



Daniela Medeiros Neto

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Doutora Catarina Pereira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Daniela Medeiros Neto

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Doutora Catarina Pereira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Daniela Medeiros Neto, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2012117080, 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, 3 de julho de 2015.

(Daniela Medeiros Neto)

A orientadora:

Dra. Catarina Pereira

A aluna:

Daniela Medeiros Neto

Agradecimentos

Agora que finalizo o meu percurso académico deixo um Muito Obrigada:

À minha orientadora, a Doutora Catarina Pereira, por toda a orientação, apoio e conhecimentos transmitidos ao longo do meu estágio e também pela prontidão e disponibilidade perante todas as minhas dúvidas.

À restante equipa da Farmácia Coimbra por me terem acolhido como se pertencesse à equipa, pelo apoio, dedicação, paciência, amizade e principalmente por estarem sempre disponíveis a esclarecer qualquer dúvida e partilhar conhecimentos.

Ao Senhor Zé Carlos, por animar os dias quando passa na farmácia e por toda a simpatia e amabilidade que transmite.

Aos meus Pais agradeço do fundo do coração pois sem eles nada disto seria possível. São eles os meus pilares, que me ajudam a superar os desafios e me transmitem palavras de confiança e apoio assim como festejam comigo os melhores momentos da minha vida. Foram uma peça essencial nesta etapa assim como são essências em todas as outras etapas da minha vida.

Aos meus Avós por serem sempre como uns segundos Pais para mim.

Ao meu querido irmão Roberto por todo o carinho, paciência e cumplicidade partilhada.

Ao Zé por ter aparecido na minha vida, por todo o carinho e apoio que me transmite todos os dias e, principalmente, pela paciência incondicional.

Aos meus amigos por toda a amizade, apoio e companheirismo, mas principalmente à minha amiga Catarina Monteiro um muito obrigada por estar sempre presente e pelo companheirismo ao longo destes 6 anos.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, a todos os professores, por tudo aquilo que ensinaram e transmitiram.

A Coimbra por me ter acolhido e tornar este percurso académico inesquecível.

Por isto e por tudo aquilo que significam para mim, um Muito Obrigada!

Daniela Neto

Índice

1. INTRODUÇÃO	1
2. ANALISE SWOT	2
2.1. PONTOS FORTES	2
2.1.1 Experiência adquirida em Farmácia.....	2
2.1.2 Aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos no MICF em contexto prático ..	2
2.1.3 Unidade Curricular de Interação Farmacêutica.....	2
2.1.4 Planificação do estágio	2
2.1.4.1 Funcionamento da Farmácia Coimbra	2
2.1.4.2 Aprovisionamento, armazenamento e gestão de stocks	3
2.1.4.3 Preparação para atendimento e atendimento ao público	3
2.1.4.4 Processamento de receituário.....	3
2.1.4.5 Preparação de manipulados.....	4
2.1.5 Integração na equipa de trabalho	5
2.1.6 Localização e horário da Farmácia Coimbra	5
2.1.7 Instalações da FC	5
2.1.8 Equipamento da FC	6
2.1.9 Sistema Informático	6
2.1.10 Diversidade de utentes	6
2.1.11 Interação Farmacêutico – Utente – Medicamento	7
2.1.12 Existência de vários serviços à disposição do doente	7
2.1.12.1 Cooperação com outros profissionais de saúde	7
2.1.12.2 Administração de vacinas e medicamentos injetáveis	8
2.1.12.3 Rastreios	8
2.1.12.4 Determinação dos parâmetros fisiológicos e bioquímicos	8
2.2. PONTOS FRACOS	8
2.2.1. Localização recente da FC	8
2.2.2. Associação do Nome Comercial ao Princípio Ativo	9
2.2.3. Diversos genéricos e equipamento da farmácia associado	9
2.2.4. Dificuldade na interpretação de receitas manuais.....	9
2.2.5. Dificuldade na cedência de produtos veterinários	9
2.2.6. Junção da unidade curricular de Fitoterapia e Intervenção Farmacêutica	10
2.2.7. Número de Estagiários	10

