



Tatiana Paulo Silva

RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Relatório de Estágio realizado no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.ª Sara Morais Gomes do Vale e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro de 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Tatiana Paulo Silva

RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Relatório de Estágio realizado no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.^a Sara Morais Gomes do Vale e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro de 2015

Relatório de Estágio elaborado sob a orientação da
Dr.^a Sara Morais Gomes do Vale, no âmbito da
unidade curricular de Estágio Curricular.

A Tutora,

(Dr.^a Sara Morais Gomes do Vale)

A Aluna,

(Tatiana Paulo Silva)

Eu, Tatiana Paulo Silva, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº2010127135, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular.

Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer informação 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

Assinatura

É com sincera gratidão que deixo aqui um especial agradecimento:

À Dr.^a Sara Morais Gomes do Vale e a toda a equipa da Farmácia Gomes, pela forma calorosa com que me acolheram, por todos os ensinamentos e experiências partilhadas, pela total disponibilidade e, acima de tudo, pela amizade que foi crescendo ao longo destes meses.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra e aos seus Professores, por todos os conhecimentos transmitidos e partilhados;

À minha família, pois sem eles não teria concretizado este sonho. Um Obrigado por todo o esforço, dedicação e apoio e pela presença em todos os momentos importantes da minha vida;

Aos meus amigos, por me acompanharem ao longo destes 5 anos e me proporcionarem momentos inesquecíveis;

A Coimbra, cidade que estará sempre no coração. O meu sincero obrigado por tudo!

ÍNDICE

LISTA DE ACRÓNIMOS.....	2
I.INTRODUÇÃO	3
I.1 A Farmácia Gomes	3
2. ANÁLISE SWOT	4
2.1 Pontos fortes	5
2.2 Pontos fracos	10
2.3 Oportunidades.....	14
2.4 Pontos fortes	15
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
4. BIBLIOGRAFIA.....	20

LISTA DE ACRÓNIMOS

DCI	Denominação Comum Internacional
MICF	Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas
MNSRM	Medicamento Não Sujeito a Receita Médica
MSRM	Medicamento Sujeito a Receita Médica
RAM	Reação Adversa Medicamentosa
UC	Unidade Curricular

I. INTRODUÇÃO

O estágio curricular em Farmácia Comunitária no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas é o culminar e o consolidar de todos os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso.

O desempenho da profissão farmacêutica assume um papel muito importante na sociedade, sobretudo na conjuntura atual em que vivemos. A farmácia comunitária deve, cada vez mais, ser uma entidade prestadora de um conjunto de serviços de saúde diferenciados e especializados, pois é muitas vezes o local de primeiro contato entre o utente e um profissional de saúde qualificado. A realização do estágio curricular é, por isso, uma excelente oportunidade não só para nós, estudantes, integrarmos a prática profissional, como também para aprendermos a exercer a nossa profissão com toda a responsabilidade e exigência que lhe diz respeito.

O meu estágio curricular realizou-se na Farmácia Gomes, em Esposende, tendo decorrido entre o dia 30 de Março de 2015 e o dia 19 de Julho de 2015, sob orientação da Dr.^a Sara Morais Gomes do Vale, num total de 640 horas. Escolhi a Farmácia Gomes para a realização do meu estágio não só por ser economicamente mais vantajoso dado que é a minha área de residência, mas também porque já aqui tinha realizado um estágio de Verão e conhecia bem a equipa.

O presente relatório tem como principal finalidade proceder a uma reflexão global do estágio, a qual integrará os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças por mim identificadas, e apresentar alguns casos práticos que considero relevantes.

I.1. A Farmácia Gomes

A Farmácia Gomes, situada em Esposende, pertence a um grupo de três farmácias e uma loja ortopédica designado Grupo Gomes dos Santos. Durante a última semana de estágio a Farmácia Gomes mudou de instalações, mantendo-se na cidade de Esposende.

A equipa desta farmácia é atualmente constituída por sete membros, nomeadamente a diretora técnica e proprietária da farmácia, uma farmacêutica, um farmacêutico em estágio profissional, um técnico de farmácia licenciado e três técnicos de farmácia.

2. ANÁLISE SWOT

Para melhor descrever aquilo que foi o meu estágio curricular na Farmácia Gomes e fazer uma avaliação crítica do mesmo, foi realizada uma análise SWOT que pretende sistematizar e relacionar as oportunidades e ameaças do ambiente externo e os pontos fortes e fracos do ambiente interno da farmácia.

