



Farmácia Estádio

*cuidamos de si!*

Cristiana Lopes Martinho

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Cristiana Lopes Martinho

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Cristiana Lopes Martinho, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010129513, 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, 7 de Setembro de 2015.

---

(Cristiana Lopes Martinho)

**FARMÁCIA ESTÁDIO**  
**Dr.ª Carolina Morais de Jesus**  
Carteira Prof. 10778 - Cont. N.º 509 686 664  
Telef.: 239 792 470  
Rua D. João III, N.º 11 - 3030-349 COIMBRA

P<sup>1</sup> A Orientadora de Estágio

André Paula  
(Farmacêutico substituto)

(Dr.ª Carolina Morais de Jesus)

A estagiária

Cristiana Lopes Martinho

(Cristiana Lopes Martinho)

## *Agradecimentos*

Porque nunca caminhamos sozinhos, gostaria de fazer um breve agradecimento às pessoas que me permitiram construir o meu percurso académico.

Um grande Obrigada à Dr.<sup>a</sup> Ana Isabel Rebelo por me ter recebido enquanto estagiária e por toda a ajuda prestada. Um sincero Obrigada à Dr.<sup>a</sup> Carolina Jesus por sempre me ter feito sentir parte da sua equipa, ao Dr. André Paiva pela amabilidade e compreensão durante esta fase de aprendizagem, à Dr.<sup>a</sup> Cristiana Vaz por toda a disponibilidade e ajuda, à Edite, à Dina, à Marta e ao Hugo por serem incansáveis e estarem sempre recetíveis às nossas dúvidas e erros. Um Obrigada à Joana Valentim, colega de curso e amiga, pela ajuda incondicional e pelos sorrisos e momentos partilhados.

Agradeço a toda esta equipa pela amizade e carinho, que todos os dias me dava ânimo para seguir em frente e que todos os dias me ensinava a ser mais e melhor.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, pelo conhecimento científico que me proporcionou, e de onde parto à descoberta.

Aos meus amigos da faculdade, às minhas amigas de sempre e à minha Tuna, por fazerem destes 5 anos um caminho cheio de luz, alegria e felicidade. Por toda a ajuda nos momentos mais difíceis, mas também pela folia partilhada nos dias que passam a ser nossos. A esta cidade que é minha, hoje e sempre.

Por fim, um grande Obrigada à minha mãe que sempre me ampara e me deixa voar. À minha avó e avô que, por toda a ajuda, carinho e amor, merecem esta menção.

## Índice

1. Lista de Abreviaturas.....	6
2. Introdução.....	7
3. Análise SWOT.....	8
3.1 Pontos Fortes	
3.1.1 <i>Acolhimento e Plano de Estágio</i> .....	8
3.1.2 <i>Contexto geográfico e social da farmácia</i> .....	9
3.1.3 <i>Horário de funcionamento</i> .....	9
3.1.4 <i>Instalações</i> .....	9
3.1.5 <i>Aprovisionamento, armazenamento e gestão de produtos</i> .....	10
3.1.6 <i>Prestação de Serviços e Gabinete do Utente</i> .....	11
3.1.7 <i>Conferência de estupefacientes e psicotrópicos</i> .....	12
3.1.8 <i>Receituário</i> .....	12
3.1.9 <i>Dispensa de medicamentos</i> .....	13
3.1.10 <i>Interação com o Doente e com outros Profissionais de Saúde</i> .....	14
3.1.11 <i>Sistema de Gestão da Qualidade</i> .....	14
3.2 Pontos Fracos	
3.2.1 <i>Receituário</i> .....	15
3.2.2 <i>Preparação de Manipulados</i> .....	15
3.3 Oportunidades	
3.3.1 <i>Instituições</i> .....	16
3.3.2 <i>Formações</i> .....	16
3.3.3 <i>Atendimento permanente</i> .....	16
3.3.4 <i>Medicamentos Homeopáticos</i> .....	17
3.4 Ameaças	
3.4.1 <i>Dispensa de medicamentos</i> .....	17
3.4.2 <i>Gestão de stocks</i> .....	18
3.4.3 <i>Plano de estudos</i> .....	18
4. Considerações Finais .....	19
5. Referências Bibliográficas .....	19

## I. Lista de Abreviaturas

SWOT – *Strenghts, Weaknesses, Opportunities and Threats*

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

APCER – Associação Portuguesa de Certificação

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

DCI – Denominação Comum Internacional

CNPEM – Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

ANF – Associação Nacional das Farmácias

## 2. Introdução

Esta viagem começa com o cheirinho mentolado da farmácia. Cheira a saúde e bem-estar, a dor transformada em alegria.

