

FARMÁCIA CRUZ E COSTA



Amadeu Filipe Ferreira Ribeiro

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Sofia Neves Rosário e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Amadeu Filipe Ferreira Ribeiro

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Sofia Neves Rosário e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Amadeu Filipe Ferreira Ribeiro, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010141088, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 11 de Setembro de 2015

(Amadeu Filipe Ferreira Ribeiro)

O Orientador:

(Dra. Sofia Neves Rosário)

O Estagiário:

(Amadeu Filipe Ferreira Ribeiro)

Agradecimentos

À Dra. Maria da Conceição Gouveia, Diretora Técnica da Farmácia Cruz e Costa, por me ter aceite no estágio que realizei.

À Dra. Sofia Neves Rosário, à Dra. Ana Sousa, e ao Sr. Vitor, por toda a ajuda.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, a todos os professores, por tudo o que me ensinaram e me transmitiram, um sincero obrigado.

Aos meus pais e irmão, por tudo.

Índice

Lista de Abreviaturas	5
Introdução.....	6
Análise SWOT	7
Forças.....	8
Fraquezas.....	10
Oportunidades	12
Ameaças.....	13
Casos práticos.....	15
Conclusão.....	17
Bibliografia	18

Lista de Abreviaturas

FOFA – Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças

HTA – Hipertensão arterial

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamentos não sujeitos a receita médica

SWOT – *Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats*

Introdução

A formação teórica recebida ao longo do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) culmina com a realização de um estágio curricular durante um semestre. Isto traduz-se numa grande oportunidade para os alunos, uma vez que nos é dada a possibilidade de aplicar grande parte dos conhecimentos adquiridos em contexto real, assim como ter contacto com a verdadeira realidade que é a profissão farmacêutica.

O farmacêutico é um agente de saúde, cumprindo-lhe executar todas as tarefas relacionadas com o medicamento, de modo a contribuir para a defesa da saúde pública. A principal responsabilidade é para com a saúde e o bem-estar do doente e do cidadão em geral, devendo pôr o bem das pessoas à frente dos seus interesses e promover o direito de acesso a um tratamento com qualidade, eficácia e segurança (1).

Posto isto, e tendo em conta que o farmacêutico é constantemente confrontado com novas situações e problemas, o estágio é uma excelente forma de nos preparar para o mundo profissional.

Este relatório de estágio em Farmácia Comunitária foi elaborado no âmbito da unidade curricular Estágio Curricular. A sua elaboração assenta na estrutura de uma análise SWOT, estando descritas e analisadas as atividades e conhecimentos adquiridos durante o estágio. A análise SWOT, do inglês *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças), ou FOFA, em Português, foi projetada, inicialmente, para a análise de panoramas empresariais, no entanto, devido à sua abrangência, pode ser aplicada em vários casos, como por exemplo este relatório.

O meu estágio decorreu entre 30 de março e 22 de julho, na Farmácia Cruz e Costa, em Coimbra, com Direção Técnica da Dra. Maria da Conceição Gouveia e sob a orientação da Dra. Sofia Neves Rosário.

Análise SWOT

Neste relatório comecei por organizar a análise SWOT numa tabela, abordando depois as observações que achei necessárias para cada um dos pontos.

Forças (Strengths)	Fraquezas (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> • Plano de estágio estruturado; • Aprovisionamento, armazenamento e gestão de medicamentos e produtos de saúde; • Equipa técnica da farmácia; • Número de estagiários; • Aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos durante o MIF; • Determinação de parâmetros bioquímicos; • Software Sifarma2000®; • Sistema de Receita eletrónica; • Sistema Via-Verde do Medicamento; • Programa Farmácias Portuguesas – Cartão Saúde; • Duração do estágio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervalo entre as unidades curriculares de Farmacologia e o Estágio; • Utentes habituais; • Reduzido stock de medicamentos; • Quantidade de genéricos para cada medicamento; • Quantidade de balcões de atendimento; • Aconselhamento na área da dermocosmética; • Aconselhamento de produtos para bebé/criança; • Preparação de medicamentos manipulados; • Administração de vacinas e medicamentos injetáveis.