Tabela I - Análise SWOT do estágio curricular na Farmácia Gomes

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none"> - Boa receção e integração dos estagiários na equipa da farmácia; - Espírito de entreaajuda de colegas estagiários; - Possibilidade de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do MICF em benefício dos utentes; - Plano de estágio bem estruturado e organizado; - Gabinete do Utente; - Valorização do ato farmacêutico; - Proximidade com os utentes e reconhecimento do meu trabalho pelos mesmos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de protocolos de indicação farmacêutica; - Poucas oportunidades para frequentar formações; - Inexistência de preparação de medicamentos manipulados; - Dificuldade no aconselhamento de produtos da área da dermofarmácia, cosmética e produtos capilares; - Pouca oferta de produtos de veterinária; - Programa da farmácia e problemas de ligação à internet; - Mudança de instalações.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> - Adequação do curso às perspetivas profissionais futuras; - Atual crise económica do país; - Competências adquiridas durante o estágio; - Formação Eucerin®; - Mudança de instalações. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de contacto com a prática profissional durante o MICF; - Sazonalidade da farmácia; - Homogeneidade da população; - Mercado de genéricos; - Atual crise económica do país e venda de MNSRM fora das farmácias; - Barreira à qualidade dos serviços na farmácia comunitária, pela sociedade atual.

2.1. PONTOS FORTES

a) Boa receção e integração dos estagiários na equipa da farmácia;

Na Farmácia Gomes existe um ótimo ambiente de trabalho e facilmente os estagiários se integram no grupo. Durante o estágio senti-me sempre à vontade para questionar e dar a minha opinião nos diversos assuntos respeitantes à farmácia. Sempre tive total autonomia nas minhas tarefas e nunca me senti pressionada ou com medo de errar, antes pelo contrário. Sentir que a farmácia contava comigo para melhorar os serviços prestados e que confiava no meu trabalho diário, deu-me liberdade para ter um bom relacionamento com toda a equipa, para além de passar a ter maior confiança em mim e no meu trabalho.

b) Espírito de entreaajuda de colegas estagiários;

Quando comecei o estágio na Farmácia Gomes estavam já dois estagiários, um farmacêutico em estágio profissional e um técnico de farmácia em estágio curricular. O apoio deles foi muito importante, pois no início do estágio muita coisa é novidade e às vezes há uma certa dificuldade em assimilar toda a metodologia de trabalho e a própria gestão do espaço.

c) Possibilidade de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) em benefício dos utentes;

O MICF é um curso da área da saúde com elevado nível de exigência que proporciona um vasto leque de conhecimentos científicos. É muito gratificante poder colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos na faculdade e sentir que a formação recebida ajudou a contribuir de forma positiva para o bem-estar e para a saúde da sociedade em geral.

d) Plano de estágio bem estruturado e organizado;

No primeiro dia de estágio foi-me apresentado oralmente um plano de estágio com o objetivo de me ser proporcionada uma aprendizagem sólida e gradual. Este plano estava delineado pelas seguintes etapas: inicialmente um primeiro contacto com os medicamentos através da arrumação, seguido da receção das encomendas dos produtos, do gabinete de utente onde são realizadas as determinações dos parâmetros bioquímicos, da organização do receituário por lotes e organismos, do anexo de verbetes, e por último da iniciação ao balcão de atendimento ao público. Considero que este ciclo de tarefas foi importante, pois permiti-me perceber aos poucos o funcionamento da farmácia e todo o circuito do medicamento. Quando chegou o momento de iniciar o balcão, já estava familiarizada com muitos dos

medicamentos que existem na farmácia, com a sua localização e com o procedimento a ter em determinados organismos das receitas, o que se traduziu numa melhor qualidade de atendimento, dada a minha inexperiência ao balcão.

O atendimento ao balcão foi a fase mais exigente do estágio, onde tive que aperfeiçoar as minhas técnicas de comunicação de modo a demonstrar sempre interesse e encontrar soluções, principalmente com utentes mais complicados. Para além disso, exigiu também a integração de todos os conhecimentos adquiridos ao longo do MICF de modo a prestar sempre o esclarecimento necessário.

e) Gabinete do Utente

O gabinete de utente é o espaço da farmácia destinado à avaliação de parâmetros bioquímicos, nomeadamente da tensão arterial, glicémia, colesterol total e triglicéridos, tendo sido aqui que estabeleci o primeiro contato com o utente. Este contato foi muito importante pois permitiu-me aperfeiçoar as minhas capacidades de comunicação e de aconselhamento, o que me fez crescer enquanto futura profissional de saúde.

No final de cada medição, além de fornecer um cartão de registo com o valor obtido, dialogava com o utente de modo a reunir toda a informação necessária para interpretar corretamente os resultados obtidos, questionando-o acerca da existência de uma patologia, terapêutica farmacológica, valor da última medição (se aplicável) e estilo de vida.

O gabinete do utente é um espaço muito importante porque permite identificar perfis de risco, monitorizar utentes medicados e respetiva adesão à terapêutica, aconselhar medidas não farmacológicas e até mesmo encaminhar para o médico, quando necessário.

De seguida, refiro três casos com que me deparei ao longo do estágio e que, na minha opinião, demonstram a importância deste serviço na população.

Caso I

Uma mulher com cerca de 55 anos deslocou-se à farmácia para fazer uma medição de colesterol total. Questionando a utente sobre a razão de ter vindo fazer essa avaliação, ela mencionou que nos últimos meses andava com os valores de colesterol total elevados e que o seu médico de família queria iniciar uma terapêutica farmacológica contra a sua vontade.

