



Joana Dias Almeida

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dra. Maria José Coelho e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Joana Dias Almeida

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dra. Maria José Coelho e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

A Orientadora de Estágio,

(Dra. Maria José Coelho)

A Aluna,

(Joana Dias Almeida)

Declaração de integridade

Eu, Joana Dias Almeida, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011116352, 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

(Joana Dias Almeida)

Agradecimentos

Gostaria de agradecer à Dra. Maria José Coelho, Diretora Técnica e proprietária da Farmácia Central de Ovar, pelo acompanhamento e disponibilidade constantes, e pela forma ímpar como me acolheu.

A toda a equipa técnica da Farmácia Central de Ovar, indispensável durante o meu estágio, pela paciência, dedicação e por partilharem comigo um extraordinário espírito de equipa.

A toda a minha família, por todo o apoio incondicional e por me terem acompanhado ao longo deste percurso.

Aos meus amigos, por todo o apoio e carinho e por todos os momentos partilhados ao longo destes anos.

A todos, um muito obrigada!

Índice

Siglas e acrónimos	6
1) Introdução	7
2) Farmácia Central de Ovar	8
3) Análise SWOT	10
3.1) Pontos Fortes	11
3.1.1) Localização	11
3.1.2) Administração e gestão da FCO	11
3.1.3) Relação Utente – Farmacêutico	11
3.1.4) Dinamização da FCO	12
3.1.5) Implementação de estratégias de venda	15
3.1.6) Medicamentos Manipulados	16
3.1.7) Serviços prestados	17
3.1.8) Farmácia Certificada	17
3.2) Pontos fracos	18
3.2.1) Acesso à FCO	18
3.2.2) Défice de formação académica	18
3.3) Oportunidades	18
3.3.1) Formações internas e externas	18
3.3.2) Dispensa semanal da medicação	19
3.4) Ameaças	19
3.4.1) Concorrência de outras superfícies comerciais	19
3.4.2) Conjuntura atual do setor	20
3.4.3) Faixa etária dos clientes	20
3.4.4) Poder económico da população	20
Conclusão	21
Bibliografia	22

Siglas e acrónimos

APCER – Associação Portuguesa de Certificação

ANF – Associação Nacional das Farmácias

BPF – Boas Práticas de Farmácia

CMO – Câmara Municipal de Ovar

DCI – Denominação Comum Internacional

DSM – Dispensa Semanal da medicação

FCO – Farmácia Central de Ovar

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

ISCSEM – Instituto Superior de Ciências da Saúde Egas Moniz

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

NP – Norma Portuguesa

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SNS – Serviço Nacional de Saúde

I) Introdução

O estágio curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) tem como principal objetivo colocar os alunos em contato direto com a realidade da profissão farmacêutica, constituindo uma importante ponte entre a formação superior e a atividade profissional. Permite, deste modo, pôr em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do curso e ter uma visão mais concreta das diferentes áreas de intervenção do farmacêutico.

Mais do que um profissional que dispensa medicamentos, o farmacêutico foi sempre considerado, ao longo dos tempos, um elemento fulcral da sociedade, em grande parte dos casos este é o primeiro profissional a ser consultado antes do utente se dirigir a outras organizações do Sistema Nacional de Saúde (SNS). É da sua responsabilidade ouvir, comunicar e aconselhar o utente da melhor forma possível, com o intuito de promover a sua saúde e prevenir a doença.

O trabalho numa farmácia comunitária vai muito além do atendimento ao público, cedência e aconselhamento de medicamentos. No estágio contactamos com a dinâmica interna da farmácia e com uma série de processos que passam despercebidos ao utente, mas que são de extrema importância para um bom funcionamento e sustentabilidade da mesma.

Por um período de 6 meses, realizei o estágio na Farmácia Central de Ovar, sob orientação da Dra. Maria José Coelho, Proprietária e Diretora Técnica.

Assim sendo, este relatório tem por base a análise SWOT da farmácia em questão, nomeadamente a identificação dos pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças detetadas.

