos também fornecem conhecimento científico sobre algumas áreas não exploradas durante a nossa formação académica, tomo como exemplo a formação realizada pela Pierre Fabre Sante na gama Oral Care: proporcionou compreensão sobre afeções orais e diversos cuidados de higiene oral.

## **2.2 PONTOS FRACOS**

A equipa é muito grande e trabalha por turno rotativos, o que pode dificultar a comunicação entre os vários elementos. E enquanto estagiária senti uma grande dificuldade inicial de adaptação: como o meu horário era fixo, a orientação, pela diretora técnica, tinha que ser delegada a vários elementos da equipa conforme o horário. No início tive contacto com várias metodologias de trabalho para o mesmo procedimento e isso por vezes era confuso, mas com o tempo e com a ajuda da equipa consegui ajustar-me e organizar o melhor método de trabalho que ia de encontro aos meus deveres para com a farmácia, o medicamento e os utentes.

Como lado negativo da localização temos a proximidade de espaços de venda livre de medicamentos não sujeitos a receita médica (ex. Wells) e o barulho oriundo do centro comercial. Dada proximidade da Wells os utentes estavam constantemente confusos e faziam várias vezes questões como: “São farmácia?” e “Vendem medicamentos com receita?”. Para além deste ponto, alguns utentes procuravam aconselhamento farmacêutico junto da farmácia mas antes de adquirirem o(s) produto(s) iam à Wells para comparar os preços, isto limita substancialmente a margem aplicada sobre os produtos. Em segundo lugar, como resultado do grande fluxo de pessoas no espaço envolvente da farmácia a comunicação ótima com os utentes nem sempre era conseguida, o som por vezes impossibilitava a criação de um ambiente calmo e profissional.

Pela sua localização, a Farmácia do Fórum tem poucos utentes fidelizados, a grande maioria dos utentes são de passagem. Estes utentes não possuem ficha no sistema informático com o registo de toda a medicação que eles adquirem e na cedência de medicamentos a estes utentes não podemos procurar na ficha qual a marca ou o laboratório do medicamento que costumam levar. Muitos utentes não têm como referência o nome do medicamento, e quando tomam genéricos apenas sabem identificar a cor ou a forma. De modo a manter o mesmo laboratório o método é um pouco por tentativa e erro, isto é mostrar as caixas ao utente até ele identificar a correta. Entre os utentes fidelizados encontram-se: os utentes que acompanharam a farmácia desde a sua antiga localização e os funcionários das diversas lojas do Fórum. Consequentemente, a monotização de

parâmetros bioquímicos e/ou fisiológicos assim como o próprio seguimento farmacoterapêutico está limitado.

## **2.3 OPORTUNIDADES**

Durante o estágio tive oportunidade de desenvolver capacidades de comunicação com os utentes e conseguir dar resposta às necessidades apresentadas num curto espaço de tempo, seguindo o rigor e a ética exigida pela profissão. Dada a localização e horário da farmácia, tive hipótese de interagir com um grupo bastante heterogéneo de utentes, apresentando diferentes idades, exigências, necessidades e expectativas. Pude lidar com utentes “difíceis” que, pela sua exigência ou alguma desconfiança, nos colocam constantemente à prova, tanto a nível de conhecimento científico, como paciência e tranquilidade necessária garantir o profissionalismo. Muitas vezes a compreensão do real problema apresentado pelos utentes é complexa, perceber efetivamente qual a necessidade e as limitações do problema é o verdadeiro desafio na comunicação, nem sempre o que o utente pretende é a melhor resposta para a situação. Ao longo dos meses de estágio apercebi-me que a forma como transmitimos a mensagem pode ser decisiva entre seguir, ou não a indicação terapêutica. Quando nos dirigimos aos utentes devemos ser seguros, confiantes e devemos conseguir adaptar o nosso discurso a cada tipo de utente. Uma questão que dificulta a comunicação é a linguagem utilizada pelo utente e para com o utente. Por vezes é difícil fazer esta conversão de discurso, o primeiro passo é perceber o utente, e o segundo passo é explicar ao utente a informação em linguagem que ele compreenda. Um exemplo bastante comum que pode ser um limitante na rapidez da resposta é o facto de ao lidar com o utente em contexto de farmácia comunitária ainda está muito presente o nome de “marca” e durante a formação académica a única linguagem discutida é DCI, denominação internacional comum. No estágio pude desenvolver capacidades de comunicação fundamentais entre utente e farmacêutico, mas esta competência precisa de mais tempo e experiência para ser completamente aprimorada.