Ao efetuar a medição, o resultado obtido foi de 235 mg/ml. De seguida, questionei a utente sobre o seu estilo de vida e se padecia de algum problema de saúde, tendo verificado que era uma pessoa sedentária, com poucos cuidados com a alimentação e que, aparentemente, não tinha qualquer problema de saúde que pudesse influenciar o resultado obtido ou impedir a

prática de exercício físico moderado. Então, recomendei-lhe evitar o consumo de alimentos ricos em gorduras, como carnes "gordas", manteiga e óleos, e consumir alimentos de fácil digestão e pouco gordurosos, como as frutas, hortaliças, legumes, carnes magras e beber muita água. Para além disso, expliquei-lhe a importância de seguir esta dieta e fazer uma caminhada diária de, pelo menos, 30 minutos, pedindo-lhe que voltasse dali a um mês para fazermos uma nova avaliação.

Um mês depois a utente voltou à farmácia para fazer novamente a medição de colesterol total e o resultado obtido de 180 mg/ml, o que gerou grande satisfação na utente.

Caso II

Uma utente de 60 anos dirigiu-se à farmácia para fazer uma determinação do colesterol total. O resultado obtido foi de 275 mg/ml, o que deixou a senhora muito transtornada.

Perguntei à utente se fazia terapêutica farmacológica, ao que esta me respondeu que há cerca de dois meses tinha substituído a toma do medicamento Ezetimiba Teva® 10 mg por uma terapêutica natural que tinha resultado muito bem com a sua cunhada. Essa terapêutica consistia na toma de duas cápsulas diárias de alho, uma de manhã e outra à noite, uma cápsula de lecitina a meio da manhã e uma cápsula de Omega-3 à noite.

A doente mencionou que fez esta substituição da terapêutica, pois o ezetimiba deixava-a indisposta, com dores de cabeça. Mencionou também que desde que começou a nova terapêutica a indisposição passou e que se tem sentido muito bem, apesar do valor do colesterol total se ter descontrolado.

Como o colesterol total elevado é um fator de risco para a Hipertensão Arterial, recomendei à senhora fazer a determinação da tensão arterial. A primeira medição foi de 169/80 mmHg e a segunda medição de 166/73 mmHg. A doente não esperava estes resultados e ficou claramente preocupada. Aconselhei-a a procurar ajuda médica, mas esta não queria, pelo menos para já. Então, recomendei-lhe parar a toma dos suplementos que andava a fazer e recomeçar o ezetimiba 10 mg, pois ainda tinha 3 embalagens em casa, explicando-lhe que as dores de cabeça e a indisposição que sentia eram provavelmente efeitos secundários desse medicamento e que caso voltasse a sentir isso deveria comunicar ao seu médico.⁽¹⁾ Para além disso, pedi também que voltasse a medir a tensão arterial no dia seguinte. A utente apareceu apenas passados 3 dias e o valor da sua tensão arterial tinha já descido para 141/69 mmHg. Informou-me que tinha recomeçado o fármaco ezetimiba e pedi-lhe que voltasse dali a 15 dias. Quando voltou, o valor de colesterol total tinha já descido para os 200 mg/ml.

Quinze dias depois a doente voltou a aparecer na farmácia e mediu novamente o colesterol total e as tensões arteriais, tendo obtido os resultados de 185 mg/ml e 135/68 mmHg, respetivamente.

Este caso é importante no sentido em que demonstra a importância do diálogo com o utente não só para detetar situações de risco como também para promover a adesão à terapêutica.

Caso III

Um homem de meia-idade, de raça negra, dirigiu-se à farmácia para medir a tensão arterial, sendo o resultado 155/81 mmHg. O utente referiu que há cerca de 2 meses que o resultado é aproximadamente este. Questionei o utente sobre possíveis patologias e terapêutica farmacológica, ao que ele me respondeu que era hipertenso, estando medicado com a associação enalapril + hidroclorotiazida, 20 mg + 12,5 mg.

Os IECAS são menos efetivos na diminuição da pressão sanguínea nos indivíduos de raça negra possivelmente devido a uma maior prevalência de estados de renina baixa na população negra. ⁽²⁾ Aconselhei então o utente a dirigir-se logo que possível ao seu médico para uma possível substituição de terapêutica.

f) Valorização do ato farmacêutico

O estágio curricular em farmácia comunitária é sem dúvida uma mais-valia para os estudantes de Ciências Farmacêuticas. Isto porque o farmacêutico é muitas vezes o primeiro profissional a quem os utentes recorrem, depositando assim uma enorme confiança no nosso trabalho, o que nos faz reconhecer a importância do farmacêutico na sociedade. Desta forma, o meu estágio na Farmácia Gomes foi muito enriquecedor no sentido em que tive oportunidade de proporcionar aos utentes a minha atenção, aconselhamento e acompanhamento tentando sempre oferecer um tratamento com qualidade, eficácia e segurança.