2) Farmácia Central de Ovar

A Farmácia Central de Ovar (FCO) em atividade desde o final do século XIX, pertenceu inicialmente ao Senhor Amaral. Em 1986, foi adquirida pela Dra. Maria José Torres, atual proprietária e diretora técnica (1).

Encontra-se situada na Praça da República, zona central da cidade de Ovar. Inicialmente situada noutra local da mesma praça, mudando-se para a localização atual, expandindo-se e renovando-se, de forma a poder fornecer um melhor serviço à comunidade envolvente.

O seu horário de funcionamento é das 8h30 às 19h00 de segunda-feira a sexta-feira, sem interrupção para almoço e das 8h30h às 13h aos sábados. Adicionalmente, realiza serviço permanente a cada cinco dias, permitindo uma resposta durante 24h horas, a qualquer situação de emergência, seguindo assim as recomendações apresentadas nas Boas Práticas para a Farmácia Comunitária (2).

A Farmácia Central apresenta um ambiente muito agradável, possuindo uma equipa dinâmica, simpática e com grande espírito de entreajuda. Esta equipa é constituída por 12 elementos, 7 dos quais são farmacêuticos: Dra. Maria José Coelho – Diretora Técnica e proprietária, Dra. Catarina Andrade e Dra. Kathy Teixeira, como farmacêuticas adjuntas, Dr. Daniel Silva, Dra. Rita Freitas, Dra. Paula Pinho e a Dra. Tânia Rodrigues. Na constituição da equipa faz parte uma gestora – Sara Coelho, uma técnica de farmácia – Fátima Murteira, um gestor de encomendas – António Rodrigues, uma colaboradora de Dermocosmética – Patrícia Campos e uma auxiliar de limpeza – Maria Céu Almeida. A farmácia tem três pisos. No piso zero encontra-se a área de atendimento ao público, constituída por seis balcões de atendimento, um dos quais exclusivo para venda de produtos de Dermocosmética, uma casa de banho e o gabinete de atendimento dos utentes. Ainda neste piso, encontra-se o *back-office* com o robot. O primeiro piso é constituído pelo gabinete da diretora técnica, pelo laboratório de manipulação de medicamentos e por instalações sanitárias. No segundo piso encontram-se o armazém, uma cozinha e uma casa de banho. As instalações da FCO são novas e modernas, sendo um bom exemplo do que deveria ser a farmácia do século XXI.

Esta é uma farmácia que fornece vários serviços à sociedade; desde a dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) e medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), aconselhamento veterinário, homeopatia, preparação de manipulados, determinação de parâmetros fisiológicos e bioquímicos, oferta de uma ampla gama de artigos de Dermocosmética. Outros serviços relevantes são os de puericultura, nutrição, podologia,

vários serviços de estética, como a cavitação e a depilação a laser. A FCO tem também disponível uma página na internet onde é possível fazer compras *on-line* (3).

O sistema informático utilizado é o Sifarma 2000[®], desenvolvido pela Associação Nacional das Farmácias (ANF).

3) Análise SWOT

Termo SWOT é um acrónimo das palavras *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities*, *Threats*, que significam respetivamente forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. É uma ferramenta incisiva, de planeamento estratégico, que pode ser aplicada tanto a pessoas, como produtos, empresas ou locais. Este método baseia-se na identificação dos principais fatores do meio interno (pontos fortes e fracos) e externo (oportunidades e ameaças) de um objeto de estudo.

Através da contextualização destas variáveis consegue-se alterar as características do meio interno e adequá-las às condicionantes externas, de modo a criar uma estratégia exequível e que resulte na potencialização da pessoa, empresa, produto ou local estudado. Esta estratégia consiste, essencialmente, na valorização dos pontos fortes, redução dos pontos fracos, exploração das oportunidades e avaliação das ameaças (4).

Na análise SWOT que se segue, irei expor e desenvolver os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças do meu estágio curricular e da Farmácia Central de Ovar (Tabela I).