Oportunidades (Opportunities)	Ameaças (Threats)
<ul style="list-style-type: none"> • Interação farmacêutico/ doente/ medicamento; • Participação em formações; • Desenvolvimento da vertente social; • Promoção da educação para a saúde na população. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos esgotados; • Alteração constante dos preços dos medicamentos; • Alteração das embalagens dos medicamentos; • Receio de tomar de genéricos; • Interpretação de receitas manuais; • Preço dos medicamentos vs preços das consultas médicas; • Locais de venda de MNSRM; • Crise socioeconómica atual.

Forças (Strengths)

- **Plano de estágio estruturado:**

O estágio estava definido pela orientadora de forma bastante organizada, possibilitando-me uma adaptação gradual à farmácia. Comecei pelo aprovisionamento, armazenamento e gestão de medicamentos e produtos de saúde, onde tive a oportunidade de me habituar à localização dos produtos, assim como me adaptar ao Sifarma2000®. De seguida, comecei a acompanhar atendimentos ao balcão e, pouco tempo depois, comecei eu mesmo a fazer o atendimento, sempre com o auxílio de um Farmacêutico. Por fim, fui ganhando confiança e autonomia conseguindo realizar os atendimentos sozinho.
- **Equipa técnica da farmácia:**

A equipa da farmácia demonstrou um ótimo ambiente, profissionalismo e, acima de tudo, estavam sempre disponíveis para esclarecer as dúvidas que iam surgindo. Isto fez-me sentir apoiado e ajudou na minha evolução.
- **Número de estagiários reduzido:**

Tratando-se de uma farmácia relativamente pequena, considero este ponto vantajoso no estágio. A maior parte do tempo fui o único estagiário, tendo assim a possibilidade de realizar um maior número de tarefas.
- **Aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos durante o MICF:**

O estágio realizado na Farmácia Cruz e Costa permitiu-me consolidar muitos dos conhecimentos adquiridos teoricamente, obter novos conhecimentos assim como ter contacto com a verdadeira realidade que é a profissão farmacêutica.
- **Determinação de parâmetros bioquímicos:**

Além da cedência de medicamentos e outros produtos de saúde, a farmácia presta outros serviços de saúde. Esses serviços incluem a medição da pressão arterial, de glicémia, colesterol total, e peso corporal. Visto as incidências de diabetes *mellitus*, hipertensão arterial e obesidade serem cada vez mais elevadas na população, poder realizar aconselhamento nestas áreas é uma mais-valia, pois podemos pôr em prática

aquilo que aprendemos durante o curso e tornamo-nos mais eficazes na transmissão da mensagem.

- *Software Sifarma2000*[®]:

O sistema Sifarma2000[®] constitui uma mais-valia para as farmácias. Com ele é possível obter informação acerca dos medicamentos (informação científica, posologia recomendada, reações adversas, entre outros) e histórico de consumo dos utentes, permitindo otimizar o seu atendimento. Para além disso, consiste na ferramenta base para a gestão da farmácia, sendo através dele que se procede à faturação, à gestão de encomendas e gestão dos produtos. É bastante intuitivo e prático para as diferentes tarefas.

- Sistema da Receita Eletrónica:

Quando comecei o estágio, o sistema já tinha sido implementado na Farmácia Cruz e Costa. Apesar de ainda se encontrar num período de transição, a maior parte do aviamento das receitas efetuado utilizava a Receita Eletrónica. A utilização deste sistema traduz-se num ponto forte, não só para o estagiário como também para a farmácia, na medida em que permite reduzir o número de casos de cedências de medicamentos mal efetuadas.

- Sistema Via-Verde do Medicamento:

Durante a realização do estágio, tanto a fazer a receção das encomendas, como durante o atendimento, fui-me apercebendo que determinados medicamentos se encontravam a maior parte das vezes esgotados, não permitindo que o doente tivesse acesso aquilo que necessitava. Assim, foi criado um projeto-piloto no distrito de Coimbra, a alargar a todo o país posteriormente, com o objetivo de combater estas situações. Desde que o utente tenha consigo a receita médica, o medicamento é disponibilizado num período inferior a 12 horas.

- Programa Farmácias Portuguesas – Cartão Saúde:

A Farmácia Cruz e Costa é aderente do programa Farmácias Portuguesas, tendo como objetivo fortalecer a relação entre a farmácia e os utentes, permitindo também a fidelização dos mesmos. Durante o estágio, assisti à substituição do cartão das

Farmácias Portuguesas pelo cartão Saúde, sendo que agora os pontos do cartão além de poderem ser trocados por produtos do catálogo, podem ser trocados por vales de dinheiro. Os titulares do novo cartão vão recebendo também vales e promoções nos artigos da farmácia, o que é uma excelente medida para aumentar número de utentes que visitam a mesma.