- Aconselhamento no atendimento: MNSRM

A automedicação consiste na utilização de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) destinados à prevenção e alívio de queixas autolimitadas e tratáveis até cinco dias, por iniciativa do utente. Desta forma, é o utente quem assume a responsabilidade pela melhoria da sua saúde, com assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde. ⁽³⁾ A automedicação é uma prática cada vez mais frequente no nosso

país, que quando exercida de forma racional, permite uma redução de tempo e de custos, tanto para o utente como para o Estado, ao canalizar para os sistemas de saúde apenas as situações clínicas que se justifiquem. No entanto, quando usada de forma descontrolada e abusiva, pode mascarar sintomas, atrasar diagnósticos e soluções terapêuticas, bem como potenciar o aparecimento de reações adversas medicamentosas (RAM's) e de interações medicamentosas. Assim, a indicação farmacêutica é um dos atos mais importantes e para o qual o farmacêutico tem de estar preparado.

Quando me foram solicitados determinados MNSRM ou durante a indicação farmacêutica tive sempre o cuidado de procurar colocar algumas questões ao utente, nomeadamente o sintoma ou motivo da procura do farmacêutico, a duração, existência de outros sintomas associados, problemas de saúde e terapêutica que possa estar a fazer.

Como o estágio decorreu durante a primavera e o verão, a maioria das situações com que me deparei estavam relacionadas com alergias, queimaduras solares e picadas de insetos. Situações relacionadas com o Sistema Digestivo, como diarreia, obstipação e enfartamento, bem como dores musculares, foram também muito frequentes.

O caso seguinte representa um exemplo da importância do farmacêutico no aconselhamento de MNSRM.

Caso IV

Um utente da farmácia solicitou um Kompensan[®] porque estava com azia. Este doente tem por hábito pagar a conta da farmácia uma vez por mês, quando recebe a pensão da reforma. Quando coloquei o medicamento na ficha do utente, reparei que este tinha na ficha um Agiolax[®]. Perguntei-lhe se aquele laxante tinha sido para ele, ao que me respondeu afirmativamente. O Kompensan[®] é constituído por carbonato de di-hidróxido de alumínio e sódio e, uma vez que os sais de alumínio podem causar obstipação, está contraindicado nesta situação. ⁽¹⁾ Então, aconselhei o utente a levar Rennie[®] (carbonato de cálcio + carbonato de magnésio).

- Promoção da adesão à terapêutica;

É importante salientar que todo o ato de atendimento ao balcão deve ser algo consciencioso e atencioso, pois para a grande maioria dos casos, a farmácia é a última linha profissional de contato com o medicamento, por vezes produtos de alta suscetibilidade ou risco acrescido. Para tal, é indispensável um aconselhamento farmacoterapêutico devido, que deve permitir esclarecer todas as dúvidas relativas à terapêutica, contribuindo assim

para a promoção da adesão à terapêutica e o uso racional do medicamento. Esse aconselhamento deve ter em conta o medicamento em causa bem como o seu efeito terapêutico, efeitos secundários e reações adversas características, a posologia e via de administração, duração do tratamento, medidas não farmacológicas que possam auxiliar a terapêutica, entre outras. É fundamental prestar toda a informação que o utente necessita, não só verbalmente mas também por escrito. Tudo isto deve ser realizado com uma linguagem objetiva e clara, adequada a cada utente.

No caso dos MNSRM e de modo a assegurar a adesão à terapêutica, é também muito importante ir de encontro às preferências do utente no que toca à forma farmacêutica.

g) Proximidade com os utentes e reconhecimento do meu trabalho pelos mesmos

É comum ouvir alguns colegas de faculdade contestarem que, por serem estagiários, os utentes, por vezes, evitam ser atendidos por eles. Na Farmácia Gomes isso nunca me aconteceu. Os utentes nunca me viram de forma diferente dos meus colegas e, inclusive, consegui ganhar a confiança de alguns que passaram a procurar-me para serem atendidos.

2.2. PONTOS FRACOS

a) Ausência de protocolos de indicação farmacêutica

A Farmácia Gomes não dispõe de um manual de protocolos de indicação farmacêutica, o que faz com que cada membro da equipa tenha uma maneira diferente de atender o utente. Penso que seria importante para a farmácia ter esse manual de forma a uniformizar procedimentos relativamente a cada tipo de patologia. Pelo menos para mim, enquanto estagiária a iniciar o atendimento ao balcão, permitir-me-ia fazer um aconselhamento com maior segurança e confiança, dada a variedade de situações que podem surgir e para as quais nem sempre estamos bem preparados.

b) Poucas oportunidades para frequentar formações

No que respeita ao aprovisionamento e gestão de *stocks*, a Farmácia Gomes não adquire os seus produtos diretamente a partir dos laboratórios, mas sim através da Farmácia Alvim, umas das farmácias do Grupo Gomes dos Santos, onde está a responsável de compras, que por fazer as compras para as três farmácias consegue estabelecer melhores condições comerciais com os laboratórios. Conhecendo esta realidade do grupo, os laboratórios não

têm por hábito convidar a Farmácia Gomes para suas formações, uma vez que não é considerada um potencial cliente, pelo menos de forma direta. Contudo, como a farmácia iria mudar de instalações e começar a trabalhar novas marcas como a Caudalie® e a Phyto®, foram realizadas algumas formações na farmácia acerca desses produtos. Porém, como estas foram realizadas em horário laboral nem todos tiveram oportunidade de participar para assegurar o atendimento ao público. Como a minha passagem pela farmácia era temporária e estava quase a terminar, deram prioridade aos restantes elementos da equipa.