Pontos Fortes	Pontos Fracos
Localização	Acesso à FCO
Administração e gestão da FCO	Défice de formação académica
Relação Utente – Farmacêutico	
Dinamização da FCO	
Estratégias de <i>marketing</i>	
Medicamentos manipulados	
Serviços prestados	
Farmácia Qualificada	
Oportunidade	Ameaças
Formações internas e externas	Concorrência de outras superfícies comerciais
Dispensa semanal da medicação	Conjuntura atual do sector
	Faixa etária dos clientes
	Poder económico da população

Tabela I: Análise SWOT da FCO.

3.1) Pontos Fortes

3.1.1) Localização

A FCO possui uma localização privilegiada. Encontra-se no centro da cidade de Ovar, em frente à Câmara Municipal e a cerca de cinco minutos do Hospital Pereira Zagalo e da Unidade de Saúde Familiar João Semana. Esta é uma zona movimentada, permitindo uma grande afluência de utentes à farmácia.

3.1.2) Administração e gestão da FCO

Um dos aspetos mais importantes para o bom funcionamento e negócio de uma farmácia, especialmente devido à conjuntura socioeconómica que o país atravessa, é a administração e gestão de forma responsável e organizada, tanto a nível comercial como a nível da saúde pública. A Diretora Técnica da Farmácia Central, para além de ter uma equipa de profissionais responsáveis em quem os utentes confiam plenamente, possui também noções de administração, gestão, planeamento e de otimização do negócio que permite satisfazer todos os objetivos propostos.

A gestão dos *stocks* na farmácia é crucial, porque o consumidor espera sempre encontrar o que pretende, sendo a rápida capacidade de resposta o que distingue a qualidade de atendimento e consequentemente a capacidade de negócio de uma farmácia. A gestão dos produtos disponíveis tem em conta alguns fatores: a localização da farmácia, o perfil dos utentes, a estação do ano, a área de armazenamento disponível, as prescrições habituais, a rotatividade habitual do produto, e ainda condições de compra, como bonificações e campanhas de promoção.

A FCO, para além de ter uma vasta gama de produtos, consegue repor, na grande maioria dos casos, o produto em falta rapidamente. Para o utente, esta gestão dos produtos é uma clara melhoria dos serviços que a farmácia pode apresentar e, neste caso, a FCO é reconhecida por todos como um espaço onde se pode encontrar qualquer medicamento, tornando-se uma referência na cidade.

3.1.3) Relação Utente – Farmacêutico

O ato farmacêutico é muito mais do que a simples dispensa de medicamentos. Mais do que um especialista do medicamento, o farmacêutico é um agente de saúde pública e a sua principal responsabilidade relaciona-se com a saúde e o bem-estar do utente.

O atendimento ao público é um dos momentos mais importantes do estágio curricular, porque constitui o primeiro contacto com o utente e com as suas necessidades. É

necessário que o farmacêutico saiba responder às diferentes expectativas do utente, estando ciente das diferentes características. Além da promoção da utilização racional e segura do medicamento, a atenção, diálogo e compreensão são fulcrais na profissão.

A atenção e dedicação de todos os profissionais da FCO reflete-se numa base de clientes, maioritariamente fidelizados que, em alguns casos, frequentam a farmácia desde a sua génese. Não obstante a este facto, alguns clientes percorrem, propositadamente, uma distância considerável até chegarem à farmácia, apesar das alternativas existentes na sua zona residencial.

3.1.4) Dinamização da FCO

A farmácia é constituída por uma equipa dinâmica, competente e essencialmente jovem. É também uma equipa experiente que tende ir de encontro às necessidades da população, encarando o atendimento ao público não só como um ato de dispensa de medicamentos, mas como uma oportunidade para a prestação de um aconselhamento de qualidade, garantindo um serviço de excelência e, conseqüentemente, construir uma relação de confiança e empatia com o utente.

