



José Miguel Carvalho Gomes

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

José Miguel Carvalho Gomes

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, José Miguel Carvalho Gomes, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010145154, 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, 11 de Setembro de 2015.

(José Miguel Carvalho Gomes)

O Orientador de Estágio

(Dr. João Pimentel)

O Estagiário

(José Miguel Carvalho Gomes)

Agradecimentos...

Agora que este fantástico percurso chega ao fim, deixo o meu mais sincero agradecimento.

À equipa da Farmácia Adriana, porque souberam ensinar através do exemplo, mostrando-me a cada dia o profissional que quero ser no futuro.

Aos meus pais, irmão e restante família, pela presença constante, pela educação e por todos os valores que me transmitiram.

À Daniela, pelo sorriso que me traz alegria, pelo apoio incansável que me dá força, pela paciência e por ser a voz da razão quando é necessário.

Aos amigos, aos “de sempre”, porque a cada regresso a casa nunca senti que estivesse estado longe, e aos “para sempre”, porque ganhei uma segunda família em Coimbra.

À Imperial TAFFUC, porque entre acordes, conquistas e boémias ajudaram a construir das mais belas memórias que levo na bagagem.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, pelo conhecimento, pelas histórias, e pelo orgulho de ser estudante desta casa.

A Coimbra, porque recebeu mais um puto sozinho que vinha de longe e deixa partir mais um homem, de coração cheio por ter conhecido os encantos desta cidade.

Para terminar, quero dedicar todo este meu percurso de 5 anos ao meu Avô Zé e ao meu Avô António, porque apesar de não estarem cá no culminar deste caminho, estiveram presentes no momento mais importante, o momento de criar referências. E se as tenho, vocês são duas das mais importantes, que nunca vou esquecer, em todas as minhas conquistas.

Índice

Lista de Abreviaturas.....	i
1- Introdução.....	1
2- Análise SWOT.....	2
2.1- Pontos Fortes.....	2
2.2 - Pontos Fracos.....	7
2.3 - Oportunidades.....	9
2.4 - Ameaças.....	11
3- Casos Clínicos.....	14
3.1 - Caso clínico nº1.....	14
3.2 - Caso clínico nº2.....	15
3.3 - Caso clínico nº3.....	15
3.4 - Caso clínico nº4.....	15
4- Conclusão.....	16
5- Bibliografia.....	17

Lista de Abreviaturas

ANF – Associação Nacional das Farmácias

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

I- Introdução

Após 4 anos e meio de formação teórica, os estudantes do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) têm a oportunidade de realizar um estágio em farmácia comunitária. Esta é a oportunidade ideal para os estudantes consolidarem os conhecimentos adquiridos, aliando a formação teórica à prática, contactando com uma realidade que pode ser a que vão encarar no início da sua carreira profissional.

Considero que ser farmacêutico comunitário é assumir uma profissão desafiante, tendo esse desafio aumentado significativamente nos últimos anos. Todos os dias o farmacêutico é confrontado com novas situações, novos utentes, com novos problemas e diferentes formas de reagir a eles, o que obriga a que este profissional tenha uma capacidade de adaptação enorme a diferentes situações, devendo reagir sempre com a boa disposição característica. Além disso, a crise económica que se instalou em Portugal nos últimos anos levou à necessidade de uma maior capacidade de gestão para que a farmácia se mantenha estável, fazendo com que o farmacêutico comunitário, além da sua intrínseca função de promoção da saúde pública tenha também que atender à vertente económica, com mais afinco do que antes. Apesar desta mudança aumentar a polivalência e os conhecimentos do farmacêutico, põe muitas vezes à prova a ética da profissão, e o farmacêutico tem também que se servir da sua ética profissional no momento de fazer pender a balança.

Todos estes fatores tornam a profissão de farmacêutico comunitário muito complexa, e como tal, apesar da boa preparação teórica recebida na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC), a complementaridade prática é essencial para um bom desenvolvimento do estudante. Neste sentido, encarei a oportunidade de estagiar em farmácia comunitária como uma ótima oportunidade de desenvolver inúmeras aptidões, consolidar os conhecimentos adquiridos, e crescer, não só profissionalmente como também pessoalmente.

Realizei o meu estágio na Farmácia Adriana, localizada na Praça da República em Coimbra, sob a orientação do diretor técnico da farmácia, o Dr. João Pimentel. O meu estágio decorreu no período de 13 de abril de 2015 a 21 de julho do mesmo ano, sendo que o presente relatório tem como objetivo descrever o meu estágio, bem como fazer uma autocrítica construtiva ao mesmo, através duma análise *SWOT*.

A análise *SWOT*, do inglês *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças), é uma ferramenta muito utilizada para avaliar o crescimento das empresas, avaliando os pontos fortes e fracos da organização (internos à

empresa) e as oportunidades e ameaças (externas à organização), para de forma simples e direta definir o que há a melhorar para que a empresa continue a crescer. De seguida, vou tentar explorar esta ferramenta para da melhor forma descrever e analisar o meu estágio curricular na Farmácia Adriana.