Durante o estágio apenas tive oportunidade de frequentar uma formação da Eucerin®.

c) Inexistência de Preparação de Medicamentos Manipulados

Assiste-se atualmente a um decréscimo na elaboração deste tipo de medicamentos nas farmácias comunitárias devido ao aparecimento crescente de indústrias especializadas na produção de várias especialidades farmacêuticas, com elevado grau de automação e menor custo. No entanto, considero que a manipulação seja fundamental como forma de personalização e adaptação da terapêutica a um doente em especial, permitindo satisfazer necessidades de formas farmacêuticas alternativas ou associações de substâncias não disponíveis no mercado. Na Farmácia Gomes não são preparados medicamentos manipulados. Sempre que há requisição de um medicamento manipulado, este é elaborado na Farmácia Alvim e depois enviado para a Farmácia Gomes.

Penso que esta é uma das principais lacunas do meu estágio, pois fiquei sem ideia dos procedimentos inerentes ao ato da preparação dos manipulados.

Apesar disso, durante o estágio tive oportunidade de fazer manipulações extemporâneas que, devido à sua instabilidade após reconstituição, devem ser preparadas apenas no ato da dispensa. As mais frequentes são as suspensões orais de antibióticos, devendo o farmacêutico que as prepara informar o utente acerca do prazo de validade após reconstituição, bem como as condições de conservação.

d) Dificuldade no aconselhamento de produtos da área da dermofarmácia, da cosmética e produtos capilares

A Farmácia Gomes detém uma vasta gama de produtos da área da dermocosmética, com marcas de qualidade reconhecida como Avène®, La Roche Posay®, Phyto®, Lierac®, A-derma®, Eucerin®, Ducray®, Klorane® e Caudalie®. Apesar das gamas das diferentes marcas conterem substâncias ativas com propriedades semelhantes, existem sempre algumas

especificidades que caracterizam e diferenciam cada produto, influenciando a preferência dos utentes.

Esta grande variedade de produtos gerou dificuldade nos meus primeiros aconselhamentos, pois perante a enorme oferta da farmácia, nem sempre foi fácil ir de encontro ao produto mais apropriado para as necessidades dos utentes.

Senti que a ausência de formações não foi só prejudicial para mim como também o é para os meus colegas técnicos de farmácia. A ausência de formações quer externas quer internas, aliada à inexperiência da maioria dos colegas, não facilitou de todo a minha aprendizagem nesta área.

Outro aspeto que considero importante referir é a formação que o MICF nos proporciona no âmbito da Unidade Curricular (UC) de Dermofarmácia e Cosmética, que fica muito aquém dos conhecimentos que necessitamos na prática, pois para além da vasta gama de produtos e marcas que existem, há uma grande variedade de problemas de pele.

A minha dificuldade nesta área foi sendo aos poucos ultrapassada com o estudo autónomo das gamas de produtos, bem como com a própria experiência do dia a dia, tendo em conta o *feedback* dos utentes após a utilização dos diversos produtos.

e) Pouco oferta de produtos de veterinária

Na Farmácia Gomes existe um reduzido número de produtos veterinários, pelo que não tive oportunidade de aprender tanto quanto gostaria sobre o aconselhamento e utilização dos mesmos. Foram algumas as vezes em que os utentes se deslocaram à farmácia para me pedir determinados medicamentos veterinários de que nunca tinha ouvido falar e, embora conseguisse disponibilizar o medicamento para o próprio dia ou para o dia seguinte, sentia-me incapaz de fazer qualquer tipo de aconselhamento nesse sentido. Embora seja com formações e com prática que vamos aprendendo, penso que a UC de Preparações de Uso Veterinário, da forma como é lecionada, também não nos fornece as bases necessárias para as possíveis situações com que nos podemos deparar, por vezes, na farmácia comunitária.

f) Programa da farmácia e problemas de ligação à internet

No último ano do MICF recebemos uma formação sobre o programa Sifarma 2000, contudo este não é o programa informático utilizado na Farmácia Gomes. Na Farmácia Gomes o programa utilizado é o 4digitalcare. É um programa muito fácil de utilizar e prático. Contudo, para aceder à informação que consta no folheto informativo e no RCM dos medicamentos é necessária ligação à internet. Devido aos problemas de ligação frequentes, foi muito

complicado no início esclarecer algumas dúvidas relativas à posologia, modo de administração, efeitos adversos, entre outros, sentindo necessidade de colocar questões a outros colegas, que poderiam rapidamente ser esclarecidas se pudesse consultar esses documentos, o que me dava a sensação de que por vezes descredibilizava o meu atendimento.

g) Mudança de Instalações

Quando iniciei o estágio na Farmácia Gomes foi-me dito que iríamos mudar de instalações em breve. Evidentemente há sempre atrasos, tendo a farmácia mudado de instalações apenas a 13 de Julho, semana em que terminaria o meu estágio. Dada a incerteza de quando as mudanças iriam ser feitas, senti que a farmácia “estagnou” um pouco no sentido em que se estava à espera da mudança para fazer algumas alterações necessárias como, por exemplo, alterações nos lineares, aquisição de novos produtos e implementação de novos serviços farmacêuticos. Considero que isto foi um aspeto negativo no meu estágio, principalmente porque não tive oportunidade de aprender e pôr em prática técnicas de *merchandising*.

