



Inês Isabel da Silva Barejo

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr. Paulo Monteiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Inês Isabel da Silva Barejo, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o número 2010140341, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade 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, 8 de julho de 2015.

O Orientador do Estágio em Farmácia Comunitária

(Doutor Paulo Monteiro, 1 de Julho de 2015)

A Estagiária

(Inês Isabel da Silva Barejo)

Introdução da Farmácia

A Farmácia São José situa-se na Avenida Calouste Gulbenkian, lote 5 R/C, em Celas, estando inserida no centro comercial Primavera. É uma farmácia que devido à sua proximidade com uma grande área de serviços de saúde, tais como, O Centro Hospitalar da Universidade de Coimbra, o Instituto Português de Oncologia, o Centro de Saúde de Celas e a Maternidade Bissaya Barreto, bem como vários consultórios médicos, lhe permite abranger grande variedade de utentes. Assim, a população é bastante diversificada, quer a nível sócio-económico e etário, quer a nível de necessidades e comportamentos, o que conduz a uma adaptação pormenorizada do farmacêutico a cada utente.

O horário de funcionamento da Farmácia São José é das 8h30 às 21h de segunda-feira a sexta-feira e das 9h às 20h ao sábado, ininterruptamente. Periodicamente, de 23 em 23 dias, de acordo com a escala atribuída pela Administração Regional de Saúde (ARS), cumpre o regime de serviço permanente, encontrando-se aberta nesses dias sensivelmente até às 22h ou 23h. A partir dessa hora, a porta é encerrada, sendo o atendimento feito aos utentes através de um postigo, localizado na porta do centro comercial, para maior segurança da farmácia e da pessoa responsável por efetuar o serviço.

Os meus sinceros agradecimentos:

À Equipa Técnica da Farmácia São José:

Dr. Paulo Monteiro, Dra. Ágata Teles, Dra. Ana Sofia Tavares, Dra. Andreia Madanelo, Dra. Carla Oliveira, Dra. Carla Sousa, Deolinda Silva, Isabel Reis, Susana Jesus, Dra. Joana Silva, João Pereira, Dra. Lígia Outor, Dra. Liliana Coutinho, Pedro Marques e Paulo Mora.

Índice

Lista de Abreviaturas	2
1. Introdução	3
2. Análise SWOT	4
2.1. Pontos fortes	4
2.1.1. Execução das diversas funções como farmacêutica na farmácia comunitária	4
2.1.2. Aplicação de conhecimentos reunidos na formação académica	9
2.1.3. Pequenas formações decorrentes durante o período de estágio	10
2.2. Pontos fracos	11
2.2.1. Grande panóplia de produtos e medicamentos à venda na farmácia	11
2.2.2. Dificuldade nos primeiros aconselhamentos ao utente	12
2.2.3. Análises bioquímicas	13
2.2.4. Poucos conhecimentos em relação à forma de comunicar com o utente	13
2.3. Oportunidades	14
2.3.1. Equipa técnica	14
2.3.2. Localização da farmácia	15
2.3.3. Mais-valia para a vida profissional futura	15
2.4. Ameaças	16
2.4.1. Número de estagiários	16
2.4.2. Diversidade de utentes	16
2.4.3. Único estágio obrigatório durante o curso	16
3. Conclusão	18
4. Bibliografia	19
5. Anexos	20

Lista de Abreviaturas

DCI – Designação Comum Internacional

INFARMED, I.P. – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

SNS – Sistema Nacional de Saúde

SWOT – *Strengts, Weaknesses, Opportunities, Threats*

I. Introdução

O estágio curricular em farmácia comunitária, integrado no plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) representa o consolidar de cinco anos de aprendizagem, assim como, a transição para o mercado de trabalho. Este constitui um meio de aplicação e enriquecimento dos conhecimentos adquiridos.

Enquanto profissional de saúde e especialista do medicamento, o farmacêutico é um dos profissionais de saúde mais próximos da população, assumindo na sua prática diária um papel fundamental na prevenção, controlo e tratamento dos problemas de saúde mais comuns.

O conceito de farmácia comunitária sofreu alterações nos últimos anos, passando do local destinado exclusivo à dispensa de medicamentos para um espaço de promoção da saúde pública. A farmácia comunitária é hoje, um espaço de saúde, com intuito de assegurar a continuidade dos cuidados prestados ao doente e de promover a qualidade de vida dos utentes. Dada a fácil acessibilidade da população a este espaço, este é tido por muitos, como primeira opção na procura de ajuda em questões de saúde.

A minha escolha para a realização do estágio curricular recaiu sobre a Farmácia São José devido à sua localização, ao aspeto das suas instalações, à sua dimensão, à variedade de serviços que fornece, à sua notoriedade e também, no que toca à qualidade da sua equipa.

O estágio curricular em Farmácia comunitária teve início a 1 de março e terminou a 1 de julho, sob a orientação do Doutor Paulo Monteiro, sendo que neste relatório faço uma análise crítica das experiências vivenciadas durante este período de tempo e de tudo o que me proporcionou enquanto futuro farmacêutico.

A minha análise SWOT tem como objetivo transmitir os aspetos positivos e negativos do meu estágio, relacionando-o com aplicação da minha aprendizagem teórica na prática profissional e referenciando também de que forma os conhecimentos adquiridos durante o curso e durante o estágio se adaptam às minhas perspetivas profissionais. Nesta análise, integro aspetos meus, da farmácia onde realizei o meu estágio e da minha formação académica.