Desde pequena fazia questão de ir à farmácia, de mão dada com a minha mãe, olhar aquele senhor bonacheirão que me dava sempre um reбуçado de mentol. Lembro-me que as coisas eram diferentes, posso mesmo afirmar que “ainda sou do tempo em que...” as farmácias tinham mais saúde que doença, e gostava de os ver pular para o banquinho para chegar as gavetas de cima. Só isso importava, e eu nem sabia o que eles lá guardavam.

E quando chegou o dia de escolher, o dia em que eu já “era grande” e tinha que “ser” alguma coisa, eu escolhi ser Farmacêutica. E foi com nostalgia que, durante estes 4 meses, subia esse tal banquinho. Agora já sabia o que se guardava nas gavetas, a mágoa que uma caixa de medicamentos pode significar para alguém, e sou hoje do tempo em que as farmácias têm mais doença que saúde.

Depressão, crise de ansiedade, diabetes, o maldito do colesterol, hipertensão, febre, o nariz a pingar, um mal estar geral. Todos os dias assisti a uma sociedade sem esperança, desprovida de vontade de viver, e todos os dias ali sentia o desespero de uma mãe e a saudade de um filho. Cresci muito nestes 4 meses, sempre na esperança de poder crescer mais, pois os meus 23 anos não chegam para dizer estas palavras com confiança, sem vergonha deste romantismo ingénuo que hoje partilho em voz alta.

Pois bem, o farmacêutico é um agente de saúde pública, um cuidador nato que cada vez é mais procurado pela população como a primeira linha de cuidados. Uma profissão desafiante, foi o que encontrei dentro das quatro paredes da Farmácia Estádio, que vai muito para além da teoria do medicamento e da doença, e onde é preciso procurar mais e mais pelo humanismo, empatia e altruísmo.

É nesse sentido que nas próximas páginas descrevo o meu estágio em Farmácia Comunitária, que decorreu de 12 de janeiro de 2015 a 30 de abril de 2015, onde me foco em quatro pontos essenciais: Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidade e Ameaças.

### 3. Análise SWOT

<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Acolhimento e Plano de Estágio</i></li><li>• <i>Contexto geográfico e social da farmácia</i></li><li>• <i>Horário de funcionamento</i></li><li>• <i>Instalações</i></li><li>• <i>Aprovisionamento, armazenamento e gestão de produtos</i></li><li>• <i>Prestação de Serviços e Gabinete do Utente</i></li><li>• <i>Conferência de estupefacientes e psicotrópicos</i></li><li>• <i>Receituário</i></li><li>• <i>Dispensa de medicamentos</i></li><li>• <i>Interação com o Doente e com outros Profissionais de Saúde</i></li><li>• <i>Sistema de Gestão da Qualidade</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Receituário</i></li><li>• <i>Preparação de Manipulados</i></li></ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Instituições</i></li><li>• <i>Formações</i></li><li>• <i>Atendimento permanente</i></li><li>• <i>Medicamentos Homeopáticos</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Dispensa de medicamentos</i></li><li>• <i>Gestão de stocks</i></li><li>• <i>Plano de estudos</i></li></ul>

#### 3.1 Pontos Fortes

##### *Acolhimento e Plano de Estágio*

No primeiro dia de estágio fui recebida pela proprietária da farmácia, que me forneceu o Manual de Acolhimento, onde se encontra uma breve apresentação da farmácia, o seu organigrama e modo de funcionamento, bem como o plano de formação e desenvolvimento de competências do estagiário. Para além disso, deste manual consta ainda uma breve explicação do SGQ, bem como da missão, princípios e valores da farmácia.

O plano de estágio estava bem estruturado, sendo que as diversas etapas foram realizadas numa ordem cronológica lógica, permitindo adquirir os conhecimentos necessários ao desempenho das várias funções de um farmacêutico comunitário.