Outro aspeto negativo relacionado com a mudança de instalações foi a impossibilidade de realizar uma formação acerca de Interações Planta-Medicamento, com o apoio da Doutora Professora Maria da Graça Campos. A ideia desta formação surgiu da vontade de fazer algo diferente no estágio e contribuir num tema que considero de grande importância e no qual me sinto à vontade. A Farmácia Gomes dispõe de vários produtos à base de plantas de marcas como a DrenaSlim[®], Depuralina[®] e Solgar[®]. Estes cocktails de plantas serviriam de base para alertar para muitas das interações que podem ocorrer devido ao consumo concomitante de plantas e medicamentos. De forma a dar mais credibilidade à proposta de trabalho que pretendia apresentar, falei com a Doutora Professora Maria da Graça Campos que logo se disponibilizou para se deslocar à farmácia e participar nessa formação. A proprietária da farmácia gostou imenso da ideia e logo propôs que essa formação fosse realizada nas três farmácias do grupo. Dei início ao projeto, contudo este acabou por ficar sem efeito pois, devido a toda a logística inerente à mudança de instalações e à falta de tempo das pessoas responsáveis, deixaram de estar reunidas as condições necessárias para o projeto avançar.

2.3. OPORTUNIDADES

a) Adequação do curso às perspectivas profissionais futuras;

O MICF proporciona uma formação multidisciplinar, abrangendo as diversas áreas do setor farmacêutico, através de uma base comum que permite a cada aluno fazer as suas escolhas. Independentemente da área que seguir, os alunos do MICF possuem competências para exercer a sua atividade profissional com a responsabilidade e o rigor que ela exige.

b) Atual crise económica do país;

A atual crise económica que o país está a atravessar veio destabilizar muitos setores, incluindo o da saúde, com o aumento dos custos das consultas médicas, por exemplo. Neste contexto, e numa visão mais otimista, isto pode tornar-se uma oportunidade para as farmácias, pois as pessoas começam a ir primeiro à farmácia porque sabem que não pagam e porque há ali um profissional qualificado que lhes pode ajudar a resolver o seu problema diretamente. Esta situação acabou por se tornar uma oportunidade também para mim, como estagiária, pois permitiu-me assumir um papel mais ativo na saúde pública e não apenas ceder medicamentos sujeitos a receita médica ou atender doentes reencaminhados pelo médico. Ser farmacêutico é uma profissão extremamente recompensadora do ponto de vista humano, pois existe uma ligação permanente às pessoas, ensinando-nos a adaptar a cada um dos utentes, permitindo desenvolver a vertente social e humana da nossa profissão e contribuindo para um enriquecimento contínuo enquanto profissionais de saúde.

c) Competências adquiridas durante o estágio;

O estágio curricular decorre numa fase muito importante do nosso percurso académico, pois para a grande maioria dos estudantes corresponde ao momento em que se começa a pensar sobre o percurso a seguir ou a procurar a primeira oportunidade profissional. O contato com o mercado de trabalho é muito importante pois permite-nos desenvolver várias competências, nomeadamente sentido de responsabilidade, organização, capacidade de comunicação, autonomia de trabalho, procura de soluções, entre outras. Estas competências serão muito importantes para a etapa que se segue e para o exercício da minha profissão.

d) Formação Eucerin®;

Na minha opinião as formações são uma oportunidade para nós, futuros farmacêuticos, conhecermos aprofundadamente os produtos que estão no mercado e ganharmos maior percepção das vantagens/desvantagens da sua utilização, permitindo criar uma opinião mais crítica relativamente à oferta que existe hoje em dia. Como já referi anteriormente, apenas participei numa formação. Esta formação promovida pela Eucerin® realizou-se no Porto e o tema principal era o envelhecimento da pele, tendo sido apresentada a respetiva gama de produtos da marca. Esta formação foi muito importante pois permitiu-me compreender melhor o processo de envelhecimento da pele e as substâncias ativas que atuam contra esse processo, o que me deu uma grande segurança ao aconselhar os produtos desta marca.

e) Mudança de instalações;

Se por um lado a mudança de instalações representou um ponto fraco na ante mudança, foi sem dúvida uma oportunidade na pós-mudança. Apesar de apenas ter estagiado durante uma semana nas novas instalações, senti muitas diferenças quer pelo fato de terem surgido novos utentes, mais jovens e que procuram outro tipo de produtos, como também pelo fato de os produtos terem mais visibilidade e estarem melhor distribuídos pela farmácia, estimulando a compra por impulso de coisas que até então não tinham muita saída. Para além disso, a farmácia adquiriu novos produtos de dermofarmácia e cosmética, bem como de ortopedia, o que me permitiu conhecer outras gamas e outras marcas.