2. Análise SWOT

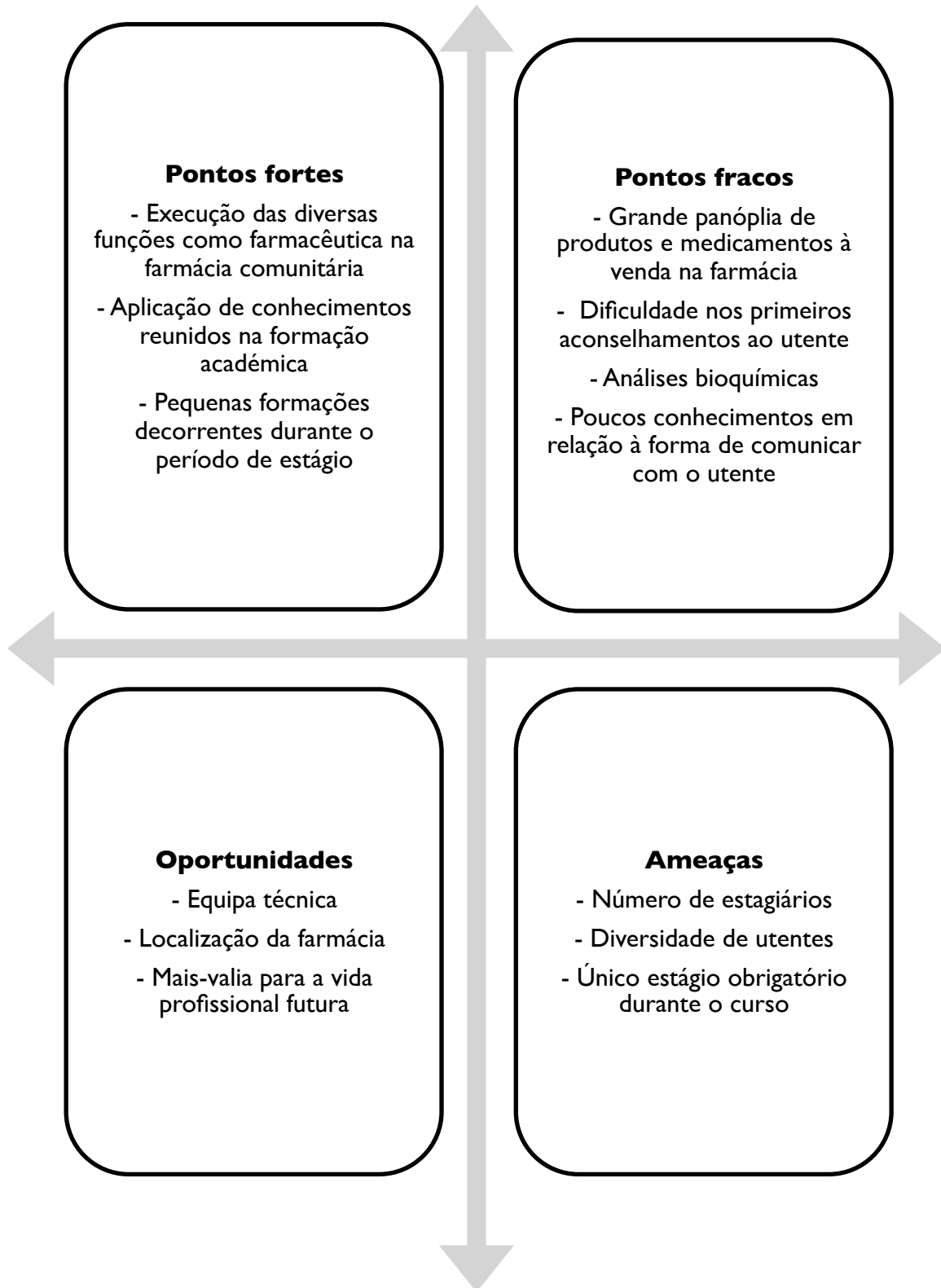


Tabela I – Análise SWOT - os principais pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças sentidos.

2.1. Pontos fortes

2.1.1. Execução das diversas funções como farmacêutica na farmácia comunitária

- Atendimento ao utente

O farmacêutico intervém em todas as fases do ciclo de vida de um medicamento, desde o desenvolvimento, produção, controlo, seleção, aquisição, armazenamento, até à dispensa. A dispensa é o último contacto que o doente tem com um profissional antes de iniciar a terapêutica, o que coloca o farmacêutico numa posição privilegiada que lhe permite ter uma intervenção na saúde desses doentes.

No momento de atendimento, a ação principal do farmacêutico passa pelo aconselhamento do utente, não devendo limitar-se à cedência dos medicamentos ou de outros produtos de saúde. É a capacidade de aconselhar o utente, que entre outros factores, promove a diferenciação do farmacêutico dos outros profissionais de saúde.

O contacto com o utente é uma sinergia entre uma boa comunicação, um bom entendimento e uma boa explicação da solução para o ‘problema’ que o utente nos colocou. Na Farmácia São José, fui para o atendimento quinze dias depois de iniciar o estágio. Na primeira semana acompanhei as farmacêuticas, a ver como estas faziam o atendimento e o aconselhamento. Na segunda semana, estas passaram a explicar-me como se trabalhava com o *Sifarma 2000*[®] e como poderia fazer o aconselhamento da forma mais correta. A partir da terceira semana, passei a fazer o atendimento sozinha, mas sempre num balcão perto de uma farmacêutica que me pudesse ajudar. Esta passagem um pouco ‘repentina’ para o atendimento tem partes boas e partes más. Mas no final permitiu-me melhorar muito a minha capacidade de comunicação.