2- Análise SWOT

2.1- Pontos Fortes

- A equipa da Farmácia Adriana

Caracterizo a equipa da Farmácia Adriana pela juventude, competência e boa disposição. Todas estas características ajudaram a melhorar o meu estágio. A juventude permitiu que a minha integração na equipa fosse mais simples, pois quem me acolheu e ensinou conhecia a melhor maneira de o fazer, uma vez que não há muito tempo tinha passado por um processo semelhante. A competência fez com que tivesse sempre um exemplo a seguir com resposta pronta para as inúmeras dúvidas que surgem quando enfrentamos uma nova realidade. Por fim, a boa disposição demonstrada por esta equipa mostrou-me que esta é a melhor qualidade que um farmacêutico pode e deve apresentar, porque, para além de melhorar a relação entre a equipa, cria uma relação farmacêutico-utente mais profícua, na medida em que acaba por estabelecer uma relação de confiança que é estritamente necessária para que o aconselhamento prestado pelo profissional de saúde seja mais eficaz junto do utente.

- Estagiar numa farmácia pequena e acolhedora

Considero o facto de ter estagiado numa farmácia pequena e acolhedora como a Farmácia Adriana um ponto forte do meu estágio. Estas características permitem um acompanhamento mais próximo dos utentes, privilegiando o aconselhamento e cuidados prestados. Além disso, permitiu-me também receber um maior acompanhamento. Na minha opinião, estes dois fatores aliados favorecem o processo de aprendizagem do estagiário, uma vez que adquire mais experiência no aconselhamento aos utentes, melhora as suas competências interpessoais e recebe um maior acompanhamento e supervisão, evitando erros ou dúvidas que surgem frequentemente.

- **Utilização do Sifarma2000®**

A ferramenta informática utilizada pela Farmácia Adriana é o Sifarma2000®. Este sistema operativo é bastante intuitivo e presta um enorme auxílio no dia-a-dia da farmácia, na gestão de encomendas e devoluções, mas também no atendimento permitindo que este seja mais personalizado e eficiente. É também uma preciosa ajuda para os estagiários durante o processo de adaptação, quer à grande diversidade de produtos, quer de utentes da farmácia comunitária. Isto porque no sistema podemos encontrar muita informação, desde os produtos existentes, sua posologia, reações adversas e interações até aos dados do utente, medicação habitual, entre outras. Além disso, este sistema garante um controlo rigoroso na cedência de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes através do registo dos dados do médico prescriptor, do utente a quem a prescrição é destinada e do utente que recebe a medicação, caso não seja o mesmo. Este registo permite uma rastreabilidade destes fármacos muito importante pelo estado de dependência que causam nos seus utilizadores e também pela possibilidade muito frequente de serem utilizados para fins impróprios ou até mesmo ilegais.

Considero então este sistema operativo muito bem adaptado à realidade da farmácia comunitária, sendo uma mais-valia para a Farmácia Adriana e também para os estagiários que, como eu, são recebidos por ela.

- **Avaliação de parâmetros biológicos e bioquímicos**

Na Farmácia Adriana os utentes têm a oportunidade de avaliar os seus parâmetros biológicos e bioquímicos tais como peso, altura, tensão arterial, glicémia, colesterol e triglicéridos. Quando existe esta oportunidade nas farmácias todos são beneficiados. Os utentes porque dispõem de uma forma acessível para rastrearem possíveis problemas de saúde ou para manter controlados os já existentes com o apoio e aconselhamento de um profissional de saúde, a farmácia porque presta mais um serviço à população, além de dispor de mais um serviço útil na fidelização de clientes e por fim, os estagiários, uma vez que estes serviços permitem uma solidificação de conhecimentos em áreas terapêuticas muito frequentes na farmácia comunitária, como por exemplo a Diabetes *mellitus* e a hipertensão arterial. Além disso, o aconselhamento de utentes na avaliação destes parâmetros é uma ótima forma do estagiário ganhar mais destreza na comunicação com o utente antes de passar para o atendimento ao balcão.