2.4. AMEAÇAS

a) Ausência de contacto com a prática profissional durante o MICF;

O MICF encontra-se estruturado de modo a proporcionar uma formação com um elevado nível de rigor e de exigência, através de uma componente teórica e prática. No entanto, considero que existe uma lacuna ao nível do contato com a prática profissional durante o curso, principalmente na área da farmácia comunitária. Sendo as farmacologias lecionadas no 3º ano do MICF, algumas matérias caem inevitavelmente no esquecimento uma vez que não são colocadas em prática, pelo que considero muito importante que no 5ºano seja feita uma revisão de alguns conteúdos. Para mim, frequentar a unidade curricular opcional de Avaliação Farmacoterapêutica em Cuidados Primários de Saúde foi muito importante nesse sentido, pois permitiu-me rever e consolidar conhecimentos relativos a MSRM que foram necessários para o estágio. Também a realização anterior de um estágio de Verão em farmácia comunitária

contribuiu para uma maior segurança e confiança no estágio curricular, pelo que julgo ser importante incentivar os estudantes à realização deste tipo de estágios ao longo da sua formação ou, até mesmo, encontrar uma solução para que seja integrado no plano de estudos, por exemplo, uma componente prática de simulação de atendimento ao utente.

Por último, penso que reduzir a matéria lecionada relativa à unidade curricular de Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados de Saúde e Fitoterapia não foi a melhor solução face ao sobrecarregado plano de estudos do 5º ano, pois os conteúdos dessa disciplina são muito importantes para o aconselhamento de MNSRM durante o estágio em farmácia comunitária. Embora farmácia comunitária seja apenas uma das várias saídas que o nosso curso oferece, a verdade é que é a única em que temos obrigatoriamente de realizar estágio e, por isso, devemos estar bem preparados para desta forma sermos uma mais-valia para quem nos recebe e usufruirmos ao máximo desta oportunidade.

b) Sazonalidade da farmácia;

Esposende é uma cidade sazonal, onde a população triplica nos meses de Verão. Durante os meses de Abril e Maio a farmácia teve pouco movimento. Para além da equipa habitual da farmácia, estavam mais dois estagiários, pelo que houve alguns momentos de grande monotonia e pouco trabalho, por muito que tentasse arranjar tarefas novas para realizar.

Nos meses de Junho e Julho a realidade foi muito diferente. Para além da maior afluência de utentes à farmácia, passei a estar só eu como estagiária e havia sempre um membro da equipa de férias, pelo que tinha sempre tarefas para executar e o estágio passou a ser muito mais interessante.

c) Homogeneidade da população

A Farmácia Gomes situava-se numa das principais ruas de Esposende, contudo esta rua não dispõe de estacionamento próximo. O reduzido número de habitantes da cidade juntamente com algumas dificuldades de acesso à farmácia fizeram com que, durante o meu estágio, os utentes da farmácia fossem quase sempre os mesmos. Com exceção das pessoas empregadas naquela rua, a maioria dos utentes eram pessoas idosas cuja medicação é crónica, tendo sido esta a realidade de praticamente todo o meu estágio.

A mudança de instalações na última semana representou uma reviravolta nessa situação, trazendo muitos utentes novos à farmácia que procuram outro tipo de produtos e não apenas aviar as receitas prescritas pelo médico. Como estive só uma semana a fazer estágio na nova farmácia não sei se a situação mudou pelo fato de a farmácia ser novidade ou se foi devido à

sua localização agora privilegiada. Contudo, através da conversa que ia tendo com os utentes, a principal razão foi mesmo a facilidade de acesso que agora existia.

d) Mercado de genéricos

A denominação comum internacional (DCI) foi uma ótima medida no sentido em que veio dar aos utentes maior poder de decisão. Contudo, os doentes continuam a associar o acondicionamento secundário do medicamento ao seu efeito. Uma vez que vários laboratórios diferentes produzem as mesmas moléculas, para conseguir manter em *stock* uma grande variedade de laboratórios é necessário comprar menos de cada, pelo que muitas vezes os utentes deparam-se com o medicamento que procuram esgotado. Embora possam ter outras alternativas para a mesma molécula, recusam-se a levar outro laboratório, o que por vezes causa insatisfação no utente por não ter o que procura. Nestas situações, tive de lidar cuidadosamente com a pessoa e garantir-lhe que no mesmo dia ou no dia seguinte lhe conseguia arranjar o medicamento que procurava.