Com o objetivo de estabelecer uma relação de proximidade com a comunidade, a FCO toma como iniciativa a promoção de saúde e bem-estar da mesma. Tal, permite ao farmacêutico ter um papel mais ativo e interventivo no seio da sociedade, uma vez que entra em contacto direto com os utentes fora do ambiente da farmácia. São exemplos, eventos organizados pela FCO. Entre eles, destaco alguns dos que tive oportunidade de presenciar e cooperar.

- Realização de rastreios para a comunidade;



Figura I: Rastreio realizados para a comunidade de Ovar.

- Organização das Jornadas Saúde em Movimento, no mês do coração (Maio): Esta iniciativa teve como objetivo, chamar à atenção para a importância da adoção de estilos de vida saudável. Durante este mês organizou-se um *workshop* de nutrição, aula de Pilates e uma caminhada solidária, em que por cada euro angariado a FCO reverteu dois euros a favor da Cercivar;



Figura 2: Fotografias da caminhada solidária em favor da Cercivar, no mês do coração.

- No Dia da Mãe, em colaboração com duas escolas do Agrupamento Escolas de Ovar, realizou-se um concurso de postais;



Figura 3: Postais vencedores dos três primeiros prémios.

- Dia Mundial da Criança: Cooperei ativamente nesta atividade, proporcionando vários elementos lúdicos às crianças, entre eles a desmitificação de receios inerentes aos profissionais de saúde, através das consultas com a Dra. Palhaço:



Figura 4: Fotografia do Dia Mundial da Criança.

- Degustação de produtos da Föld®, com panquecas verdes, *brownies* com manuka, sumos *detox* e compota de vagas de goji, com o objetivo de promover uma alimentação saudável.



Figura 5: Fotografias da degustação de produtos da Föld®.

3.1.5) Estratégias de *marketing*

Outro dos pontos em destaque durante o estágio curricular na FCO, está relacionado com o *marketing* e *merchandising* exercido na farmácia.

As ações de *marketing*, realizadas nomeadamente, fora do espaço físico da farmácia, como destacam a dinamização do *facebook* e do *site* oficial da FCO. A nível do *merchandising*, são inúmeras as ações realizadas da porta da farmácia para dentro, sendo exemplo a disposição dos lineares e a execução das montras comemorativas e promocionais.





Figura 6: Algumas fotografias das montras que executei.

Todas estas ações permitem diferenciar a FCO, corroborando a recetividade dos profissionais a novas ideias e à constante preocupação em satisfazer os clientes não só pelo excelente serviço prestado atrás do balcão, mas também surpreendendo os clientes, sempre com algo novo.

A Dra. Maria José Coelho foi sempre recetiva às minhas sugestões, dando-me liberdade no processo criativo de execução das montras. Sendo este espaço mais que relevante para a imagem da farmácia, a confiança e *feedback* sempre positivo ao meu trabalho reforçou o interesse por esta área.

3.1.6) Medicamentos Manipulados

Como já referido, a FCO detém uma infraestrutura nova e moderna, o que permite a preparação de medicamentos manipulados com alta qualidade.

Além de ser mais um serviço de elevada qualidade, que a farmácia disponibiliza ao utente, também acrescenta valor económico e um ponto diferenciador quanto à concorrência. A preparação de manipulados durante o estagio curricular permitiu ainda por em prática todas as técnicas adquiridas ao longo do MICF.

3.1.7) Serviços prestados

Atualmente a farmácia comunitária não é apenas um local de dispensa de medicamentos, mas também um local onde é possível a prestação de vários serviços de saúde.

Na FCO existe uma diversidade de serviços prestados aos clientes, desde a determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos, que é gratuito para o doente. Para além deste serviço a FCO faculta a administração de injetáveis, consultas de nutrição e podologia, serviços de estética, como, cavitação e depilação a lazer. Existe ainda na farmácia o projeto VALORMED, o projeto de troca de seringas e ainda cedem vários folhetos informativos aos doentes, para se instruírem sobre algumas patologias.

Em conjunto com algumas marcas, a FCO oferece aos consumidores dessas marcas tratamentos de beleza, como mini faciais e *workshops* de maquilhagem.