- **Duração do estágio:**

Considero que o tempo de estágio em farmácia comunitária, cerca de quatro meses, foi o suficiente para ter a noção do trabalho de um farmacêutico, pois no final do estágio já me encontrava confiante e com à vontade nas tarefas que realizava. Claro que uma duração maior seria mais vantajosa, mas penso que por mais tempo que se tenha nunca irá ser o suficiente, uma vez que no ramo da farmácia comunitária estamos constantemente a aprender e a lidar com situações diferentes todos os dias. Na minha opinião, com a realização deste estágio fiquei apto a trabalhar numa farmácia.

Fraquezas

(Weaknesses)

- **Intervalo entre as unidades curriculares de Farmacologia e o Estágio:**

Uma das dificuldades com que me deparei durante a realização do estágio foi o esquecimento de alguns mecanismos de ação de fármacos assim como o seu nome. Penso que tal facto deveu-se à distância temporal entre as unidades curriculares de Farmacologia (3º ano) e a realização do estágio.

- **Utentes habituais:**

À primeira vista, a presença de utentes habituais numa farmácia pode parecer um ponto forte (e para a farmácia em si até é), mas para o estagiário tal não acontece. Muitas das vezes em que me encontrava ao balcão para atender, surgiam utentes que se recusavam a ser atendidos por mim. Tal facto, deve-se à desconfiança das capacidades dos estagiários, ou então, como estão habituados a ser atendidos por uma determinada pessoa, não admitem a troca.

- **Reduzido stock de medicamentos:**

Atualmente, devido à crise económica, as farmácias possuem nas suas instalações quantidades reduzidas de medicamentos, sendo que os *stocks* são organizados de forma a reduzir ao máximo os gastos. Isto traduz-se num ponto fraco, pois durante muitos aviamentos de receitas a farmácia não possuía as quantidades que os utentes necessitavam, tendo estes que voltar noutra ocasião, ou então procurar outra farmácia.
- **Quantidade de genéricos para cada medicamento:**

O mercado dos medicamentos genéricos é enorme e traduz-se numa vantagem para os utentes, uma vez que proporciona uma competitividade nos preços e, conseqüentemente, preços mais baratos. A maioria dos utentes gosta de tomar sempre o mesmo medicamento (mesmo laboratório), traduzindo-se isto numa dificuldade quando estes pedem o medicamento pela cor da caixa ou dos comprimidos. Devido à grande quantidade de genéricos para cada medicamento, o atendimento nestes casos é muito mais demorado.
- **Quantidade de balcões de atendimento:**

Um dos pontos fracos que tenho a apontar à Farmácia Cruz e Costa é o seu reduzido número de balcões de atendimento. Sendo que a farmácia possui 3 farmacêuticas e um ajudante de farmácia, apenas 2 balcões de atendimento tornam-se insuficientes em situações de maior afluência de utentes.
- **Aconselhamento na área da dermocosmética:**

Dada a grande variedade de produtos dermocosméticos presentes na farmácia, assim como as especificidades de cada marca e gama, foi uma área em que inicialmente tive grande dificuldade a prestar aconselhamentos. Mais para a parte final do estágio já havia certos produtos que conseguia aconselhar, mas na maioria dos casos precisava de pedir auxílio a uma das farmacêuticas.
- **Aconselhamento de produtos para bebé:**

Os produtos para bebé foi outra das áreas em que tive dificuldade a prestar aconselhamento. Sendo uma matéria que não é abordada em nenhuma unidade

curricular durante o MICF, torna-se complicado para o estagiário saber qual o melhor produto a indicar.

- **Preparação de medicamentos manipulados:**

Um serviço que atualmente tem uma procura muito reduzida é a preparação de medicamentos manipulados. Mesmo assim, durante a realização do meu estágio tive a possibilidade de preparar dois manipulados, uma vaselina salicilada a 3% e outra preparação para um pé diabético (ácido bórico, ácido salicílico e talco). Apesar de ter realizado estas duas preparações, considero ser um ponto fraco no estágio, pois gostaria de ter executado mais técnicas aprendidas durante o MICF.