- Plano de estágio estruturado

Uma vantagem óbvia do meu estágio na Farmácia Adriana foi a estruturação do mesmo. Quando o estagiário chega à Farmácia encontra uma realidade à qual não está habituado, uma realidade para a qual foi preparado no plano teórico durante 4 anos e meio de faculdade, mas que na prática é muito diferente. Por esta razão, é fulcral que a evolução do estagiário seja pensada para que este tenha um crescimento gradual e faseado. Deste modo, as minhas primeiras tarefas centraram-se na receção de encomendas e no armazenamento dos medicamentos. Estas tarefas permitiram que eu me familiarizasse com os produtos da farmácia e com a associação do princípio ativo à marca no caso dos medicamentos de marca. Ajudou-me também a conhecer a organização da farmácia, para que fosse mais fácil localizar os produtos quando comesse a atender os utentes. Além disso, esta fase foi bastante útil para que eu me adaptasse ao Sifarma2000[®]. Depois desta primeira fase comecei a observar os atendimentos realizados pela restante equipa da farmácia. Nesse período, aprendi também a conferir receitas, o que me preparou para algumas situações que me iam surgir durante o atendimento, tais como os planos de comparticipação mais frequentes e a ativação de exceções. De seguida, comecei eu próprio a atender os utentes, com supervisão, até que aos poucos fui ganhando autonomia no meu trabalho. Estas fases pelas quais passei fizeram com que me sentisse mais preparado no atendimento aos utentes, que considero ser a tarefa mais exigente de um farmacêutico comunitário pela diversidade de situações que podem aparecer, cometendo um menor número de erros e tornando-me mais útil para a farmácia que me acolheu.

- Horário da farmácia

A Farmácia Adriana está aberta durante a semana ininterruptamente das 8h30min até às 20h30min e ao sábado das 9h às 13h e das 14h às 20h. Considero este horário muito vantajoso, por várias razões que passo a enumerar. Durante a semana, o facto de a farmácia abrir às 8h30min e fechar às 20h30min e não fechar durante a hora de almoço permite que a população ativa também possa deslocar-se à farmácia. A Farmácia Adriana também está aberta ao sábado, uma vez que este é um dia cada vez mais procurado pelos utentes para adquirir a sua medicação. Além disso, apesar de no período da manhã isso já não se verificar, ao sábado à tarde a maior parte das farmácias da cidade encontra-se fechada, sendo que a Farmácia Adriana, pela sua centralidade, acaba por fornecer uma ótima solução à população.

Na perspetiva do estagiário, o horário praticado pela Farmácia Adriana permite um maior fluxo de utentes, o que implica uma maior diversidade de situações e

consequentemente uma maior experiência. A este facto acresce uma maior facilidade na gestão dos estagiários, quando o período de estágio coincide, como foi o caso. Assim, é possível que os estagiários alternem entre o período da manhã e o da tarde, fazendo com que o tempo de estágio seja rentabilizado, fruto de um maior acompanhamento e permitindo também que a equipa da farmácia esteja em todo o horário de funcionamento reforçada com pelo menos mais um elemento.

- **Cartão das Farmácias Portuguesas**

A Farmácia Adriana é uma das farmácias aderentes ao programa Farmácias Portuguesas promovido pela Associação Nacional das Farmácias (ANF). Este programa contempla um cartão de pontos que são atribuídos pelas compras dos utentes nas farmácias que aderiram ao programa. A primeira compra do dia dá sempre um ponto, independentemente de ser um produto de venda livre ou um Medicamento Sujeito a Receita Médica (MSRM). Além deste ponto diário, a compra de um produto de venda livre dá ao cliente 1 ponto por cada euro gasto, sendo que os MSRM não dão nenhum ponto. Inicialmente, os pontos do cartão acumulados davam para trocar por produtos que estavam incluídos num catálogo para o efeito. Durante o meu estágio, assisti à substituição do cartão das Farmácias Portuguesas pelo cartão Saúde, sendo que a principal diferença entre ambos é que agora os pontos do cartão além de continuarem a poder ser trocados por produtos do catálogo, podem também ser trocados por vales de desconto monetários. Esta nova funcionalidade aumenta os pontos de interesse do cartão para os utentes, visto que para muitos o vale de desconto é muito mais apetecível do que a troca por um produto.

O facto da Farmácia Adriana ser uma das farmácias aderentes a este programa foi sem dúvida um ponto forte do meu estágio, porque permitiu que aprendesse uma nova funcionalidade do Sifarma2000®, gerindo tudo o que era inerente ao cartão, como por exemplo, atribuição de pontos, rebate de pontos e troca por vales. Outra das facilidades inerentes à utilização do cartão é que caso o utente tenha a sua ficha associada ao cartão, quando passámos o cartão no leitor a ficha do cliente é automaticamente selecionada pelo sistema, reduzindo situações inconvenientes em que o utente é um utente habitual, mas o estagiário ainda não o reconhece. Por fim, o programa Farmácias Portuguesas é um elemento diferenciador entre a Farmácia Adriana e outras farmácias, fazendo com que alguns utentes optem pela Farmácia Adriana por esta lhes proporcionar esta oportunidade. Isto é uma estratégia que aumenta o fluxo de utentes, aumentando a diversidade de situações e a experiência adquirida pelo estagiário.