Por outro lado, o fato de vir indicado nas receitas o preço do medicamento mais barato com autorização para ser comercializado originou por vezes constrangimentos com os utentes, uma vez que nem sempre essa alternativa mais barata estava disponível, levando o utente a pensar que eu estava a querer enganá-lo ao tentar vender um medicamento que lhe ficava mais caro.

e) Atual crise económica do país e venda de MNSRM fora das farmácias;

A conjuntura que se faz viver atualmente em Portugal tem-se refletido imenso na realidade das farmácias, sendo portanto um motivo de preocupação.

Por um lado, e tal como já mencionei anteriormente, esta crise representou uma oportunidade para poder assumir um papel de excelência na intervenção da saúde pública. Por outro lado, senti que devido a esta crise o *cross-selling* em situações de indicação farmacêutica passa a ficar comprometido. Desta forma, foram muitas as vezes em que fiz aconselhamentos em que os utentes compreendiam as suas necessidades, mas não se mostravam com disponibilidade financeira para satisfazê-las. Por exemplo, um dia atendi um utente que recorreu à farmácia para solicitar um *Imodium Rapid*[®], pois precisava de resolver com urgência a diarreia que tinha. Expliquei-lhe que para além de tomar o antidiarreico era importante repor a flora intestinal, aconselhando-lhe o *UL 250*[®], ao que ele me respondeu que compreendia que fosse importante mas que não queria gastar mais dinheiro e que o *Imodium Rapid*[®] era o suficiente para resolver o seu problema. Tendo percebido que o senhor não iria mudar de

ideias, terminei o atendimento aconselhando-o para a importância da hidratação para a reposição de fluidos e eletrólitos e de uma alimentação cuidada.

Para além disso, a venda de MNSRM fora das farmácias, com preços competitivos, leva a que os utentes se dirijam a farmácia para solicitar aconselhamento para depois ir comprar os medicamentos às parafarmácias ou às grandes superfícies comerciais.

f) Barreira à qualidade dos serviços na farmácia comunitária, pela sociedade atual;

A sociedade atual é uma sociedade ansiosa e apressada e isso reflete-se em muitos dos utentes que frequentam a farmácia. As opiniões divergem e se por um lado há pessoas que a primeira pessoa a quem recorrem são os farmacêuticos, outras veem a nossa profissão como uma mera atividade comercial. Estes utentes exigem um atendimento rápido, vendo na farmácia apenas um estabelecimento de cedência de medicamentos, em que a qualidade no serviço é sinónimo de rapidez.

Por vezes é complicado lidar com estes utentes, pois há determinadas situações em que há questões e explicações a dar que são muito importantes, e no entanto são desvalorizadas pelos utentes. Algumas dessas situações são, por exemplo, solicitar um medicamento antidiarreico, um xarope para a tosse ou uma pílula do dia seguinte. É por isso de extrema importância que o farmacêutico se torne cada vez mais proativo na sociedade e que se faça valorizar, pois o reconhecimento e a confiança ganha pelos utentes, para além de ser algo gratificante para nós enquanto farmacêuticos, contribui para a saúde e o bem-estar da população.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É com enorme satisfação e gratidão que termino o meu estágio curricular em farmácia comunitária. Foi, sem dúvida, uma experiência bastante enriquecedora, quer como farmacêutica, quer como pessoa, e uma excelente oportunidade para rever, consolidar e colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da minha formação.

O nervosismo e insegurança inicial facilmente se transformaram em confiança, aprendizagem e competências, graças ao apoio constante por parte dos meus colegas de trabalho. Sentir a confiança que os utentes depositavam em mim foi também um grande incentivo para melhorar e aprender sempre mais, sendo o contato com os utentes a parte mais gratificante desta experiência. Ser farmacêutico por vezes implica saber dizer não às exigências dos utentes, mantendo uma postura profissional mas, simultaneamente, humana.

Não chega ter um bom currículo para se conseguir um emprego. As características pessoais podem ser consideradas tão ou mais importantes do que as capacidades técnicas para um determinado cargo, pelo que considero que o estágio foi uma excelente oportunidade para o desenvolvimento de muitas competências. Trabalho em equipa, ética, resiliência, capacidade de trabalhar sob pressão, capacidade de comunicação, flexibilidade e confiança são muitas das características que sinto que desenvolvi e que vão ser uma mais-valia para o desempenho das minhas funções no futuro.

Agradeço à Farmácia Gomes por todos os ensinamentos e experiências partilhadas, pela total disponibilidade e, acima de tudo, pela amizade que foi crescendo ao longo destes meses.

4. BIBLIOGRAFIA

1. PORTUGAL. Infarmed I.P. – Ministério da Saúde. - *Prontuário Terapêutico -II*. Lisboa: Infarmed, 2012.

2. PORTUGAL. Infarmed I.P. - **Folheto informativo: informação para o utilizador - Enalapril + Hidroclorotiazida Farmoz 20 mg + 12,5 mg comprimidos (03-05-2012)**. [Acedido a 15 de Julho de 2015]. Disponível na Internet:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=30734&tipo_doc=fi.

3. **Despacho n.º 17690/2007, de 23 de julho** - Diário da Republica. 2ª série, nº 154 (2007), 22849–22850.