Na FCO já existiu o serviço de acompanhamento farmacoterapêutico, contudo a conjectura da farmácia não manteve ativo. Durante o estágio curricular foi-me dado a oportunidade de implementar o serviço de Dispensa Semanal da Medicação (DSM), que irei desenvolver no ponto 3.3.2. Estes serviços são uma mais-valia para o utente e para a sua saúde e bem-estar.

3.1.8) Farmácia Certificada

A Associação Portuguesa de Certificação (APCER) certifica que o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da FCO, implementado na dispensa de medicamentos e produtos (acessórios de farmácia, produtos destinados à higiene e à profilaxia, produtos dietéticos, artigos de perfumaria, de ótica e de prótese, produtos de fitofarmácia e homeopatia), serviços farmacêuticos, medicamentos manipulados, determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos, intervenção comunitária e o aconselhamento farmacêutico cumprem os requisitos das BPF, como demonstra o Anexo I e a Norma Portuguesa (NP) ISO 9001:2008, Anexo II (2,5).

Assim, a FCO é duplamente certificada. Tal, permite aumentar o nível de organização interna, controlar a administração e a produtividade através da uniformização dos processos, levando à redução dos custos e à diminuição do número de erros. Aumentando assim, a credibilidade junto dos clientes.

Sendo uma farmácia certificada está sujeita a duas auditorias anuais; uma interna e outra externa, que tive oportunidade de presenciar.

3.2) Pontos fracos

3.2.1) Acesso à FCO

Um dos pontos fraco, relativamente à FCO, é a falta de estacionamento. Antes de a CMO realizar obras, a FCO possuía um lugar de estacionamento, exclusivo para clientes, em frente à farmácia. Com as alterações realizadas o lugar da farmácia foi modificado, ficando a uma distância de aproximadamente trezentos metros. Como é proibido parar e estacionar na rua da farmácia, no meu ponto de vista o acesso é um dos aspetos negativos, especialmente para os utentes com dificuldade de deslocação.

3.2.2) Défice de formação académica

O primeiro obstáculo com que me deparei no meu estágio, foi, claramente, a incapacidade de associação da Denominação Comum Internacional (DCI) de um princípio ativo ao respetivo nome comercial do medicamento. Durante os anos de formação teórica do MICE, lidamos, quase sempre com o nome da substância ativa e esta realidade não se verifica na prática comum.

Outra das dificuldades de senti durante o estágio, está relacionado com o aconselhamento de produtos; é exemplo das áreas de puericultura, dermocosmética, veterinária, homeopatia e higiene dentária. Considero que são lacunas no meu currículo académico, sentindo bastantes dificuldades de resposta em atendimentos mais direcionados e específicos. Foram várias as situações de atendimento em que tive de recorrer a algum membro da farmácia ou ao sistema informático para obter esclarecimento de dúvidas.

Apesar das dificuldades inicialmente sentidas, não me resignei, e com a ajuda da equipa da FCO e a algumas formações que frequentei, consegui melhorar os meus conhecimentos nestes campos. No entanto, ainda muito fica para aprender. As ofertas no mercado são cada vez maiores e mais abrangentes (especialmente no caso da cosmética), levando a uma necessidade constante de evolução e renovação de conceitos ao longo de toda a carreira farmacêutica.

3.3) Oportunidades

3.3.1) Formações internas e externas

O dia-a-dia numa farmácia exige uma constante adaptação, de forma a desenvolver uma imagem de confiança e credibilidade, baseada em conhecimentos sólidos e diversificados, para conseguir satisfazer as necessidades e dúvidas da comunidade no que diz

respeito à saúde e ao bem-estar. Todos os dias somos confrontados com uma situação diferente, e a nossa resposta tem que ser, imediata.

Toda a equipa da FCO tem acesso a formações internas e externas que permitem a instrução e atualização dos conhecimentos. Tal, demonstra o interesse da farmácia pelos seus funcionários, pelos clientes que recebe e mesmo pelos estagiários. Eu, como estagiária tive a oportunidade de acompanhar a formação da equipa, permitindo aprofundar os conhecimentos e a consolidar a futura atividade profissional.