- Projeto Valormed

A Valormed é uma sociedade sem fins lucrativos que tem a responsabilidade da gestão de resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso (*Valormed, Sociedade Gestora de Resíduos e de Embalagens e Medicamentos, Lda, [s.d.]*). Esta sociedade tem nas farmácias o principal parceiro, quer como ponto de recolha, quer como local de consciencialização da população para esta causa. A Farmácia Adriana disponibiliza este serviço para os utentes, permitindo também aos seus estagiários conhecer mais uma forma de intervenção das farmácias na população, e neste caso, no meio ambiente. Assim, fiquei a conhecer o papel do farmacêutico comunitário neste ciclo, que para além da sensibilização da população (onde tem papel chave pela sua proximidade com o utente), o farmacêutico tem que recolher os resíduos num caixote próprio para o efeito, quando este se encontra cheio, pesa-se o caixote e preenche-se uma folha de registo para que este seja recolhido.

- Protocolos com instituições

A Farmácia Adriana possui neste momento protocolos com algumas instituições que são muito úteis para angariar novos utentes. Com estes protocolos, a Farmácia desloca-se a estas instituições disponibilizando os medicamentos necessários, e em alguns casos, preparando também a medicação semanal destes utentes. Como estagiário, tive oportunidade de disponibilizar esta medicação, conferir as receitas destas instituições, bem como preparar a documentação para a faturação, sendo que estes protocolos mostraram-me mais uma forma da farmácia prestar um serviço e de aumentar o nº de utentes, para que no campo financeiro a farmácia se mantenha estável.

- Heterogeneidade de utentes

A Farmácia Adriana localiza-se perto do Pólo I da Universidade de Coimbra, isto faz com que seja uma farmácia a que a comunidade universitária recorre muito, e, conseqüentemente, existe uma heterogeneidade de utentes muito superior quando comparado à grande maioria das farmácias. Além da população idosa, normalmente o segmento populacional mais assíduo nas farmácias, a Farmácia Adriana recebe muitos utentes jovens, que a ela recorrem por ser perto da zona universitária, e por ter uma equipa jovem, que provavelmente gera neles uma maior empatia e à vontade quando comparado a uma farmácia com uma equipa mais madura.

Do ponto de vista do estagiário, esta heterogeneidade permite encarar uma diversidade maior de situações, uma vez que os produtos/conselhos que os jovens procuram

são tendencialmente diferentes dos produtos procurados por um utente idoso, fazendo com que todos os dias encontremos pessoas das mais diversas faixas etárias, dando-nos uma maior preparação para responder a diferentes situações/necessidades no futuro.

2.2 - Pontos Fracos

- **Preparação de medicamentos manipulados**

A preparação de medicamentos manipulados é um serviço do qual muitas farmácias dispunham antigamente, mas que cada vez mais deixa de existir. A grande diversidade de medicamentos no mercado, em várias dosagens e apresentações farmacêuticas, transformou este serviço em algo muito pouco prescrito pelos médicos e consequentemente, muito pouco procurado pelos utentes, acrescentando a isto o reduzido rendimento financeiro em que este serviço se traduz. A Farmácia Adriana não presta este serviço, e como tal, considero-o um ponto fraco do meu estágio, sendo uma tarefa de farmacêutico comunitário que não aprendi a executar. No entanto, na minha opinião, face à realidade da farmácia onde estagiei, não faz sentido este serviço existir na Farmácia Adriana, uma vez que quase não tem procura por parte dos seus utentes.

- **Localização**

A Farmácia Adriana está localizada na Praça da República. A sua localização central poderia, para os mais distraídos, ser uma vantagem competitiva. Porém, a Farmácia Adriana está localizada numa zona frequentada principalmente por pessoas jovens (não são utentes que necessitem tantas vezes da farmácia como as pessoas mais idosas), devido à proximidade com o Pólo I da Universidade de Coimbra. Além disso, esta é uma zona com poucos lugares de estacionamento e com mais espaços de comércio/lazer à volta do que residenciais, o que a torna numa zona maioritariamente de passagem. Por último, também a proximidade de outra farmácia, a cerca de 10 metros da Farmácia Adriana, ao qual acresce o grande número de farmácias existentes na baixa da cidade, que também se encontram relativamente perto. Todos estes fatores combinados fazem com que a localização da Farmácia seja um ponto fraco do meu estágio, pois todos eles implicam uma diminuição no fluxo de utentes e, consequentemente, uma diminuição das minhas oportunidades de aprendizagem.

- Administração de vacinas e de medicamentos injetáveis

A Farmácia Adriana dá a oportunidade aos seus utentes de disporem do serviço de administração de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação (PNV) e medicamentos injetáveis. Este é um serviço que na minha opinião é uma mais-valia, pelo serviço que é prestado à população. Porém, considero este um ponto fraco do meu estágio, porque infelizmente não tive oportunidade de presenciar esta administração, visto que nenhum utente procurou este serviço durante o meu período de estágio. Isto é facilmente explicável pelo facto do meu estágio ter começado durante o mês de Abril, altura em que já tinha passado o momento dos utentes receberem a vacina sazonal da gripe, sendo esta a vacina para a qual os utentes mais procuram este serviço que a farmácia oferece.