2.2.8. Duração do estágio.....	10
2.3. OPORTUNIDADES.....	11
2.3.1. Formação contínua	11
2.3.2. Ações de formação.....	11
2.3.3. Dinamização da FC associada ao cartão de pontos.....	11
2.3.4. Heterogeneidade de utentes e produtos	11
2.3.5. Expansão nas redes sócias	12
2.3.6. Promoção de saúde.....	12
2.4. AMEAÇAS.....	13
2.4.1. Falta de consulta farmacêutica e conseqüente falta de acompanhamento farmacoterapêutico.....	13
2.4.2. Venda de MNSRM fora das farmácias	13
2.4.3. Tentativa constante de aquisição de MSRM	13
2.4.4. Situação actual do país e mercado de trabalho.....	14
3. CASOS CLINICOS	15
4. CONCLUSÃO	17
5. BIBLIOGRAFIA	18
6. ANEXOS.....	19
Anexo 1 – Receita de Manipulado	19
Anexo 2 – Ficha de Preparação do Manipulado de Vaselina Salicilada a 5%.....	20
Anexo 3 – Rotulagem do Manipulado	21
Anexo 4 – Robot	22

I. INTRODUÇÃO

Este relatório de estágio em farmácia comunitária insere-se no âmbito da realização do Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF). Sendo esta a última etapa do processo de formação, é uma etapa fundamental e enriquecedora na formação de um futuro farmacêutico, que funciona como elo de ligação entre os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo de quase cinco anos e o conhecimento prático obtido em meio profissional, possibilitando o aperfeiçoamento das competências adquiridas. O farmacêutico, nos dias de hoje, possui um lugar bem definido na saúde pública, no qual a sua intervenção é extremamente importante, quer a nível preventivo quer terapêutico. Assim sendo, os farmacêuticos têm o dever de promover a saúde a nível das farmácias, e além de exercer o seu papel enquanto técnico do medicamento, devem ampliar os seus serviços para melhor servir o doente recorrendo à farmacovigilância, à realização de rastreios, despistando de forma precoce sinais de alerta de doença, assim como à educação do doente para a saúde, promovendo o uso racional do medicamento.

Por toda a relevância do farmacêutico no sistema de saúde e na sociedade, encarei o meu estágio curricular como a minha primeira oportunidade de colocar em prática toda a teórica adquirida ao longo do MICF, adquirir conhecimentos práticos e desenvolver as minhas capacidades e ética de trabalho para no fim estar preparada para a iniciação da minha carreira profissional.

O presente relatório tem por objetivo descrever o que foi realizado ao longo do estágio, de forma crítica através de uma análise SWOT de todos os setores da Farmácia Coimbra. O estágio decorreu desde o dia 2 de março de 2015 a 24 de junho de 2015, com duração total de 640 horas. Foi na Farmácia Coimbra, com Direção Técnica da Dra. Ana Leite e Silva e sob orientação da Dra. Catarina Pereira, que tive a oportunidade de constatar a realidade de uma farmácia comunitária e de obter todos os conhecimentos necessários para começar a minha carreira profissional.

2. ANÁLISE SWOT

2.1 PONTOS FORTES

2.1.1 Experiência adquirida em Farmácia

Nos dias de hoje os utentes vêm a farmácia constituída por profissionais de saúde com quem o contacto se encontra acessível e gratuito, onde é possível tirar dúvidas acerca da medicação que fazem habitualmente ou de algum problema. Os profissionais da Farmácia Coimbra (FC) têm como principal objetivo o foco e o bem estar do doente, procurando a cada atendimento fazer a diferença e promover o uso racional do medicamento. A exigência destes fatores foi uma constante ao longo do meu estágio, permitindo assim um conhecimento e desenvolvimento novo, e de alto nível.

2.1.2 Aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos no MIFC em contexto prático

O estágio em farmácia comunitária permitiu-me aplicar os conhecimentos teóricos que adquiri na minha formação universitária na prática diária do contacto com o doente. Além disso, adquiri novos conhecimentos e experiências, assim como sentido de responsabilidade em relação ao ato do farmacêutico e à importância deste.

2.1.3 Unidade curricular de Intervenção Farmacêutica

Considero esta unidade curricular do MIFC um ponto forte para o meu estágio uma vez que é extremamente importante no apoio ao atendimento ao público. Esta unidade curricular, por ter casos práticos aproxima-nos um pouco da realidade do que é a farmácia comunitária e de como devemos aconselhar e quais os cuidados a ter.

2.1.4 Planificação do estágio

A existência de um plano de estágio bem estruturado, possibilitou-me uma adaptação progressiva tanto à equipa como à realidade do que é trabalhar numa farmácia comunitária. Assim passei pelas seguintes fases:

2.1.4.1 Funcionamento da Farmácia Coimbra

Comecei por perceber qual o funcionamento da farmácia e as tarefas atribuídas a cada elemento da equipa para me poder integrar.