O *Sifarma 2000*[®] é uma aplicação desenvolvida para a gestão diária de uma farmácia, no que diz respeito a entrada e saída de produtos e de todas as tarefas relacionadas. Assim, o *Sifarma 2000*[®] faz a gestão do produto desde a sua entrada até a saída e de acordo com as suas especificidades, gerando stocks mínimos e máximos e de acordo com as saídas propõe encomendas para aprovação posterior do responsável. Auxilia igualmente na gestão dos prazos de validade e na etiquetagem de produtos de venda livre. À saída do produto proporciona a possibilidade de fazer vários tipos de venda de acordo com a situação e tem ao dispor do profissional todo o tipo de informação relevante de cada medicamento.

Este *software* constitui assim, um grande apoio nas atividades diárias da farmácia. O facto de ter tido um contacto anterior com esta aplicação, permitiu-me ter uma fácil

adaptação ao seu funcionamento ainda que este seja fácil e intuitivo. Uma vez que a maioria das farmácias comunitárias fazem uso desta aplicação, considero uma mais-valia para o futuro o contacto tido com a mesma durante o estágio.

Na Farmácia São José a dispensa da maioria dos medicamentos é feita por *robot*, estando a possibilidade de ocorrência de erros na dispensa minimizada, facto que ajudou a controlar a insegurança característica desta experiência.

- Execução de Manipulados

A grande maioria dos medicamentos, hoje em dia, vêm já na sua forma farmacêutica final. Nós temos ‘apenas’ que os ceder, junto com o aconselhamento ao utente. No entanto, existem ainda algumas formas magistrais e oficinais, que podem e devem ser preparadas no laboratório da farmácia.¹

A Farmácia São José possui laboratório, e também um programa informático para os medicamentos manipulados. O *software* chama-se *SoftGaleno*[®], cujo objetivo é facilitar a gestão dos manipulados. As suas principais funcionalidades são a gestão de stocks das matérias-primas, gestão de clientes e fornecedores, registo de quebras, cálculo do preços dos manipulados, entre outros.

Quanto às formas magistrais, geralmente o médico manda a receita com as instruções, enquanto que, nas formas oficinais, temos de ir procurar a uma farmacopeia ou a um formulário. Com a existência do *SoftGaleno*[®] já há alguns anos, os medicamentos manipulados, regra geral, já se encontram lá registados. Mas, caso contrário, temos farmacopeias às quais podemos aceder e a devida legislação, com a fórmula para calcular o preço dos manipulados.

Em soma, vi fazer e fiz por volta de cinco manipulados. posso enumerar a Vaselina Salicilada a 10%, os Papéis de 5 mg de Sildenafil e os Papéis de 22 mg Nitrofuratoína.

Estas preparações foram sempre executadas com supervisão da farmacêutica responsável. Tal constitui uma vantagem na minha formação, pois um farmacêutico deve estar habilitado para realizar todas as tarefas comuns da farmácia comunitária.

- Receituário

No ato da cedência de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM), a avaliação da validade da receita é da responsabilidade do farmacêutico ou técnico que presta esse atendimento. No entanto, há sempre a possibilidade de ocorrerem erros pelo que é necessário a conferência e correção das receitas.

O receituário é uma parte na qual os estagiários da Farmácia São José têm um papel muito relevante. Todas as manhãs, a primeira coisa que fazíamos, era reunir todas as receitas do dia anterior e organizar os lotes dos diversos organismos. Depois de organizados eram corrigidos por nós, sendo esta uma primeira correção, que depois daria lugar a uma segunda correção pelo farmacêutico responsável pelo receituário.

A Farmácia São José é uma das farmácias pioneiras na implementação da Receita Eletrónica. Com a vinda da receita eletrónica (número 98 e 99), do Sistema Nacional de Saúde (SNS), o receituário tornou-se muito menos complicado pois numa receita electrónica há pouca margem para erros, temos apenas que verificar a assinatura do médico e a assinatura do farmacêutico, data e carimbo da farmácia. Se a receita tiver um erro interno, torna-se numa receita do organismo 98, que posteriormente é enviada para o centro de correções do Infarmed, não havendo correção possível por parte da farmácia. Se a receita estiver fora da validade, o *Sifarma 2000*[®] indica-nos logo, durante o atendimento.

Todos os restantes organismos são corrigidos da forma normal. Ou seja, temos que verificar o que já referi anteriormente, validades e assinaturas, e se o que estava prescrito foi corretamente cedido, se haviam exceções, e se foram devidamente colocadas. Isto em receitas feitas por sistemas eletrónicos. Nas receitas manuais, há também que verificar se todos os campos estão corretamente preenchidos. A receita manual, é aquela em que, regra geral, encontramos mais erros e mais difícil de corrigir.

Quaisquer receitas que possuam erros, têm de ser devidamente corrigidas. A esta parte já não tive tanto livre acesso, pois é de alguma responsabilidade e só vi como se fazia.

No final do mês, a faturação desse mês é fechada e têm que ser impressos os Verbetes de Identificação dos Lotes, faturas dos vários organismos, e as receitas enviadas para os mesmos, até dia cinco do mês a seguir.

Esta atividade permitiu que em simultâneo fosse conhecendo os diversos regimes de comparticipação dos medicamentos, facilitando o momento de atendimento ao balcão.

- Encomendas

A parte das encomendas, foi uma das que me cativou mais, pois inclui aqui um pouco da boa gestão da farmácia e um pouco de estratégia comercial.

Quanto às encomendas estas podem ser divididas em dois grupos: as encomendas diárias e as encomendas diretas. Em ambas existe a realização da encomenda e a sua receção.