- Uteses habituais

Fidelizar os seus utentes é um dos grandes objetivos de qualquer farmácia, e a Farmácia Adriana não foge à regra. É muito vantajoso possuir um grande número de utentes habituais, uma vez que é estabelecida uma relação de confiança, o aconselhamento e acompanhamento farmacêutico são muito mais eficazes, estes utentes não dão aso a problemas tão frequentemente, e claro está, a nível financeiro, quanto maior for o número de utentes habituais, mais estável é a farmácia. É ótimo para todos, mas para o estagiário por vezes é uma dificuldade em vários aspetos. Muitos dos utentes habituais por vezes olham com desconfiança quando estão prestes a ser atendidos por uma “cara nova”, estando sempre à espera que o erro surja da pessoa que está do outro lado do balcão. Além disso, estão habituados a ser reconhecidos por quem o atende e não gostam quando a pessoa nova não sabe qual o seu tratamento habitual (desde preferência entre medicamentos genéricos ou de marca, até a existência de ficha de utente no sistema da farmácia ou de desconto nas suas compras). Por isto, considero que muitos utentes habituais são um entrave ao processo de crescimento dos estagiários. Felizmente, na Farmácia Adriana a maior parte dos utentes habituais já estão acostumados a que a farmácia ano após ano receba estagiários e a maioria deles são muito recetivos, sendo que esta foi uma dificuldade com a qual me deparei muito poucas vezes.

2.3 - Oportunidades

- Aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso

Durante 4 anos e meio, os estudantes do MICF recebem uma formação teórica muito completa e muito útil para a sua vida profissional. Porém, quando chegámos ao mundo do trabalho, apercebemo-nos realmente que a teoria é apenas uma parte do saber e que a parte prática não deve ser descurada. Por isso mesmo, acho muito importante para o desenvolvimento dos estudantes da FFUC que exista esta oportunidade de por o que aprendemos em prática neste estágio curricular de final de curso, pois só assim possuímos armas suficientes para atacar o mercado de trabalho. Tentei aproveitar esta oportunidade que me foi dada ao máximo, e hoje, sinto que estou muito mais preparado para ser um melhor farmacêutico no futuro, do que o estava há 7 meses atrás.

- Formações

Frequentemente é dado ao farmacêutico comunitário a possibilidade de estar presente em formações promovidas por laboratórios farmacêuticos. Felizmente, na Farmácia Adriana essa oportunidade é transversal aos estagiários. Sendo assim, durante o meu estágio tive oportunidade de assistir a uma formação promovida pelo Laboratório Edol sobre as principais diferenças entre conjuntivite alérgica e conjuntivite de origem bacteriana, sendo abordadas também outras situações oftálmicas que frequentemente surgem na Farmácia e em que a ação do farmacêutico comunitário pode ser essencial para evitar complicações.

Também tive a oportunidade de assistir a uma formação sobre proteção solar promovida pela Avéne e uma sobre a fisiopatologia da dor promovida pela *Glaxo Smith and Kline*. Por último, foi-me também concedida a oportunidade de participar numa formação promovida pela Distrifa relativa às Arkocápsulas, onde fiz parte do projeto Arkoembaixadores. Considero que todas estas formações foram um excelente complemento ao meu desenvolvimento, consolidando conhecimentos (alguns dos quais já provenientes da Faculdade), para que o meu atendimento aos utentes pudesse ser mais confiante e eficaz.

- Desenvolvimento da vertente social e humana da profissão

A profissão de farmacêutico comunitário tem, inerente a ela, uma vertente social e humana muito forte. O contacto diário com um elevado número de pessoas, todas elas com diferentes formas de pensar, de agir e de reagir aos conselhos prestados faz com que o farmacêutico comunitário deva analisar muito bem a pessoa que tem à sua frente e agir de

forma a criar uma relação de confiança com o utente. Considero esta oportunidade de lidar com inúmeros utentes diariamente um fator que muito contribuiu para o meu desenvolvimento não só profissional, mas também humano. Além disso, acho que esta capacidade que fui trabalhando ao longo deste estágio me vai ser muito útil no meu futuro, mesmo que a carreira que eu siga não seja a de farmacêutico comunitário, isto porque a capacidade de criarmos uma relação empática com quem está perto de nós e de nos moldarmos consoante a situação ou pessoa que nos surge no caminho é muito importante, em qualquer profissão.