- **Administração de vacinas e medicamentos injetáveis:**

A Farmácia Cruz e Costa dispõe do serviço de administração de vacinas (não incluídas no Plano Nacional de Vacinação) e injetáveis, sendo prestado pelas farmacêuticas que estão devidamente especializadas para o efeito. No entanto, considero este um ponto fraco no meu estágio devido a não estar habilitado à função.

Oportunidades

(Opportunities)

- **Interação farmacêutico/ doente/ medicamento:**

Na minha opinião, este aspeto é dos mais importantes e a realização do estágio dá-nos a oportunidade de contactar pela primeira vez com o utente. Existem diferentes tipos, aqueles que gostam que o farmacêutico lhe faça perguntas, se interesse pela sua saúde e dê muitos conselhos, e aqueles que querem ser atendidos com o mínimo de questões possível. Assim, no momento do atendimento, é muito importante que nos apercebamos deste tipo de particularidades, para que pelo menos os conselhos fundamentais (como e quando tomar) sejam prestados e as dúvidas esclarecidas. O farmacêutico é o último profissional de saúde a contactar com o utente sendo a sua ação indispensável para a adesão à terapêutica.

- Participação em formações:

Durante o meu estágio tive a oportunidade de estar presente em várias formações promovidas por diferentes laboratórios. Assisti a uma formação promovida pelos Laboratórios Edol, sobre oftalmologia e otorrinolaringologia, outra promovida pela Pharma Nord®, em que foram abordados os seus suplementos alimentares e também assisti a uma promovida pela Gedeon e Richter®, abordando os anticoncepcionais femininos. Estas formações foram bastante úteis, permitindo aprofundar os conhecimentos e melhorar o aconselhamento nestas áreas.

- Desenvolvimento da vertente social:

Para além do farmacêutico ter que dominar todos os aspetos inerentes ao medicamento, tem que saber qual a melhor abordagem/linguagem a ter com os utentes. Assim, com a realização do estágio é-nos proporcionada a oportunidade de lidar todos os dias com um elevado número de pessoas, levando ao desenvolvimento da nossa capacidade de relacionamento social.

- Promoção da educação para a saúde na população:

Sendo o farmacêutico um agente de saúde, um dos seus deveres consiste em proteger e preservar a saúde pública. Durante o estágio tive a oportunidade de prestar aconselhamentos com este objetivo, alertando, por exemplo, para a redução do consumo de sal, gorduras, açúcar, álcool entre outros, e incentivando para a prática de exercício físico. Um outro aspeto importante foi a promoção do uso responsável do medicamento.

Ameaças

(Threats)

- Alteração constante dos preços dos medicamentos:

Um problema do meu estágio traduziu-se na constante alteração dos preços dos medicamentos. Esta situação originava diversas interrogações por parte dos utentes, criando situações de desconfiança ao balcão.

- **Alteração das embalagens dos medicamentos:**

A troca do aspeto das embalagens de medicamentos acarreta alguns problemas, principalmente na população idosa, pois estes utentes muitas vezes estão habituados aos medicamentos pelas caixas e não pelos nomes. Ao ocorrer esta troca por parte dos laboratórios, torna-se difícil explicar ao utente que o medicamento é o mesmo, e este fica com receio de o tomar.
- **Receio de tomar de genéricos:**

Durante o estágio apercebi-me que muitas pessoas ainda não confiam nos medicamentos genéricos. Tal facto tem por base os reduzidos preços praticados, levando a que os utentes não acreditem que o medicamento possa fazer efeito.
- **Interpretação de receitas manuais:**

No decorrer do estágio, quando surgiam receitas médicas manuscritas, tive alguma dificuldade na sua interpretação devido à ilegibilidade da caligrafia do médico prescriptor. Considero isto uma ameaça, pois o medicamento cedido pode nem sempre ser o correto.
- **Preço dos Medicamentos vs preços das consultas médicas:**

Por vezes, certos utentes dirigem-se à farmácia com o objetivo de adquirir a sua medicação habitual (para o colesterol, HTA, Diabetes etc.) sem receita médica. Quando inquiridos sobre a razão de a não possuírem, justificam-se com o preço da consulta ser superior ao da própria medicação, não achando necessário ir ao médico. Este facto traduz-se numa ameaça, uma vez que estes utentes não estão a ser seguidos corretamente pelo seu médico de família.
- **Locais de venda de MNSRM:**

Uma grande ameaça para a Farmácia Cruz e Costa, e para as farmácias em geral, consiste nos locais de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica. Estes locais para além de possuírem preços muito mais apelativos, devido às quantidades enormes das suas encomendas, localizam-se em sítios estratégicos, como centros comerciais ou supermercados, fazendo com que as pessoas não necessitem de ir à farmácia.