#### *Contexto geográfico e social da farmácia*

A Farmácia Estádio encontra-se na Rua D. João III, numa zona privilegiada da cidade de Coimbra, uma vez que está inserida numa grande zona habitacional e comercial, rodeada por diversos serviços públicos, incluindo serviços de saúde privados. Assim, a Farmácia Estádio era visitada diariamente por um grande número de pessoas, entre clientes habituais e utentes pontuais, de diversas idades, extratos sociais e culturas.

Considero este ser um ponto forte uma vez que a heterogeneidade da população alvo fez com que me deparasse com uma grande diversidade de necessidades e, consequentemente, uma grande variedade de receituário, tendo assim contribuído para a riqueza do meu estágio.

#### *Horário de funcionamento*

A farmácia funciona de Segunda a Sexta-feira, das 9h às 20h, e Sábados das 9h às 19h, ininterruptamente. Este facto proporcionou a oportunidade de estagiar ao fim-de-semana, o que também enriqueceu a minha experiência de trabalho. Tive assim a oportunidade de encontrar uma diversidade ainda maior de clientes e casos práticos, nomeadamente mais utentes pontuais que procuravam um tipo de produto mais diferenciado, nomeadamente produtos de cosmética.

#### *Instalações*

A área de atendimento ao público é ampla, esteticamente agradável e bem iluminada. Toda esta área se encontra rodeada por lineares onde se encontram expostos produtos de cosmética, produtos sazonais, capilares, de higiene pessoal, ortopedia, puericultura, entre outros. Este espaço permite assim uma visualização privilegiada das existências, facilitando o atendimento.

*Aprovisionamento, armazenamento e gestão de produtos*

Durante a primeira fase do meu estágio, para além de me familiarizar com o espaço e organização da farmácia para lá da área de atendimento ao público, tive o primeiro contacto com o medicamento em si, tendo sido, portanto, uma fase fundamental para um atendimento ao público eficiente. Ao rececionar as encomendas e proceder ao armazenamento dos produtos fui-me familiarizando com os nomes comerciais de muitos medicamentos, associando estes ao princípio ativo por nós já conhecidos, ao mesmo tempo que contactava com medicamentos que não conhecia. Este período foi desafiante, uma vez que todos os dias recebíamos informação nova, mas foi também muito útil pois permitiu que, mais tarde, demorasse menos tempo a atender cada utente, melhorando assim a minha capacidade de resposta a cada atendimento.

Considero que ter feito o estágio de Verão na Farmácia Estádio foi uma vantagem, principalmente nesta fase, uma vez que já conhecia a farmácia e os produtos de maior rotatividade da mesma.

Nesta fase tive também a oportunidade de fazer devoluções ao respetivo armazenista. No caso de não conformidades, procedíamos à devolução de produtos através de uma nota de devolução.

Apercebi-me aqui da importância deste passo no ciclo do medicamento, uma vez que deste depende a sustentabilidade financeira da farmácia, pois pode dar origem a desperdícios. É necessária grande atenção aos prazos de validade, *stock* mínimo e máximo, condições de armazenamento e respetivos locais de arrumação e exposição. Para além disso considero também muito importante a comunicação entre os colaboradores da farmácia, uma vez que, quando esta falha, pode levar a que uma devolução já não possa ser feita, haja encomenda de produtos já existentes na farmácia, entre outros.

O sucesso da gestão de existências depende de vários fatores, nomeadamente, da localização da farmácia e tipo de utente, hábitos de prescrição, rotação de produtos, publicidade, variações sazonais, espaço existente para armazenamento e histórico de vendas. De todos estes fatores depende o bom funcionamento da farmácia e a sua sustentabilidade financeira, pelo que dominá-la será impreterível para o sucesso.

Logo no início do meu estágio tive a valiosa oportunidade de participar no inventário anual da farmácia, tendo este sido uma grande mais valia no conhecimento de todo o espaço

e organização da mesma, que de outra forma teria levado mais tempo a conhecer. Por esta razão, considero este um dos pontos mais fortes do meu estágio.