- **Colaboração nos serviços de permanência**

A Farmácia Adriana cumpre os dias que tem a seu cargo para assegurar os serviços de permanência. Quem assegura o período noturno (entre as 00h e as 09h) é o diretor técnico da Farmácia, o Dr. João Pimentel, porém, até às 00h é preciso que a equipa esteja reforçada, devido à grande afluência de utentes que a Farmácia, por norma, tem nesses períodos. Neste sentido, foi-me dada a oportunidade de colaborar nos serviços de permanência, incluindo um sábado e um domingo (dias com ainda maior afluência devido ao menor número de farmácias abertas). Considero que esta oportunidade me ajudou a evoluir muito, porque nestes dias, há uma grande afluência de utentes não habituais, colocando à prova a nossa capacidade de lidar com novos utentes, com pedidos muitas vezes fora do rotineiro e com práticas não coincidentes com a da Farmácia. Além disso, é muito maior a heterogeneidade de utentes e de casos que aparecem, sendo uma excelente oportunidade para ganhar mais experiência.

- **Unidade curricular de intervenção farmacêutica**

Uma das unidades curriculares do 1º semestre do 5º ano do MICF é a de Intervenção Farmacêutica. Considerei esta unidade curricular muito útil, porque se revelou uma excelente preparação para o estágio em farmácia comunitária. Esta unidade curricular aborda temas-chave do dia-a-dia de um farmacêutico comunitário, preparando-nos para o aconselhamento ao utente, sendo muito bem direcionada para o que se passa na prática, através de casos clínicos bem conseguidos. A sua proximidade com a realização do estágio também é, na minha opinião, um fator muito positivo, uma vez que os temas estudados ainda vão muito presentes na cabeça do estagiário, que assim tem um maior à vontade para aplicar estes conhecimentos no momento do atendimento ao utente.

2.4 - Ameaças

- Dificuldade na interpretação de receitas manuais

Uma das dificuldades que encontrei durante o meu estágio foi a interpretação de receitas manuais. Atualmente, a maior parte das receitas já não é manual, porém, em casos como menos de 40 receitas por mês, falência informática, inadaptação do prescriptor ou em caso de prescrição no domicílio, o médico ainda pode prescrever manualmente. Quando surgem estas receitas na farmácia, em muitas condições estão ou incompletas (não referindo a dosagem do medicamento, ou a quantidade de unidades da embalagem) ou então ilegíveis, dificultando bastante a tarefa do farmacêutico. Creio que esta dificuldade é inerente a todos os farmacêuticos que contactam com esta situação, sendo um grande obstáculo à promoção de uma correta terapêutica nos utentes.

- Informação sobre o preço da prescrição na guia de tratamento

Na guia de tratamento ao utente existe uma informação que diz “esta prescrição custa-lhe no máximo x €”. Esta informação, apesar de dizer “no máximo”, refere-se ao preço do 5º medicamento mais barato do mercado, retratando o preço de medicamentos que muitas vezes já nem se encontram comercializados ou não estão disponíveis. Esta informação levanta muitas vezes problemas desnecessários, porque raramente estes medicamentos estão disponíveis na farmácia, e quando é comunicado ao utente o valor da compra gera-se nele uma sensação de desconfiança que nada favorece o farmacêutico e a farmácia. Mesmo que esta informação exista deveria ser reformulada para bom português, substituindo “no máximo” por “no mínimo”, indicando nesse caso o preço do medicamento mais barato.

- Dificuldade no aconselhamento na área de dermocosmética

Na farmácia comunitária existe uma diversidade enorme de produtos, o que faz com que o farmacêutico tenha um desafio muito grande para se manter sempre atualizado sobre os produtos da farmácia, o que implica estar sempre atualizado em diversas áreas do saber. Durante o meu estágio, uma das áreas na qual senti uma maior dificuldade para aconselhar os utentes foi na área de dermocosmética. Acho que era importante termos uma formação mais eficaz nesta área, porque por norma, quem não for um utilizador assíduo deste tipo de produtos sente enorme dificuldade em aconselhá-los, o que implica ter que aprender no “terreno”, o que nem sempre é a melhor prática. Por isso, na minha opinião, deveria ser reformulada a forma como esta temática é abordada ao longo do curso, porque são

produtos muito procurados e que podem constituir uma boa fonte de rendimento para uma farmácia que consiga tirar um bom partido deles, e para isso, o aconselhamento é muito importante.

- Dificuldade no aconselhamento de produtos veterinários

A Farmácia Adriana não tem uma gama muito alargada de produtos veterinários, mesmo assim, senti alguma dificuldade no aconselhamento dos mesmos quando estes eram procurados pelos utentes. Penso que a abordagem feita durante o curso foca-se em demasia na farmacocinética e farmacodinâmica, e muito pouco na aplicabilidade destes produtos no “mundo real”, fazendo com que o estagiário não se sinta preparado para aconselhar sobre produtos veterinários, o que em farmácias que tenham uma maior procura destes produtos pode ser uma grande falha no processo de aprendizagem do farmacêutico recém-formado.