3.3.2) Dispensa semanal da medicação (DSM)

Durante o estágio curricular na FCO, fui aliciada a implementar o sistema de DSM. Prontamente aceitei o desafio, sendo o primeiro contacto com esta oportunidade durante a participação na IIIª Reunião Científica da Sociedade Portuguesa de Farmácia Clínica e Farmacoterapia. Nesta reunião conheci a Dra. Filipa Alves Costa, professora no Instituto Superior de Ciências da Saúde Egas Moniz (ISCSEM) e coordenadora do projeto SOS Pharma Idoso. O projeto SOS Pharma Idoso procura implementar a DSM na farmácia comunitária. A Dra. Filipa Alves incentivou-me a integrar este estudo na FCO, solicitando-me toda a informação teórica e os *blisters* descartáveis para realização do estudo, de forma gratuita. No fim do período do estudo comprometi-me a fornecer os dados recolhidos para completar no projeto SOS Pharma Idoso.

Com o auxílio da Dra. Filipa Alves, aliado todo o apoio da equipa de profissionais da FCO, realizei um estudo com quatro doentes. O planeamento e a execução deste estudo tornou-se uma mais-valia para a minha experiência profissional, sensibilizando-me para a relevância deste serviço, de aparente simplicidade mas crucial na promoção do uso responsável do medicamento.

3.4) Ameaças

3.4.1) Concorrência de outras superfícies comerciais

Para além da FCO, existem outras quatro farmácias na zona central de Ovar, podendo ser consideradas uma ameaça à FCO. Apesar da competição comercial, existe uma boa relação e, em muitos aspetos, uma elevada cooperação entre todas as farmácias.

A concorrência com as grandes superfícies comerciais e parafarmácias é enorme. Devido ao elevado volume de compras que estas realizam, conseguem preços de custo muito menores, sendo capazes de vender os produtos a preços mais baixos que os praticados na farmácia.

Face a esta ameaça, a solução tem que passar por mostrar à população em geral as mais-valias de escolher a farmácia em detrimento das grandes superfícies.

3.4.2) Conjuntura atual do sector

Nos últimos anos as farmácias têm sido afetadas pela crise e por decisões governamentais, deparando-se com um cenário pouco animador. As margens de lucro são cada vez menores, os clientes não têm poder de compra e só aquelas que seguirem uma boa linha de gestão terão hipóteses de sobreviver neste mercado. Todos estes factos obrigaram as farmácias a saírem da sua zona de conforto e a adotarem uma mentalidade de negócio.

3.4.3) Faixa etária dos clientes

A faixa etária dos clientes da FCO é, predominantemente, idosa. Este grupo populacional, na maioria dos casos, revela um desconhecimento ou confusão em relação aos nomes da medicação habitual e respetivo esquema terapêutico. Posto isto, são muitos os clientes que dependem e confiam nos farmacêuticos da FCO para os informar e aconselhar, seguindo as indicações do médico. Este facto, aparentemente inócuo, pode traduzir-se num obstáculo nas horas de maior movimento da farmácia. A atenção e cuidado que este tipo de clientes exige, fazem com que o tempo médio de atendimento nestes casos seja superior à norma. Para diminuir o tempo de espera para alguns clientes, a implementação de uma fila de atendimento rápido seria bastante vantajoso para a farmácia. Evitando que alguns clientes que pretendem uma compra rápida decidem ir a outra farmácia para obter os medicamentos que desejam.

3.4.4) Poder económico da população

Como já mencionado, a base de clientes da FCO tem idade avançada. De um modo geral, as possibilidades económicas não são elevadas. Em muitos casos, as suas reformas não lhes permitem levar todos os medicamentos prescritos, revelando uma quebra no equilíbrio da manutenção da saúde na sociedade atual. Para contornar este problema, e evitando que os clientes da FCO não tomem a medicação devido a causas económicas, a Dra. Maria José permite aos clientes habituais levarem a medicação com o compromisso de pagar depois, colocando o valor da medicação a crédito numa ficha identificada com os seus dados pessoais. O sentido de preocupação pelos utentes demonstra que a FCO prioriza a prestação de serviços de saúde e a satisfação do cliente, ao negócio.