#### *Prestação de Serviços e Gabinete do Utente*

A farmácia tem um papel de grande importância na promoção e manutenção da saúde pública, pelo que a prestação de serviços como a avaliação de parâmetros, como a pressão arterial, glicémia e colesterol, bem como a realização de testes de gravidez é de grande relevância. Para tal a Farmácia Estádio dispõe de um gabinete de atendimento, sendo este mais confidencial e personalizado ao utente. Aqui temos a oportunidade de perceber a situação clínica de cada utente, fazendo as questões que nos parecem mais pertinentes, sem invadir demasiado a privacidade deste. Neste âmbito tive formação prévia dada pelo Dr. André, onde me foi dado a conhecer os procedimentos/instruções de trabalho a seguir, funcionamento dos aparelhos e de todo o material de apoio.

Foi uma fase também importante, uma vez que representa o primeiro contacto com o utente, tendo sido também um ponto forte do meu estágio. Por se tratar de uma farmácia com um grande número de utentes habituais, os quais ali faziam o seguimento da PA, glicémia e colesterol, mas também de clientes pontuais, que se dirigiam pontualmente a farmácia quase como se de uma unidade de cuidados primários se tratasse, permitiu contactar com um grande número e diversidade de casos clínicos.

Enquanto estagiária e aluna do MICEF, senti-me confiante para esclarecer determinadas dúvidas relativas aos parâmetros avaliados, tendo sentido também que os utentes confiavam em mim e nas minhas capacidades enquanto futura farmacêutica. Esta fase serviu também para me dar alguma *endurance* e segurança no trabalho que viria a desempenhar semanas mais tarde.

Ainda dentro da prestação de serviços, é de destacar o valor que um farmacêutico pode ter na saúde de algumas pessoas. Refiro-me ao caso particular de um idoso polimedicado, que diariamente se dirigia à Farmácia Estádio para tomar a sua medicação, o qual sem este serviço teria uma qualidade de vida muito inferior ou até inexistente. Eram assim evitados esquecimentos, duplicações de dose e consequentes interações e efeitos secundários mais pronunciados. Numa nota muito pessoal, nunca esquecerei os “Bons Dias” deste senhor, que todos os dias me dava um sorriso e me fazia crer que estávamos todos ali por uma razão.

### *Conferência de estupefacientes e psicotrópicos*

O mercado lícito de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos, por se tratar de substâncias com ação no Sistema Nervoso Central e suscetíveis de causar tolerância e dependência física/psíquica, requer uma atenção redobrada no que concerne ao seu provisionamento, armazenamento, dispensa e controlo de receituário.

Por se tratarem de medicamentos associados ao tráfico e consumo de drogas, são alvo de um grande controlo por parte das autoridades competentes, nomeadamente pelo INFARMED. Posto isto, a conferência da entrada e saída de estupefacientes e psicotrópicos numa farmácia é alvo de especial atenção por parte de todos os colaboradores, e no meu estágio não foi exceção. Tive a oportunidade de, por duas vezes, desempenhar essa função, onde na conferência da entrada tinha de me certificar que a listagem da farmácia estava em concordância com o guia de remessa, enviada pelo respetivo fornecedor, bem como com as faturas de cada produto, e na conferência da saída tinha de me certificar que o nome os dados constantes da listagem da farmácia estava de acordo com a respetiva receita e com o documento comprovativo de venda. Relativamente a este documento, nele constam todos os dados que são obrigatoriamente introduzidos no sistema informático aquando a dispensa deste grupo de medicamentos: nome e morada do doente e adquirente, nº do bilhete de identidade deste último e idade, bem como o nome do médico prescritor e data da dispensa. A todos estes dados acresce o número de registo de saída e número da receita, sendo tudo isto conferido.

Considero que este foi também um ponto forte do meu estágio, onde tomei conhecimento das obrigações legais envolventes e me deparei com a importância do controlo de estupefacientes e psicotrópicos, tendo passado para o atendimento já com uma base que me permitiu agir da forma correta quando me era solicitado um medicamento deste grupo.

### *Receituário*

Ainda durante a primeira fase do meu estágio procedi a verificação e organização do receituário de acordo com os respetivos organismos, lote e número da receita. Esta tarefa permitiu familiarizar-me não só com os vários organismos e complementaridades de participação, mas também com a importância de estar atenta à validade da receita e

assinatura do médico prescriptor, que são dados essenciais mas que, por vezes, falham no momento da dispensa.