- Tentativa constante de aquisição de MSRM sem prescrição médica

Um dos obstáculos com que me deparei no meu estágio foi a tentativa constante de aquisição de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) por utentes que não tinham prescrição médica para tal. A maior procura regista-se em psicotrópicos (muitos utentes revelavam dependência desta classe de medicamentos) ou antibióticos (uma vez que se já foram tratados com um antibiótico para uma determinada situação, pensam que podem repeti-lo sempre que os sintomas se repetem). Nestes casos, o farmacêutico comunitário tem que tentar combater o uso sistemático e não acompanhado de medicamentos deste género e explicar ao utente o porquê de não lhe ceder o medicamento que ele procura. Infelizmente, muitos utentes não reagem bem a esta informação e criam problemas desnecessários, contudo, penso que lidei sempre da melhor forma com os casos semelhantes que foram surgindo, sendo felizmente sempre muito bem aconselhado pela equipa da Farmácia que venceu o quão importante é a ética profissional na carreira de um farmacêutico, sendo que muitas vezes esta sobrepõe-se à vertente económica de sustentabilidade da farmácia.

- Falta de informação da população em geral

Um dos maiores obstáculos que encontrei surpreendeu-me bastante. Isto porque para mim, a maior dificuldade no contacto com os utentes foi a desinformação dos mesmos. Deparei-me com várias situações, tais como:

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária: Farmácia Adriana

- Utentes que não faziam ideia da quantidade de genéricos disponíveis, e ficavam estupefactos quando diziam que tomavam um genérico e o farmacêutico não trazia o genérico que o utente habitualmente tomava;
- Utentes que faziam “propaganda” para outros utentes não tomarem genéricos porque estariam a ser cobaias para estudar o perfil de reações adversas do medicamento;
- Utentes que não entendiam o sistema de participações e levantavam muitas dúvidas sobre ele, entre muitas outras.

O farmacêutico deve perceber estas dúvidas e ser o primeiro a combater esta desinformação, uma vez que tem uma posição muito próxima dos utentes. O problema está quando os utentes assumem uma postura pouco humilde e não acreditam no que o farmacêutico lhes transmite, criando situações desnecessárias e inconvenientes. Durante o meu estágio tentei sempre combater esta desinformação, e felizmente raramente encontrei posturas menos corretas por parte dos utentes, embora também as tenha encontrado. Penso que esta deve ser uma preocupação sempre presente na mente dos farmacêuticos porque utentes bem informados facilitarão, sem dúvida, a promoção da saúde pública.

- Junção da unidade curricular de Fitoterapia e Intervenção Farmacêutica

Como referi anteriormente neste relatório, considero que a unidade curricular de Intervenção Farmacêutica foi uma importante mais-valia no processo de preparação para o estágio curricular em farmácia comunitária. Neste sentido, considero que a junção desta unidade curricular com a unidade curricular de Fitoterapia foi prejudicial, uma vez que obrigou a redução da matéria que foi abordada, ficando por falar alguns temas, como a puericultura, que poderiam ser vantajosos para o estagiário. Sendo assim, penso que seria proveitoso repensar esta junção para que os futuros estagiários da FFUC possam chegar à farmácia o mais preparados possível.

- Poucos conhecimentos de gestão

Nos dias que correm, a farmácia possui uma vertente económica muito forte, e sendo assim, os conhecimentos na área da saúde não são, nem de perto, suficientes para manter uma farmácia estável. No entanto, os estudantes do MICEF, não saem preparados para esta realidade, tendo, a sua maioria, poucos conhecimentos de gestão. Tendo em conta, que atualmente, em quase todas as áreas, é bastante útil possuir conhecimentos de gestão, num mundo empresarial como o farmacêutico este saber torna-se ainda mais necessário, porque muitos de nós vão ter que encarar algum trabalho de gestão em algum momento da sua

carreira. Sendo assim, consideraria útil a existência de uma unidade curricular (possivelmente em parceria com a Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra) que fornecesse algumas noções básicas de gestão, para que o estagiário pudesse absorver melhor a dinâmica e envolvimento da gestão de uma farmácia, durante o período do seu estágio. Seria também mais uma característica distintiva dos estudantes da FFUC para os estudantes das restantes faculdades do país.

- Crise económica e influência desta na saúde da população

A crise económica instalada no país refletiu-se em todas as vertentes da sociedade portuguesa, até naquela em que isto não poderia acontecer, ou seja, na saúde da população. Infelizmente, durante o meu estágio, assisti a situações em que os utentes se dirigiam ao farmacêutico para perguntar quanto lhe custaria a medicação que tinham que comprar. Quando esta informação lhes era transmitida, eles optavam por levar apenas parte da medicação, uma vez que não tinham condições económicas para os levar a todos. Considero esta situação como uma dificuldade do meu estágio, porque nestes casos, o farmacêutico fica um pouco de “mãos atadas”, sem poder ajudar o utente, mesmo sabendo que o utente não vai tomar toda a medicação de que necessita para manter ou recuperar a sua saúde.