Quanto às encomendas diárias, estas são feitas ou através do *Sifarma 2000*[®], aos armazéns de distribuição, de acordo com os *stocks* mínimos e máximos de cada produto, ou a alguns laboratórios farmacêuticos por telefone ou e-mail. Chegam todos os dias, na sua maioria mais do que uma vez por dia. A receção tem de ser feita após a sua chegada, visto a afluência destas encomendas ser enorme. Eu só vi encomendas a serem feitas, e foi-me explicado como fazer e só fiz a receção.

Quanto às encomendas diretas, são feitas aos laboratórios farmacêuticos. Podem ser aquando da presença do delegado do laboratório na farmácia, por telefona ou por e-mail. Geralmente são encomendas maiores, que podem dar provisões de um mês a seis meses. A sua receção não é tão urgente. Aqui aprendi a ver o histórico de vendas dos produtos e a fazer uma média do que será necessário para um mês, fiz encomendas por telefone e por e-mail, e rececionei muitas.

- Quebras e Devoluções

Esta parte em particular, não explorei muito. Quando fazemos uma promoção ao nível da farmácia, a seguir temos de fazer a devolução do produto ou dinheiro ao respetivo laboratório. Assim aprendi a fazer devoluções por esse motivo. Devoluções normais de produtos que estão a chegar perto do final do prazo de validade, ou de produtos danificados, só realizei uma. Quebra, foi-me explicado como é processado o sistema de quebras, mas nunca realizei. Até porque as quebras funcionam apenas como última opção, quando a devolução já não é possível.

- Marketing ao nível da Farmácia

A farmácia, no final de contas, também é um estabelecimento comercial. E como estabelecimento comercial, tem que promover alguns produtos, não medicamentos. Neste caso, nós ajudava-mos as farmacêuticas responsáveis por organizar a disposição dos produtos na farmácia. Também nos era muito solicitado para repor os lineares com produtos em falta.

Houve um caso em particular, que o Dr. Paulo me colocou a mim e a uma colega a fazer: primeiro, uma contagem física, para verificar os stocks; segundo, ver o histórico de vendas, para verificar que produtos necessitaríamos mais de evidenciar; terceiro, colocar esses mesmo produtos em evidência na farmácia. Foi interessante verificar como as vendas podem ser 'promovidas' com a deslocação dos produtos, de um lugar escondido, para um lugar mais evidenciado, mais à vista do cliente.

2.1.2. Aplicação de conhecimentos reunidos na formação académica

Aqui, no estágio em farmácia comunitária, foi onde apliquei conhecimentos de mais disciplinas lecionadas na faculdade.² A Farmacologia e Farmacoterapia são uma parte essencial, pois há que saber explicar a um utente, se este nos perguntar, como funciona o mecanismo de ação do medicamento. E também descobrir possíveis interações entre medicamentos. Estas interações, que geralmente encontrei em prescrições médicas, eram leves a moderadas, e estavam devidamente justificadas pela doença que o utente tinha, sendo que o benefício era maior do que os resto.

A área da Farmacologia revelou-se fundamental para o aconselhamento e esclarecimento de dúvidas na dispensa de MSRM e Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM), bem como na determinação de parâmetros bioquímicos, principalmente no que toca às complicações da diabetes e ao seu controlo. Exemplo de aplicação da farmacologia: Um caso de alergia à penicilina.

A Intervenção Farmacoterapêutica em Auto-cuidados de Saúde foi um pilar importantíssimo para o atendimento ao balcão. A venda de MNSRM, o aconselhamento é fulcral, e foi com base nesta disciplina que pude fazer o mesmo. Claro que as explicações e ajuda da equipa técnica da farmácia foram imprescindíveis, mas esta disciplina permitiu-me ter alguma autonomia. No entanto faltaram alguns conhecimentos de produtos como os de higiene oral, que não foram lecionado, porque esta disciplina, com a mudança do plano de

estudos, é dada juntamente com Plantas Medicinais. Surgiram algumas situações que necessitaram mais da minha intervenção, como o caso de um desportista hospitalizado.

A disciplina de Plantas Medicinais foi importante no aconselhamento de produtos Fitoterápicos, tanto a nível de produtos à base de plantas, como outros naturais. Aqui o importante é saber o que cada componente faz, porque, enquanto uns laboratórios formulam produtos com um só componente, outros fazem misturas. É imprescindível saber o que cada componente da mistura faz. Em doentes de risco então, como os hipertensos, há que saber muito bem o que aconselhar.

A Dermofarmácia e Cosmética foi uma disciplina que nos deu algumas bases, mais quanto à fisiopatologia das doenças de pele, o que não deixa de ser importante para saber reconhecer uma patologia cutânea quando nos deparamos com ela.

As unidades curriculares de Organização e Gestão Farmacêutica e de Deontologia e Legislação Farmacêutica foram extremamente úteis para perceber a dinâmica de funcionamento da Farmácia comunitária e o enquadramento legal de todos os processos, facilitando a posterior integração nos mesmos (por exemplo, a organização do receituário e a participação).

2.1.3. Pequenas formações decorrentes durante o período de estágio

Como a farmácia é relativamente grande e tem imensos produtos, e muitos utentes, os há uma grande afluência de delegados e vendedores. Estes, por vezes, combinam com o Dr. Paulo e vão dar formações à Farmácia sobre novos produtos das suas gamas. Estas formações foram-me extremamente úteis. Conseguir perceber o como funciona o produto, é meio caminho andado para poder cedê-lo com confiança e conseguir explicar ao utente da melhor forma. Isto foi uma mais-valia imensa nos produtos de Dermocosmética. No entanto, se pudesse, haveriam muitas mais formações.