A comunicação entre os elementos da equipa, assim como a integração e articulação entre todos os profissionais de saúde dentro da farmácia é uma das etapas mais importantes para garantir a qualidade de serviços prestados. E após uma difícil adaptação inicial à dinâmica da equipa, com a ajuda da Dr. Laura Coelho e todos os restantes elementos consegui desenvolver as minhas próprias metodologias e quando acabou o período de estágio já sentia-me como parte ativa da equipa.

A dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) só pode ser realizada após apresentação de uma receita médica válida, a receita pode ser manual quando estamos perante um das exceções previstas (falência informática, inadaptação do prescritor, prescrição no domicílio ou até 40 receitas por mês) ou pode ser informatizada. A receita deve conter o nome do utente e o respetivo número de beneficiário, a entidade responsável pela comparticipação, a assinatura do médico, vinheta do médico (se for uma receita manual), código de barras com o número do médico e local de prescrição (se for uma receita informatizada) e ainda deve estar dentro do prazo de validade. Durante o meu período de estágio, o modo como o modelo de receita informatizado é introduzido no SIFARMA sofreu uma alteração, foi implementada a receita eletrónica[2], com isto pude aprender dois métodos distintos. O método “antigo” permitiu conhecer as várias entidades responsáveis pela comparticipação, assim como os diplomas especiais ou portarias existentes, e fazer uma avaliação mais pormenorizada de todos os critérios requeridos para a validação de receitas médicas. Com a receita eletrónica alguns critérios são validados e introduzidos automaticamente, os erros de faturação são minimizados e podemos garantir de forma segura que cedemos a terapêutica prescrita ao utente. Este novo método permitiu diminuir algumas inseguranças relacionadas com pormenores logísticos com que me deparava durante o atendimento.

## **2.4 AMEAÇAS**

O Indicação farmacêutica é responsabilidade do farmacêutico, é a resposta á necessidade e/ou problema do utente. Pode passar por aconselhamento de medidas não farmacológicas ou complementado com a cedência de medicamentos não sujeitos a receita médica. Em qualquer uma das situações resposta é fundamentada do ponto de vista técnico e científico, é necessário uma correta avaliação do problema de saúde apresentado e específico de cada utente. Uma das maiores dificuldades com que me deparei foi a indicação farmacêutica. A enorme diversidade de suplementos alimentares, dispositivos médicos, cosméticos e produtos de ortopedia disponíveis conjuntamente com a inexperiência inerente a um estágio tornava a decisão sobre o melhor aconselhamento difícil. Áreas como puericultura, produtos oftálmicos, higiene oral e capilares foram as mais críticas, existe falta de formação mais detalhada e completa nestas áreas direciona para as questões reais dos utentes.

A gestão de uma farmácia é decisiva para o correto funcionamento da mesma, e exata interpretação da documentação e dos todos os processos envolventes facilita a sua organização. Embora ao longo da formação académica este assunto seja abordado, senti

dificuldades na compreensão de algumas noções básicas relativas aos processos de gestão, como por exemplo: guias de transporte, faturas, devoluções e prazos de validade. A maioria destes processos burocráticos e económicos são desempenhados por farmacêuticos, e a nossa formação académica base na área de gestão parece ser insuficiente para preencher as necessidades atuais do mercado farmacêutico.

Ao longo do estágio no mercado farmacêutico existiram constantemente medicamentos esgotados e rateados. Esta problemática impossibilita a resposta às necessidades dos utentes o que, por vezes, leva à perda da confiança no farmacêutico e na farmácia.

Outro ponto crítico na atividade farmacêutica é a mentalidade de alguns utentes perante a farmácia e o medicamento. Alguns utentes encaram o medicamento como um simples produto que compraram e não veem a farmácia como espaço de saúde mas sim como “mais um estabelecimento comercial”, local onde podem fazer trocas, devoluções e levar qualquer produto sem questões ou restrições, pondo em causa a saúde do utente. Tomo como exemplo dois casos:

#### Caso I:

Uma mulher, na casa dos 40 anos, dirige-se à farmácia porque queria devolver a medicação que tinha comprado há dois dias atrás, diz que na receita vinha duas caixas de cada medicamento mas ela só queria uma. Tratava-se de medicação crónica para a hipertensão arterial e hipercolesterolemia. Expliquei-lhe que tal não seria possível, pois eram medicamentos. Expliquei que o medicamento apresenta características físico-químicas únicas, que são controladas ao longo de todo o seu percurso desde o laboratório até chegar ao utente. E é nossa obrigação garantir que o utente recebe o produto em boas condições, não adulterados e com todas as propriedades específicas preservadas, a partir do momento que o medicamento sai do espaço controlado da farmácia e vai para casa do utente, não pode voltar à farmácia para ser vendido a outro utente, porque a garantia das características específicas e legais foi comprometida. A utente não compreendeu o impacto do pedido dela para a saúde, e pensou que era apenas má vontade de não aceitar a devolução e referiu que se o problema era devolver o dinheiro que poderia aceitar um “vale de desconto” como fazem nas outras lojas. A utente não aceitou bem a minha explicação e pediu para falar com a direção técnica. Este exemplo é bastante elucidativo e preocupante, deve-nos fazer refletir o caminho que estamos a tomar enquanto profissão e farmácia, um espaço de saúde.

## Caso 2:

Uma jovem, com idade entre os 20/21 anos, veio pedir a “pílula do dia seguinte” e disse logo à partida para não perguntar nada porque era para amiga. Expliquei que não poderia ceder aquela medicação sem antes fazer a correta avaliação da situação e do utente. Continuou a insistir que a única coisa que sabia é que a relação sexual tinha sido há menos de 12 horas. Voltei a explicar que precisava de mais dados, como por exemplo: altura do ciclo menstrual que se encontrava, se fazia algum método contraceutivo, se tomava alguma medicação e se tinha algum problema de saúde. Ao fim de ameaçar que iria a outra farmácia, sugeri que liga-se à amiga, e assim poderia perceber melhor a situação. Ao falar ao telefone com a utente, para qual a medicação se destinava, fiquei a saber que a utente tinha um “problema no coração” que não sabia dizer exatamente o nome. Não vendi a contraceção de emergência, expliquei todos os problemas daí inerentes e aconselhei a ir ao médico. Este caso é bastante interessante, porque demonstra o desconhecimento e a atitude despreocupada do utente para os riscos individuais que um medicamento trás para a sua saúde.

A duração mínima de 640 horas de estágio correspondentes a 4 meses numa farmácia, do meu ponto de vista, é insuficiente. Dadas as características da Farmácia do Fórum senti necessidade de fazer mais horas do que as mínimas exigidas durante os 4 meses, quando comecei a atingir a autonomia durante os atendimentos e mais envolvimento na própria dinâmica da farmácia o estágio já se encontrava perto do final. Com intuito de enriquecer os meus conhecimentos e desenvolver ainda mais as minhas competências realizei mais algumas horas de estágio na farmácia após o período inicialmente estabelecido, e por isso quero agradecer à equipa da farmácia pelo consentimento, à equipa do meu segundo local de estágio pela sugestão e à Faculdade de Farmácia por me permitir complementar os meus conhecimentos na área de farmácia comunitária.

## **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Comecei o estágio com poucas expectativas sobre área de farmácia comunitária, tinha consciência que era uma área muito vasta e trabalhosa mas a ideia do contacto direto com o utente nunca me tinha cativado durante os 5 anos de formação. Porém ao longo do estágio, com a ajuda e paciência de toda a equipa com quem tive a oportunidade de aprender, a minha opinião e objetivos mudaram completamente. Passei a ver esta área e a interação com o utente como um dos meus maiores interesses.

O papel da farmácia comunitária e da profissão Farmacêutica atravessa um período de redefinição enquanto farmacêutica devemos ter sempre presente o foco da nossa atividade: o utente, o seu bem-estar e a sua saúde, respeitando sempre a ética profissional. A nossa profissão assenta na responsabilidade de tomarmos decisões, cientificamente e tecnicamente correta individualizadas a cada utente. Assim, para uma decisão consciente e segura devemos, com base na nossa formação académica muito vasta, manter-nos sempre atualizados e procurar por novas e melhores maneiras de responder às necessidades do utente e da sociedade.

## **4. BIBLIOGRAFIA**

- 1.Farmácia do Fórum.Disponível na Internet: <https://www.facebook.com/farmaciadoforum>.
- 2.Receita eletrónica.Disponível na Internet: <http://www.receitaeletronica.pt/#/o-que-e>.

Imagem da capa:

- 3.Disponível na Internet:  
<https://www.facebook.com/farmaciadoforum/photos/pb.264760520262599.-2207520000.1441802803./264805476924770/?type=3&theater>.