3- Casos Clínicos

3.1 - Caso clínico nº1

Uma senhora dirigiu-se à farmácia com uma prescrição médica de um antibiótico (Amoxicilina 875 mg + Ácido Clavulânico 125 mg). Após conversa com a utente, apercebi-me que em outras situações em que a utente necessitou de tomar um antibiótico desenvolveu situações de diarreia. Este é um efeito adverso comum dos antibióticos uma vez que estes podem destruir as bactérias da flora intestinal. No sentido de prevenir esta situação, aconselhei à utente um complexo de prebióticos, probióticos e vitaminas, Biofast[®], disponível em pó solúvel, em embalagens de 8 saquetas. Aconselhei a utente a tomar uma saqueta por dia, durante os 8 dias da toma do antibiótico, pelo que o complexo ajudaria a equilibrar a flora intestinal da doente, prevenindo as agressões à mesma associadas à toma do antibiótico.

3.2 - Caso clínico nº2

Uma jovem do sexo feminino dirige-se à farmácia muito aflita. Refere que na noite anterior teve relações sexuais e que o parceiro não utilizou preservativo. A utente tinha receio de engravidar e pediu a pílula do dia seguinte. Nesse momento, perguntei-lhe se não fazia outro método contraceutivo, como a pílula. A esta questão a utente respondeu que fazia, e que não se tinha esquecido nenhum dia. Sendo assim, expliquei à utente que a pílula era um dos métodos contraceutivos mais eficazes e que se a tomou sem esquecimentos não necessitava de tomar a pílula do dia seguinte. Expliquei também que a pílula do dia seguinte pode causar muitas reações adversas e que a sua toma deve, por isso, ser evitada, ficando esta reservada para situações excecionais. A utente ficou mais descansada e agradeceu as informações prestadas. Neste caso, é visível que por vezes a desinformação da população pode levar a situações que colocam em risco a saúde pública, e o papel do farmacêutico é essencial para combater esta desinformação. Por esta mesma razão, na minha opinião, não deveria ser colocada sequer a hipótese de medicamentos, como a pílula do dia seguinte, serem vendidos fora das farmácias.

3.3 - Caso clínico nº3

Uma senhora que se encontrava em Coimbra de férias, dirigiu-se à farmácia porque tinha sido picada por insetos em ambos os braços. No entanto, a utente referiu que em situações anteriores reagiu mal a anti-histamínicos, quer tópicos, quer orais, embora soubesse que esta era a solução normalmente apresentada para este tipo de situações. Perante este caso, aconselhei a utente a utilizar um gel com Aloe Vera que ia ajudar a refrescar e acalmar a zona da picada, e aconselhei também um repelente de insetos para evitar que futuras picadas se repetissem.

3.4 - Caso clínico nº4

Um utente, do sexo masculino, dirigiu-se à farmácia com o intuito de acalmar a tosse que tinha. Primeiro começou por referir que a sua tosse era seca. Tentei então, junto do utente perceber se a tosse era realmente seca, e através de algumas perguntas, pude concluir que a tosse do utente não era seca, mas sim com expetoração. Neste sentido, indiquei ao utente a toma de Ambroxol em xarope, depois de confirmar que o utente não era asmático, nem possuía qualquer outro problema respiratório. O Ambroxol, um fluidificante expetorante iria ajudar a libertar a expetoração que o utente tinha.

4- Conclusão

Agora que o estágio na Farmácia Adriana terminou, tenho a certeza que esta foi uma experiência muito importante para o meu crescimento. Além de consolidar a excelente formação que recebi na FFUC, cresci muito também a nível pessoal. O contacto com os utentes revelou-se no desafio mais difícil, mas também no mais proveitoso, pois desenvolvi as minhas capacidades comunicativas e acima de tudo aprendi a escutar, pois esta é uma capacidade essencial do farmacêutico comunitário, uma vez que muitos utentes utilizam a farmácia como um local para desabafarem e para se distraírem dos seus problemas, saindo de lá muito mais aliviados, mesmo que não levem para casa nenhum medicamento.

Sinto-me agora mais preparado para entrar no mercado profissional, do que no início do estágio, e para isto muito contribuiu o excelente acompanhamento prestado pela equipa da Farmácia Adriana à qual muito tenho a agradecer. Porém, apesar desta longa etapa ter terminado, tenho a noção de que a aprendizagem não parou, e que, agora começa o grande desafio, porque a profissão que escolhi não me vai deixar parar de aprender.

Para terminar, espero que a análise que fiz da minha experiência como estagiário seja proveitosa para melhorar a experiência de outros estudantes, melhorando cada vez mais a qualidade dos farmacêuticos formados pela FFUC.

5- Bibliografia

Valormed, Sociedade Gestora de Resíduos e de Embalagens e Medicamentos, Lda - [Em linha] [Consult. 22 ago. 2015]. Disponível em WWW:URL:<http://valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/5>.