O desempenho desta conferência deu-me alguma vantagem quando passei para o atendimento pois nessa fase subsequente já tinha noção das diferenças no procedimento a realizar consoante o organismo de que se tratava e estava mais alerta para a validade e assinatura do médico, entre outros detalhes importantes. Durante esta fase aprendi a emitir e conferir os verbetes de identificação dos lotes. No entanto, considero que foi também um ponto fraco do meu estágio, como irei expor de seguida.

#### *Dispensa de medicamentos*

De acordo com a legislação atualmente em vigor, a prescrição deve ser efetuada por DCI da substância ativa, forma farmacêutica, dosagem e apresentação através do sistema eletrónico ou manualmente, caso se verifique uma das quatro exceções previstas.

Considero que, no que diz respeito ao desempenho da minha função aquando a dispensa de medicamentos, o facto de estes virem discriminados por DCI da substância ativa foi uma vantagem uma vez que, na faculdade, estudamos o medicamento por esta denominação, tendo sido mais fácil reconhecer os respetivos grupos terapêuticos no momento da dispensa.

Durante o meu estágio ocorreu uma alteração significativa no modo de proceder à dispensa e verificação do receituário: o aparecimento da receita eletrónica. Pouco depois de começar a atender, quando ainda me estava a adaptar ao SIFARMA 2000®, surgiram alterações no modo de proceder à validação de uma receita. Coimbra foi um dos primeiros distritos em que esta nova forma de validação da receita foi implementada e, a meu ver, isso constituiu uma vantagem para mim. Tive a oportunidade de assistir à formação dada pela ANF acerca das receitas eletrónicas e no decorrer do meu estágio deparei-me com diversos desafios, como por exemplo explicar ao utente as alterações que se avizinhavam, estar alerta ao processamento eletrónico dos despachos/portarias que por vezes falhavam, entre outros.

A dispensa de medicamentos foi um dos pontos fortes do meu estágio, mas também um dos pontos fracos, do qual falarei posteriormente.

*Interação com o Doente e com outros Profissionais de Saúde*

Considero o estágio um período de crescimento não só académico mas também pessoal, e para mim não foi exceção. Aprendi a lidar com utentes menos simpáticos, mais exigentes e até com situações desagradáveis, situações estas com as quais não nos deparávamos na zona de conforto em que estávamos inseridos na faculdade. A meu ver, este foi um dos maiores Pontos Fortes do meu estágio e onde também evoluí bastante – chegamos ao balcão e a ansiedade apodera-se de nós, todo o barulho a nossa volta desaparece e focamo-nos no computador a nossa frente e na receita que temos na mão. Foram assim os meus primeiros dias de atendimento, e tudo se tornava pior quando me deparava com esses utentes menos simpáticos. Até que depois cresci – já escutava o utente, já tentava compreender o que ele me estava a tentar dizer ou o porquê de estar tão mal disposto comigo. Creio que desenvolvi em mim a vertente social, muito para lá da teoria e ciência, à qual não estava habituada nem sabia que precisava.

O mesmo aconteceu com outros profissionais de saúde. Tive a sorte de trabalhar com colegas excecionais no que concerne ao respeito por mim e pela minha aprendizagem, mas houve naturalmente situações em que os meus erros exigiam uma resposta mais assertiva, tendo eu crescido também na maneira de lidar com tais episódios. Para além disso surgiu a necessidade de comunicar com médicos prescritores, quer pela ausência da assinatura deste ou ilegibilidade das receitas manuais, o que exige também uma comunicação eficaz e cooperação de ambas as partes para resolver a situação da melhor maneira possível, poupando transtornos aos utentes.

*Sistema de Gestão da Qualidade*

Por último, mas não menos importante, é de referir que a Farmácia Estádio é uma farmácia certificada pela APCER - Associação Portuguesa de Certificação, o que garante um SGQ segundo a Norma NP EN ISSO 9001:2008.

A certificação garante que a farmácia se rege por um conjunto de protocolos pré-estabelecidos por forma a atingir elevados níveis de qualidade, apostando sempre na melhoria contínua. Este é um fator diferenciador relativamente a outras farmácias, transmitindo aos utentes uma maior confiança nos profissionais de que dispõem.