Conclusão

A realização do meu estágio em farmácia comunitária, revelou ser uma excelente oportunidade de aprendizagem e de crescimento profissional e pessoal. Como todo o estagiário, a ansiedade e o medo do primeiro dia foram-se diluindo ao longo de todo o estágio. Se inicialmente sentia algum tipo de dúvida e insegurança, estas dissiparam-se, ao fim dos seis meses de estágio já era praticamente autónoma no trabalho que desempenhava. Tudo isto só foi possível graças à orientação dos membros da farmácia e à simpatia e tolerância dos seus clientes.

A amabilidade e empenho da equipa da FCO não só são visíveis no atendimento ao público, mas também na vontade de ensinar, que é transversal a todos os seus membros. Tal, foi importante para a gestão das minhas expectativas, estimulando a minha confiança e fazendo-me sentir integrada e parte da equipa, logo desde o início.

Este estágio tornou-se uma mais-valia na minha experiência profissional, permitiu-me a ultrapassar os obstáculos de forma profissional, e entender o verdadeiro sentido de ser farmacêutico, avaliando-me e entendendo os requisitos necessários para ser um bom profissional.

Bibliografia

- (1) Farmácia Central de Ovar. Acessível em: <https://www.farmacentral.pt/quem-somos.html> (Acedido a 23 de agosto de 2015).
- (2) SANTOS, H.J., *et al.* Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária, 2009, Concelho Nacional da Qualidade da Ordem dos Farmacêuticos.
- (3) <https://www.farmacentral.pt/carrinho.html>
- (4) ARMSTRONG, M.A. Handbook of Human Resource Management Practice. 10. 2006.
- (5) CT 80 (APQ). Norma portuguesa, Sistemas de gestão da qualidade Requisitos (ISO 9001:2008), 2008.

Anexos

Anexo I: Certificado de conformidade com as BPF.



apcer
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA
DE CERTIFICAÇÃO

Certificado de Conformidade
Certificate of Registration

NÚMERO 2007/CEP.2904
Number

APCER – Associação Portuguesa de Certificação certifica que o Sistema de Gestão da Qualidade da
APCER – Associação Portuguesa de Certificação certifies that the Quality Management System of

Farmácia Central de Ovar de Maria José Mações de Castro Torres Coelho

Praça da República, 47
3880-141 OVAR
PORTUGAL

Implementado na dispensa de medicamentos e produtos (acessórios de farmácia, produtos destinados à higiene e à profilaxia, produtos dietéticos, artigos de perfumaria, de ótica e de prótese, produtos de fitofarmácia e homeopatia) e serviços farmacêuticos. Preparação de medicamentos manipulados. Determinação de parâmetros bioquímicos, fisiológicos e físicos. Intervenção comunitária. Aconselhamento farmacêutico, cumpre os requisitos da norma

implemented in the medicine dispense, products (pharmacy devices, prophylactic and hygiene products, dietetic products, perfumery, articles, optics, prostheses, phytopharmacy products, homeopathic products), pharmaceutical services, medicine compounding, biochemical and physiological test evaluation, and pharmaceutical counselling, meets the requirements of the standard

NP EN ISO 9001:2008

Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos
Quality Management Systems – Requirements

Válido até 2016-06-22
Valid until

Data de emissão 2013-06-23
Date of issue


José Leitão
CEO

Qualquer esclarecimento adicional sobre este certificado pode obter-se consultando a APCER
Any additional clarification concerning this certificate may be obtained by consulting APCER

IPAC
Associação Portuguesa de Certificação
Edifício de Serviços da Exponor, 2º Andar, Av. Dr. António Macedo
4450-817 Leça da Palmeira

APCER parceiro da
IONet