A atualização permanente de conhecimentos exigida pelo contínuo progresso científico e tecnológico, é fundamental na área da saúde pois só assim, é possível evoluir e prestar um serviço aos utentes com qualidade.

2.2. Pontos fracos

2.2.1. Grande panóplia de produtos e medicamentos à venda na farmácia

O facto de uma farmácia como a que estagiei, ter uma quantidade de produtos imensa, é ótimo para o utente, pois tem imensas opções à sua escolha. Mas, para um estagiário acabado de chegar, de um meio onde só se fala em designações comuns do medicamento (DCI) e componentes isolados de outros produtos, começar a trabalhar Marcas é um desafio. Claro que existem aquelas que conhecemos desde pequenos, mas são parte ínfima.

Aqui foi essencial a ajuda da equipa técnica da farmácia e despendeu algum tempo também a olhar para os produtos. Com as farmacêuticas, nós fazíamos todos os dias, a dita “lição do dia” que nos ajudou imenso. Nós escolhíamos o tema, e elas explicavam conceitos gerais e as opções que existiam na farmácia. Temas abordados muito interessantes foram, por exemplo: produtos de emagrecimento, afeções orais e suplementos vitamínicos.

A dermocosmética é uma área com crescente expressão na farmácia comunitária. Apesar de existir no plano curricular do MICF a unidade de Dermofarmácia e Cosmética, os conhecimentos transmitidos não são suficientes para saber atuar perante um pedido de aconselhamento. A diversidade e pluralidade de produtos constituem um obstáculo para o conhecimento de todas as linhas de cosmética.

Quanto à parte da Dermocosmética, na farmácia existe uma colega que se encarrega dessa área. Também ela nos ajudou nas várias linhas das várias gamas. E aí verificamos, que basta conhecer bem como funcionam os produtos de uma gama, para todas as afeções da pele, e nas outras gamas, essa linha vai mais ou menos repetir-se. Claro que há sempre algumas variações, mas com o tempo vamos começando a conhecer os produtos. Apesar de que a Dermocosmética é um mundo.

Apesar de ao longo do estágio ter tido oportunidade de conhecer algumas linhas de cosmética, seria importante que durante a formação do MICF fossem demonstrados casos práticos e dados a conhecer os principais produtos comercializados de forma a facilitar a identificação das principais patologias, imperfeições estéticas ou situações dermatológicas para as quais os produtos são indicados, a simplificar a distinção de situações passíveis de correção mediante um produto de Dermocosmética e outras situações que requeiram atenção médica e saber seleccionar o produto adequado segundo as preferências e necessidades do utente.

No que diz respeito a MNSRM, os utentes são incentivados através de anúncios publicitários alusivos a essa categoria, a consultar o farmacêutico para esclarecimentos de dúvidas ou obtenção de mais informações. Hoje em dia, devido à fácil difusão de informação, os utentes estão mais alerta e informados, exigindo uma atenção mais personalizada.

2.2.2. Dificuldade nos primeiros aconselhamentos ao utente

Como fui para o balcão relativamente cedo, não conhecendo muito bem a generalidade das marcas e tendo o robot, isto deixa-nos um pouco desamparados. O robot é bom ao nível porque não temos de subir as escadas de cada vez que necessitamos de um medicamento. Por outro lado, não tendo contactado com os produtos primeiro, é difícil saber o que lá está. Claro que o *Sifarma 2000*[®] ajuda, mas quando não sabemos o que procurar, a ajuda mais preciosa é mesmo a dos colegas. A atividade de colocar caixas no robot, também ajuda ao nível da cedência dos produtos, porque muitas vezes os utentes sabem apenas a cor da caixa e não o nome.

Devido a tudo isto, tive alguma dificuldade nos primeiros aconselhamentos. Perguntas que com o passar do tempo tornaram-se mais frequentes e a minha resposta já vinha mais prontamente e mais concisa, dando à pessoa algumas opções de escolha. É normal que isto aconteça, pois a realidade de uma farmácia, por muito que simulada em meio académico, nunca vai ser igual.

A prescrição de medicamentos sofreu algumas alterações nas suas regras, sendo que de acordo com o decreto de lei no 11/2012 de 8 de março³, passou a ser obrigatória a prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI) da substância ativa. Enquanto estagiária, esta regra facilita na minha opinião o atendimento pois permite uma identificação rápida do medicamento. Tendo em conta a diversidade de nomes de marca dos medicamentos, torna-se difícil associar todos eles às diferentes substâncias ativas, em especial para quem contacta com esses nomes pela primeira vez.

Como já referi anteriormente, onde primeiramente tive imensas dificuldades, foi a nível da Dermocosmética. A disciplina lecionada na faculdade ajudou ao nível da patologia, mas não nos prepara para este 'mundo', em que os clientes são exigentes e quase sempre exigem diversas opções, para poderem ter opção de escolha.

É um facto é o de que com a descida do preço dos MSRM, os MNSRM e outros produtos, tornaram-se objeto de grande foco por parte da farmácia, para continuar com os rendimentos, que antigamente de obtinham só com medicamentos.

2.2.3. Análises bioquímicas e Pressão Arterial

Quanto às Análises Bioquímicas e Pressão Arterial, estes serviços são prestados em praticamente todas as farmácias. Eu media a Pressão Arterial algumas vezes a utentes, regra geral medicados para a hipertensão. Por outro lado, nunca medi a glicose, o colesterol, nem outras medidas bioquímicas. Só vi fazer uma ou duas vezes.

Isto pode dever-se a diversos fatores. Primeiro, a farmácia tem muito balcões e tive o azar de nunca ter atendido nenhum utente que me requereu esse serviço. Dos poucos que requereram, é um facto que não me sinto muito à vontade em picar pessoas e não me ofereci prontamente para o fazer. Mas na cedência deste tipo de serviços, também os utentes têm alguma preferência pela equipa técnica da farmácia. Foi a ideia que me pareceu.