A oportunidade de trabalhar numa farmácia com um SGQ foi mais um ponto forte no meu estágio, pois permitiu-me trabalhar segundo processos e protocolos estabelecidos, proporcionando uma maior sistematização e organização do trabalho desempenhado e obrigando a uma maior disciplina e rigor da minha parte.

### **3.2 Pontos Fracos**

#### *Receituário*

O Receituário, apesar de ter sido um dos pontos fortes do meu estágio, teve por outro lado uma desvantagem. Uma vez que a Farmácia Estádio conta com a colaboração de uma pessoa destacada para a conferência do receituário, assim que passei para o atendimento deixei de desempenhar esta função. Apesar de por um lado me permitir estar mais tempo no atendimento e, desta forma, contactar com um maior número de casos práticos, por outro passei a desempenhar em muito menos escala a função de organizar e conferir o receituário. Acresce o facto de ter surgido a receita eletrónica, que exige uma conferência menos detalhada.

Para além disso não cheguei a assistir ao fecho dos lotes e elaboração das respetivas faturas, nem ao envio para os locais adequados, nem ao procedimento relativo as receitas devolvidas.

#### *Preparação de Manipulados*

A Farmácia Estádio possui um laboratório equipado com todo o material necessário a preparação dos mais diversos manipulados e que cumpre todos os requisitos, assegurando assim a qualidade do medicamento manipulado. Neste espaço encontram-se os dossiers de suporte a preparação de manipulados, a Farmacopeia Portuguesa e o Formulário Galénico Português, bem como o dossier das fichas de segurança das matérias-primas e dos boletins-analíticos.

Durante o meu estágio assisti à preparação de dois manipulados, um pediátrico e outro dermatológico, bem como a todos os procedimentos de registo relativos a estes e, para além disso, procedi a preparação de vários xaropes extemporâneos. No entanto, considero que este foi um dos pontos fracos do meu estágio, pois não tive oportunidade de

fazer um manipulado nem de preencher a ficha de preparação de manipulados e cálculo de preço de venda ao público.

### **3.3 Oportunidades**

#### *Instituições*

A Farmácia Estádio colabora com diversas instituições, procedendo ao fornecimento de medicação em grande escala. Contactei com esta realidade no início do meu estágio o que foi uma vantagem pois desenvolvi a capacidade de organização e rigor desde cedo no que respeita ao fornecimento da medicação aos doentes, ao mesmo tempo que me familiarizava ainda melhor com o nome dos medicamentos, princípios ativos e suas dosagens, formas farmacêuticas e apresentações. Ainda durante esta fase apercebi-me dos padrões de utilização da medicação crónica, nomeadamente nos lares de idosos, tendo permitido fazer a analogia com algumas patologias e, desta forma, recordar os conhecimentos teóricos que adquiri.

#### *Formações*

Durante os 4 meses em que estive na Farmácia Estádio tive a oportunidade de assistir a diversas formações externas, tais como a da Lierac® e PharmaNord® que me permitiram alargar os meus conhecimentos relativamente a produtos específicos, e ainda a formação da ANF acerca das novas receitas eletrónicas.

Para além disso, a farmácia era muitas vezes visitada por delegados de informação que se disponibilizavam rotineiramente a fazer pequenas formações no próprio espaço da farmácia, durante o nosso horário de trabalho. Através destas formações, muito mais focadas em determinado produto (por exemplo, uma nova pasta dentífrica) tive conhecimento de inúmeros produtos e de uma forma muito acessível e rápida, sentindo-me mais capaz e confiante em proceder a uma venda ao público desses mesmos produtos.

### *Atendimento permanente*

Tive a oportunidade de fazer dois serviços permanentes, um a um Domingo e outro de noite. São, sem dúvida, cenários muito diferentes ao que estamos habituados enquanto alunos, nos quais gostei de me sentir útil. Foi uma experiência muito gratificante que, apesar de custosa, enriqueceu muito o meu estágio. Contactei com situações mais graves e de emergência, não só situações agudas mas também casos em que a medicação crónica tinha “acabado de repente” e até situações mais caricatas, com as quais aprendi a lidar e resolver em colaboração com o farmacêutico de serviço.