- Crise socioeconómica atual:

Por fim, durante o estágio foi possível perceber como a crise económica em que nos encontramos se reflete no acesso da população aos medicamentos. Muitos utentes pediam para aviar apenas uma parte da receita, devido a não terem capacidade económica para suportar as despesas totais, e sempre os medicamentos mais baratos do mercado. Considero esta situação uma ameaça devido à incapacidade que o farmacêutico tem para atuar nestas situações. Para além disto, esta situação também se reflete na farmácia, pois a venda de medicamentos e os restantes produtos é cada vez menor.

Casos práticos

Caso 1

Uma rapariga com cerca de 20 anos, dirige-se à farmácia para pedir a pílula do dia seguinte, referindo que na noite anterior teve relações sexuais não protegidas. Perguntei-lhe se fazia algum de método de contraceção hormonal regular, ao que a resposta foi negativa. Como o comportamento de risco tinha ocorrido há menos de 72 horas cedi-lhe a Postinor[®]. Alertei a utente para no caso de ter vómitos após a toma, voltar a tomar imediatamente outro comprimido e expliquei-lhe que poderia ter a sua menstruação mais cedo ou mais tarde que o normal, sendo que se o atraso fosse superior a 5 dias, deveria marcar uma consulta com o seu médico.

Caso 2

Uma mulher dirige-se à farmácia pois os seus dois filhos (na casa dos 5 anos) encontravam-se infestados por piolhos. Aconselhei a utilização do champô Paranix[®], que deve ser aplicado no cabelo seco, deixa-se atuar 10 minutos e depois lava-se e retiraram-se os piolhos e lêndeas com um pente. Aconselhei também o uso do Paranix[®] Repel, para usar como repelente no dia-a-dia. Por fim, sugeri à mãe que fizesse uma lavagem a altas temperaturas (> 60°C) das roupas dos miúdos, da roupa da cama e de banho, levando a uma maior eficácia do tratamento, visto os piolhos se transmitirem por contacto direto.

Caso 3

Utente, do sexo feminino, dirige-se à farmácia para comprar umas pastilhas para a dor de garganta, não apresentando febre. Durante o atendimento apercebi-me que se tratava de uma mulher diabética, indicando assim umas pastilhas sem açúcar Strepfen[®], com ação anti-inflamatória local. A toma recomendada é uma pastilha de 3 a 6 horas, não ultrapassando 5 pastilhas por dia. Juntamente com a terapêutica farmacológica, aconselhei a utente a beber bebidas quentes. No caso de as dores persistirem após uma semana, a mulher deveria se dirigir a um médico.

Conclusão

Finda a realização do estágio curricular, concluo que foi uma experiência bastante enriquecedora onde pude aplicar os conhecimentos adquiridos durante o curso e desenvolver as minhas capacidades de comunicação. Hoje compreendo e valorizo ainda mais o valor e o papel do farmacêutico na sociedade.

Um aspeto que pude observar com o estágio foi a área de atuação do farmacêutico que, muito devido à crise, se vê obrigado a trabalhar na área da gestão, sendo esta essencial para se assegurar o correto funcionamento da farmácia.

Na minha opinião, seria vantajoso para a nossa formação a inclusão de outro estágio mais curto no ciclo de estudos do MICEF. Assim, o processo de adaptação no estágio final seria mais fácil e já teríamos certas competências (saber trabalhar no Sifarma2000®, por exemplo).

Por fim, considero que com este estágio me encontro preparado para encarar o mercado de trabalho, sendo a farmácia comunitária uma das áreas onde poderei vir a atuar.

Bibliografia

- (1) Decreto Lei 288/2001, de 10 de Novembro do MINISTÉRIO DA SAÚDE. **DIÁRIO DA REPÚBLICA** — I SÉRIE-A, Nº261 (01-11-10) 7150-7165.