2.2.4. Poucos conhecimentos em relação à forma de comunicar com o utente

Uma coisa que nunca se aprende a nível da faculdade e bem, tem que nascer um pouco com a pessoa, é a forma de nos relacionarmos com os outros. Numa farmácia, estamos constantemente a ser postos 'à prova' neste sentido. Os utentes, regra geral exigem que saibamos tudo, e são bastante exigentes. Devo dizer alguns idosos, são particularmente refinados, e até mesmo o seu nome deveríamos de saber, pois já são clientes da farmácia à muitos anos. Claro que existem pessoas extremamente simpáticas e atenciosas, deixando-nos à vontade para fazermos o atendimento com calma. Mas também existe o outro lado, utentes que não querem ser atendidos por estagiários e não os conseguimos convencer a serem atendidos por nós.

Esta simbiose com os utentes, também aumentou ao longo do tempo, juntamente com o à vontade para fazer a cedência dos medicamentos e dos produtos. Existem algumas susceptibilidades, que as colegas nos ensinaram como lidar, alguns cuidados naquilo que podemos ou não dizer.

2.3. Oportunidades

2.3.1. Equipa técnica

A Farmácia São José integra uma equipa técnica dinâmica, em que a coordenação e colaboração entre todos os membros, garante o bom funcionamento da farmácia e a prestação de cuidados aos utentes com a máxima qualidade.

Cada membro da equipa tem as suas funções definidas de forma a otimizar o trabalho, assim, em áreas mais específicas foi possível ter uma explicação mais aprofundada de como tudo se processa. Porém, há tarefas que são partilhadas por todos e o facto de ser uma equipa consideravelmente grande, permite ao estagiário conhecer diferentes técnicas de trabalho e contactar com diferentes perspectivas, o que torna esta experiência ainda mais enriquecedora.

De certo modo isto tornou-se numa oportunidade, para poder conhecer toda a equipa técnica, e conhecer todos os cantos à casa e todas as possíveis tarefas que um farmacêutico poderá realizar.

A equipa técnica é excelente e todos souberam bem explicar o que havia para explicar. Os conselhos que recebemos das farmacêuticas junto ao balcão foram indispensáveis e elas incansáveis. O doutor Paulo foi sempre compreensivo e atento. O facto de conseguirmos chegar a todo o lado e também, não só atender, foi um ponto muito vantajoso.

Durante o estágio senti por diversas vezes dificuldades no atendimento e aconselhamento dos utentes, área fundamental da atividade farmacêutica. Estas dificuldades penso que se devem essencialmente a falhas no plano curricular, que apesar de extenso, não abrange ou não aprofunda certos temas. Para colmatar estas falhas, foi indispensável o apoio da equipa técnica que, para além de auxiliar no momento do atendimento, fazia também um esclarecimento posterior da situação.

A equipa permitiu-me crescer enquanto profissional seguindo exemplos de postura, competência e capacidade de trabalho, que me proporcionaram uma base forte para o desenvolvimento de competências que se moldam à minha personalidade. Devido à liberdade que me proporcionaram e à confiança que em mim depositaram, tive a oportunidade de desenvolver e melhorar muitas capacidades tais como, trabalhar sobre pressão, comunicação, adaptação, sentido de responsabilidade, etc.

2.3.2. Localização da farmácia

A localização da Farmácia possibilitou-me o contacto com uma amostra populacional bastante diferenciada, exponenciando as experiências com diferentes utentes e o desenvolvimento de conhecimentos diversificados, nomeadamente na vertente social. O elevado volume de clientes possibilitou-me a atuação em situações de stress e pressão, o que me permitiu crescer imenso como profissional e, sobretudo, ganhar confiança para enfrentar qualquer situação.

O público engloba os utentes habituais, na sua maioria idosos polimedicados, utentes provenientes das unidades de saúde em redor da farmácia e utentes que procuram a resolução de situações esporádicas.

Um facto interessante, é o de que durante o dia, vinham sempre mais pessoas para avariar as receitas, talvez por virem diretamente dos hospitais/consultórios, e de noite, vinham mais as pessoas que desejam um conselho, trazem receitas manuais, vendo-se que saíram do trabalho à pouco tempo, e estão no seu caminho para casa.

2.3.3. Mais-valia para a vida profissional futura

Este estágio proporcionou-me uma mais-valia para a vida profissional futura, pois posso dizer que estou preparada para trabalhar em farmácia comunitária. Nunca posso dizer que sei tudo, mas com a carga horária e as diversas funções que desempenhei dentro da farmácia, sinto-me capaz de candidatar-me confortavelmente a um emprego para uma farmácia. Para além de que a farmácia comunitária continua a ser a maior fatia do bolo, em que os farmacêuticos, hoje em dia, em Portugal, trabalham.

O mercado farmacêutico está cada vez mais competitivo, sendo por isso importante que o farmacêutico esteja apto a desenvolver diferentes tipos de atividades. Na farmácia comunitária, a ação do farmacêutico vai muito além do atendimento ao público, havendo outras áreas importantes no funcionamento da farmácia como a gestão e organização, conferência de receituário, preparação de manipulados, entre outras. No decorrer do meu estágio tive a oportunidade de desenvolver estas atividades, o que considero ser uma vantagem na minha formação.