### *Medicamentos Homeopáticos*

A Farmácia Estádio aposta fortemente nos produtos homeopáticos e diariamente contactava com eles e procedia à sua venda, grande parte fundamentada por prescrição médica. Desta forma, tive oportunidade de conhecer melhor este tipo de produto, bem como compreender as situações que levavam cada vez mais pessoas a recorrer à Homeopatia. Considero que o meu estágio se tornou desta forma mais rico.

## **3.4 Ameaças**

### *Dispensa de medicamentos*

Durante o atendimento deparei-me com uma enorme falta de conhecimento, por parte dos utentes, no que toca à receita médica. Não tendo estes culpa de todas as mudanças que vão acontecendo ao longo dos tempos, nomeadamente a cada vez maior informatização na área da saúde, é natural que as pessoas não dominem termos científicos que são para nós tão familiares, como ‘substância ativa’, ‘dosagem’, ‘genérico’, ‘original’, entre outros.

Foi portanto muito desafiante explicar que, por exemplo, o que vinha prescrito na receita, pelo CNPEM não era necessariamente nem o ‘original’ nem o ‘genérico’ e apercebi-me que os utentes, idosos e não só, associam muito o medicamento à respetiva cor, tamanho e aspeto da caixa. Este facto tornava o atendimento, por vezes, mais desafiante tanto para nós enquanto estagiários, como para os utentes, que saíam da farmácia por vezes confusos.

Para além disso, as novas receitas eletrónicas, instituídas no distrito de Coimbra em meados do mês de Fevereiro, diariamente provocavam falhas no sistema e faziam com que este ficasse mais lento, prejudicando bastante a qualidade do atendimento e aumentando ainda mais o descontentamento dos utentes.

#### *Gestão de stocks*

Devido à conjuntura atual do nosso país, é sabido que as farmácias possuem cada vez menos existências em *stock*, pois efetuam encomendas diárias mais reduzidas de maneira a poupar dinheiro. Desta forma, era recorrente ter que fazer encomendas instantâneas, deixando os utentes muito insatisfeitos pois constantemente lhes acontecia terem que voltar a farmácia mais tarde. Para além desta insatisfação e descontentamento, que deixa mal vistas as farmácias, todo o procedimento em torno da encomenda destabilizava o atendimento, nomeadamente quando se tratava de menor rotatividade, pois merece maior atenção da nossa parte de forma a não prejudicar financeiramente a farmácia.

Assim, considero este ponto como uma ameaça ao meu estágio pois senti que a constante falta de produtos, apesar de desafiante, prejudicava o meu desempenho.

#### *Plano de estudos*

No que respeita à adequabilidade do plano de estudos do MICEF em relação ao estágio, considero que a única falha se prende com a área da dermocosmética e produtos veterinários. Relativamente à primeira, todos os anos tínhamos uma cadeira em que abordávamos, de uma maneira ou de outra, a fisiologia da pele e as suas fragilidades, mas nunca o aplicávamos aos produtos existentes no mercado. É de facto uma área muito abrangente e com inúmeros produtos que se destinam às mais variadas patologias e condições mas, a meu ver, devia ter sido dada mais atenção a casos práticos tal como aconteceu com a cadeira de Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde.

A meu ver, esta foi a maior ameaça ao meu estágio pois não me sentia à vontade para proceder ao atendimento autonomamente, tendo que interromper o trabalho dos meus colegas.

#### **4. Considerações Finais**

O balanço final que faço do meu estágio em Farmácia Comunitária é muito positivo, pois permitiu-me aplicar os meus conhecimentos teóricos que adquiri na Faculdade, bem como crescer enquanto pessoa e futura profissional.

Aprendi que, para além de termos claramente de seguir um conjunto de regras sociais e organizacionais, não podemos nunca esquecer o nosso valor ético e como podemos, todos os dias, fazer a diferença.

Por isso assim termino, afirmando com toda a convicção que o farmacêutico é muito mais que um agente do medicamento, é um agente da sociedade e para a sociedade. E se todos conseguirmos um dia perceber isso, o longo caminho que às vezes separa uma pessoa, solitária e triste, da sua saúde, física e emocional, será certamente encurtado.

#### **5. Referências Bibliográficas**

<http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/40/iso-9001>