2.1.4.2 Aprovisionamento, armazenamento e gestão de *stocks*

A receção de encomendas é extremamente importante, pois permite assegurar que os produtos enviados correspondam aos produtos encomendados assim como detetar a presença de alguma anomalia: se alguma embalagem vinha danificada, se os produtos vinham com validade curta ou com PVP errado. Em situações que este tipo de anomalias eram detetadas procedia-se à devolução do produto ao fornecedor. As devoluções assim como a receção de encomendas são feitas com o auxílio do programa informático *Sifarma2000*[®]. Nesta minha primeira função tive a oportunidade de perceber o que era o *back office* e integrar-me no processo. Além disso, foi uma mais valia para poder assimilar as bases que mais tarde iriam ser importantes aquando o meu contacto com o doente, como familiarizar-me com nomes comerciais e respetivos princípios ativos, qual o aspeto da embalagem e também o armazenamento de medicamentos. Tudo isto, facilitou-me no atendimento uma vez que já sabia a disposição dos produtos farmacêuticos, encontrando-os mais facilmente.

2.1.4.3 Preparação para atendimento ao público e atendimento ao público

O segundo setor do meu estágio baseou-se na preparação para o atendimento ao público e posterior atendimento ao público.

Comecei por presenciar atendimentos ao público pelos elementos da equipa da farmácia, para escutar a abordagem e o aconselhamento prestado ao doente e assim fui preparada para o momento em que assumi a mesma função. Antes de fazer atendimento ao público em si, foi-me permitido ter uma interação farmacêutico-utente prévia para uma melhor adaptação. Esta interação foi feita através da medição de parâmetros fisiológicos e bioquímicos. Por último, após o conhecimento base do *Sifarma2000*[®], da localização dos produtos existentes na farmácia, daqueles que se encontram ou não armazenados no *Robot* e quais as linhas a seguir durante um atendimento, passei para o atendimento ao público. Esta planificação gradual e sustentada fez com que tenha chegado ao balcão à vontade com tudo o que aprendi anteriormente e, assim, focar-me apenas no utente.

2.1.4.4 Processamento de receituário

Além das tarefas referidas anteriormente tive também oportunidade de visualizar e participar no processamento de receituário. Este é um processo bastante organizado feito por profissionais responsáveis por este processo. Esta atividade é de máxima importância no sentido em que um erro implica a não participação pela entidade responsável. Assim, a conferência do receituário na FC é feita do seguinte modo: cada profissional confere todas

as receitas que dispensou. No ato da dispensa é necessário: analisar a data de prescrição para ver se se encontra dentro do prazo de validade, presença da assinatura do médico assim como da entidade responsável pela comparticipação, o plano de comparticipação e possíveis portarias que possam alterar o plano de comparticipação, se existe alguma exceção e se sim assinalá-la. Após o ato da dispensa o farmacêutico deve fazer a conferência das receitas que cedeu tendo em conta todos os pontos referidos anteriormente e ainda: verificar se os medicamentos cedidos foram os prescritos assim como nas quantidades corretas, a assinatura do utente no verso da receita, a presença do carimbo da farmácia e também da assinatura do responsável pela cedência e a data da cedência. Este processo é feito ao fim de cada turno e depois é feita uma segunda conferência pelos profissionais destacados para essa tarefa. Esta organização e dupla conferência do receituário permite a redução de erros.

2.1.4.5 Preparação de manipulados

A preparação de manipulados foi parte integrante do meu estágio apesar da FC preparar poucos manipulados. Assim que surgia a preparação de um manipulado era dada a oportunidade aos estagiários de o exercerem para assim ganharmos experiência. A oportunidade de poder preparar um manipulado foi uma experiência enriquecedora para mim, pois pude aplicar os meus conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares de Tecnologia Farmacêutica.

A prescrição de medicamentos manipulados é efetuada num modelo normal de receita médica (Anexo 1), devendo apenas constar o manipulado sem referência a marcas comerciais e estar devidamente preenchida, isto é, ter a sigla F.S.A (*fac secundum artem*) ou a palavra “manipulado”. No despacho nº 18695/2010 de 18 de novembro é descrito a lista dos medicamentos manipulados que são comparticipados (30%) (Despacho, 2010). As matérias-primas utilizadas na preparação de medicamentos manipulados têm de estar inscritas e obedecer a determinados parâmetros exigidos na Farmacopeia Portuguesa, nas farmacopeias de outros estados membro da União Europeia, ou na documentação científica compendial (Decreto-lei e Lei, 2004).