2.4. Ameaças

2.4.1. Número de estagiários

Isto foi, apesar da simpatia de toda a gente, o ponto menos a favor no meu estágio. Éramos imensos estagiários, demasiados. Isso não me permitia dar-me ao luxo de escolher onde queria estar, pois tivemos que fazer turnos, para de manhã e de tarde estarmos ao balcão, no atendimento ou em cima, na parte das encomendas, receituário e manipulados. É bom se pensarmos que há que passar por todos os sítios, mas por vezes era um pouco sufocante. E até mesmo a equipa técnica que era enorme, já estava a ocupar todos os balcões e não tínhamos 'lugar'. Houveram alturas em que estávamos dez estagiários na farmácia, e esta é grande, mas não o suficiente.

2.4.2. Diversidade de utentes

Todos os utentes da farmácia são diferentes. Quando estamos a lidar com o público, há que saber o que dizer, e saber estar. É muito importante saber lidar com pessoas mais conflituosas, pessoas que não querem dizer o problema que têm por vergonha, pessoas que não gostam de ser atendidas por estagiários. E isto, apesar de nos tornar fortes, por vezes é um pouco desmotivador. Atendimento que nos correm mal, fazem com que o dia fique estragado e isso é um processo de aprendizagem.

No entanto, estas situações permitiram que com o decorrer do estágio fosse desenvolvendo a minha capacidade de comunicação, conseguindo adaptar mais facilmente o meu discurso ao tipo de utente em causa.

2.4.3. Único estágio obrigatório durante o curso

Ter a oportunidade de contactar com a prática diária e conhecer o mercado de trabalho, é a melhor forma de consolidar conhecimentos, sendo que o enriquecimento enquanto profissionais se faz através da experiência ganha ao longo do tempo. Deste modo, o estágio de verão que realizei durante o MICF na Farmácia São José, dois anos antes, foi uma mais-valia para a realização do estágio curricular. Ainda que cada farmácia tenha o seu próprio modo de funcionamento, considero que o estágio de verão foi uma experiência que me permitiu ter uma adaptação fácil e rápida ao método de trabalho da Farmácia São José.

Pessoalmente tenho a opinião de que ao longo da nossa formação as ideias transmitidas sobre a farmácia comunitária são insuficientes, nomeadamente nas áreas além do atendimento. Só é possível ter uma verdadeira percepção do funcionamento de uma farmácia, estando presente no local e fazendo parte do dia-a-dia da farmácia. Deste modo, considero que seria uma mais-valia na formação de todos os estudantes se durante a formação houvesse a implementação de outros estágio curriculares, que não apenas no final do curso. O doente é a peça central da atividade do farmacêutico, pelo que o contacto com este ao longo da formação seria um complemento importante e uma forma de ir aplicando os conhecimentos adquiridos.

3. Conclusão

O estágio em farmácia comunitária é uma experiência intensa que permite ter contacto com a realidade profissional de um farmacêutico comunitário. Fazer parte da prática diária de uma farmácia, foi sem dúvida uma experiência enriquecedora a vários níveis que permitiu consolidar e enquadrar os conhecimentos teóricos transmitidos ao longo do MICF.

A farmácia não é um local definido apenas pela dispensa de medicamentos, mas um espaço capaz de proporcionar conforto e segurança à população. A relação entre o farmacêutico e o utente deve estar no centro de toda a atividade, tendo sempre como valor máximo o bem-estar do mesmo. O bem-estar proporcionado pelo farmacêutico, não se deve só à terapêutica instituída, mas à confiança e segurança que este transmite pelo modo como comunica e se posiciona perante os utentes.

O farmacêutico tem assim, um importante papel na comunidade que para além da dispensa e da promoção do uso racional do medicamento, assegura a confiança e resolução de problemas individuais, liderado pelo poder científico.

Nos últimos anos, a atividade farmacêutica foi sendo confrontada com novos desafios, que implicaram uma mudança na posição do farmacêutico. De modo a assumir o seu papel e a estar preparado para as constantes mudanças no mundo científico, o farmacêutico deve assumir-se como um eterno estudante, renovando e aprofundando os seus conhecimentos.

Considero que o estágio na Farmácia São José foi uma grande base para o início da vida profissional. Acredito que o local de realização de estágio influencie em muitos aspectos o tipo de experiência que se vive, pelo que sou grata a toda a equipa da Farmácia São José, por todo o apoio prestado e por terem contribuído para que esta fosse uma experiência gratificante.

4. Bibliografia

(1) **Medicamentos Manipulados** (acedido a 30 de junho de 2015). Disponível na Internet:

https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/PUBLICACOES/TEMATICOS/SAIB_MAISSOBRE/SAIBA_MAISSOBRE_ARQUIVO/31_Medicamentos_Manipulados.pdf

(2) **Plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas** (acedido a 30 de junho de 2015). Disponível na Internet:


https://apps.uc.pt/courses/PT/programme/1172/2015-2016?id_branch=13961

(3) **DECRETO-LEI no 11/2012. D.R. I Série 49 (2012-03-08) 978-979** (acedido a 1 de junho de 2015). Disponível na internet:

<http://www.dre.pt/pdf1s/2012/03/04900/0097800979.pdf>

5. Anexos

Anexo A (I) – Ficha de preparação de um medicamento manipulado.

FARMÁCIA S. JOSÉ

 Farmácia
 São José

Ficha de Preparação do Manipulado

Papéis de 22 mg de Nitrofurantoína

Cliente: Leonor Sofia Bento Gonçalves
Forma Farmacêutica: PAPEL MEDICAMENTOSO
Data de Preparação: 11/06/2015 **Prazo Validade :** 08/12/2015
Nº Lote : 10.VI.15 **Registo Copiador :** 862
Condições de Conservação :
Posologia:
Qtd. Total Medicamento : 1 X 30,00 uni
Director Técnico : Dr. Paulo Monteiro
Operador : Dra. Marta Abreu
Médico:

Honorários:	4,88 €	Valor Net :	50,75 €
Factor Multiplicativo:	8,00	Valor IVA :	3,05 €
		Valor Total:	53,80 €

Valor PVP
53,80 €

Preparação

Verificar estado de limpeza e conservação do material e laboratório.

Pesar o conteúdo de 4 cápsulas do medicamento Furadantina e fazer a média do peso de forma a determinar a quantidade necessária de produto (ver cálculos no verso).



Pesar os papéis com a quantidade de pó necessária de pó cada.

Acondicionar os papéis e rotular.

Limpar e arrumar o material e laboratório.

Aparelhagem

Balança electrónica

Ensaio	Especificação	Conforme	Utilizador	Assinatura
Cor	Amarelada	<input checked="" type="checkbox"/>	06	
Quantidade	30 papéis	<input checked="" type="checkbox"/>	06	

11/ 6 / 2015
(Data)
Marta Abreu
(Assinatura)

Anexo B (I) – Ficha de preparação de um medicamento manipulado.

FARMÁCIA S. JOSÉ
 Farmácia São José

Ficha de Preparação do Manipulado

Vaselina Salicilada a 10%

Cliente: Manuel Nuno Cardoso de Sousa Peixeiro
 Forma Farmacêutica: POMADA
 Data de Preparação: 26/05/2015 Prazo Validade : 22/11/2015
 Nº Lote : 25.V.15 Registo Copiador : 849
 Condições de Conservação : Em recipiente bem fechado, à temperatura ambiente.
 Posologia:
 Qtd. Total Medicamento : 1 X 30,00 g
 Director Técnico : Dr. Paulo Monteiro
 Operador : Dra. Carla Sousa
 Médico: Drª Nádia Batista

Honorários:	4,88 €	Valor Net :	23,39 €
Factor Multiplicativo:	3,00	Valor IVA :	1,40 €
		Valor Total:	24,79 €

Valor PVP		
24,79 €		

Matérias Primas	Usar	Nº Lote	Origem	Qtd. Usada	Unid	Preço Aq. s/ IVA	Factor Multiplic.	Preço Mat.prima
Acido salicilico (po fino)		132268-N-	Acofarma	3,00	g	0,03 €	2,20	0,18 €
Vaselina Branca		141973-p-	Acofarma	27,00	g	0,01 €	1,90	0,31 €
Subtotal								0,49 €

Preparação

Verificar o estado de limpeza e conservação do material e laboratório.

Pesar o ácido salicílico na balança analítica.

Colocar o ácido salicílico em recipiente Unguator previamente tarado.

Juntar vaselina sólida até prefazer a quantidade necessária.

Homogeneizar em aparelho unguator.

Fechar e rotular.

Limpar e arrumar o laboratório.

Aparelhagem

Balança electrónica

Unguator B


Embalagem	Tipo	Nº Lote	Fornecedor	Capac	Qtd	Preço	Fact. Mult.	Valor Net
Unguator 30/42	EMBAL		Plural	30/42 m	1,00	2,38 €	1,20	2,86 €
Subtot								2,86 €

Ensaio	Especificação	Conforme	Utilizador	Assinatura
Cor	Esbranquiçada	<input checked="" type="checkbox"/>	Cb	
Odor	Inodoro	<input checked="" type="checkbox"/>	Cb	
Aspecto	Homogéneo	<input checked="" type="checkbox"/>	Cb	
Quantidade	30 mL +- 5%	<input checked="" type="checkbox"/>	Cb	

26/05/15
 (Data)

 (Assinatura)

Anexo C (I) – Ficha de preparação de um medicamento manipulado.

MÁCIA S. JOSÉ

 Farmácia
 São José

Ficha de Preparação do Manipulado

Papéis de 5 mg de Sildenafil

Cliente: José Sérgio
Forma Farmacêutica: PAPEL MEDICAMENTOSO
Data de Preparação: 18/05/2015 **Prazo Validade :** 14/11/2015
Nº Lote : 20.V.15 **Registo Copiador :** 844
Condições de Conservação : Conservar à temperatura ambiente (inferior a 25°C).
Posologia:
Qtd. Total Medicamento : 1 X 78,00 uni
Director Técnico : Dr. Paulo Monteiro
Operador : Dra. Andreia Madanelo
Médico:

Honorários:	4,88 €	Valor Net :	81,20 €
Factor Multiplicativo:	12,80	Valor IVA :	4,87 €
		Valor Total:	86,07 €

Valor PVP
86,07 €

Preparação

Verificar estado de limpeza e conservação do material e laboratório.

Pesar individualmente os comprimidos de Sildenafil e calcular a quantidade de pó necessária para o teor de princípio activo desejado. (ver cálculos no verso)

Pulverizar finamente os comprimidos e pesar a quantidade necessária num papel.




Dobrar correctamente o papel e repetir o procedimento até fazer a quantidade necessária.

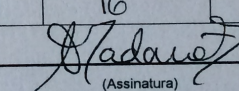
Colocar todos os papéis num recipiente adequado. Fechar e rotular.

Limpar e arrumar o material e laboratório.

Aparelhagem

Balança electrónica

Ensaio	Especificação	Conforme	Utilizador	Assinatura
Cor	Esbranquiçada	<input checked="" type="checkbox"/>	16	
Odor	Inodoro	<input checked="" type="checkbox"/>	16	
Aspecto	Homogéneo	<input checked="" type="checkbox"/>	16	

18/ 5/ 2015
(Data)

(Assinatura)