Durante o meu estágio tive a oportunidade de preparar um medicamento manipulado sendo este vaselina salicilada a 5%. Antes da preparação do manipulado tive de preencher a ficha de preparação de medicamentos manipulados (Anexo 2) onde descrevi as matérias-primas que utilizei (lote, origem e quantidade), preenchi o procedimento de manipulação e, após a preparação, verifiquei as características organolépticas, de conformidade com a monografia

(controlo da qualidade). No final procedi à rotulagem (Anexo 3) sendo esta de carácter obrigatório, constando nesta: fórmula quantitativa do medicamento, nº de lote, data de preparação, PVP, nome do médico e do utente, posologia, via de administração, prazo de validade, condições de conservação e identificação da farmácia como nome do diretor técnico, número de telefone e respetivo endereço.

2.1.5 Integração na equipa de trabalho

A equipa da FC destaca-se por ser bastante jovem, pelo espírito de cooperação e de boa disposição entre todos os elementos o que fez com que rapidamente me integrasse e sentisse que fazia parte da equipa. Além disso, é constituída por profissionais com formação contínua, com competência, profissionalismo e um forte sentido de trabalho em equipa o que possibilita um serviço de eficácia na prestação de cuidado de saúde e satisfação para o utente. Durante o meu estágio, foi uma mais valia poder interagir com esta equipa, estando sempre disponíveis para esclarecer todas as dúvidas que iam surgindo e dando sugestões para que pudesse melhorar e ganhar novas experiências todos os dias.

2.1.6 Localização e horário da Farmácia Coimbra

A Farmácia Coimbra localiza-se no Centro Comercial “Coimbra Shopping” sendo esta uma localização privilegiada pelo movimento que tem todos os dias, por esta ser uma grande zona habitacional rodeada por uma escola secundária e uma faculdade e ainda pela proximidade de entidades prestadoras de cuidados de saúde como, por exemplo, o Centro de Saúde do Bairro Norton de Matos. Além da localização, o horário de funcionamento é também um ponto forte. Este horário está estabelecido das 9h00 às 23h00 Segunda a Quinta, das 9h00 à 00h00 à Sexta e Sábado e vésperas de feriado, e aos Domingos e feriados das 9h00 às 22h00. Com um horário extenso e sem interrupções como este, leva a um grande volume de utentes diários, e a uma elevada satisfação por parte destes, uma vez que possuem maior oportunidade de se dirigirem à farmácia na hora que mais lhes convém.

2.1.7 Instalações da FC

As instalações da FC são também um ponto forte. Apesar de ser uma farmácia localizada num centro comercial e por isso não ter montra poderia ser menos apelativa à entrada. No entanto isto não acontece uma vez que tem uma disposição moderna e os produtos estão claramente divididos por áreas de intervenção: a dermocosmética que ocupa uma parede completa da farmácia sendo esta bastante apelativa, uma área de puericultura, ortopedia, capilares, dispositivos médicos e higiene íntima. Os profissionais da FC zelam sempre pela

boa apresentação e estão sempre a modificar as gôndolas para que o aspeto da farmácia seja sempre apelativo e acolhedor.

2.1.8 Equipamento da FC

Relativamente ao equipamento da FC é de salientar a existência de um *Robot* (Anexo 4) que permite uma melhor organização dos medicamentos numa menor dimensão. Além disso, permite uma dispensa mais rápida dos medicamentos uma vez que este está sincronizado com o Sifarma2000®, e quando o profissional que está no balcão chama a medicação, o *Robot*, retira-as das prateleiras e envia-as para as saídas que se encontram perto do atendimento ao público. Assim, há uma maior satisfação do utente por um atendimento mais rápido mas com a mesma qualidade de aconselhamento.

2.1.9 Sistema Informático

A FC está equipada com o sistema Sifarma2000®. Este programa consiste numa ferramenta extremamente útil, que permite melhorar o atendimento, direcionando-o ainda mais para o utente. Este programa além de permitir uma maior organização da farmácia, por ser possível dar entradas e saídas de produtos, conferir stocks, encomendas, devoluções, controlo de psicotrópicos, entre outros permite obter informação de qualquer produto a ser dispensado ao balcão (tal como indicações terapêuticas, contra-indicações, posologia recomendada, reacções adversas, etc.) o que contribui para aumentar a eficácia e segurança de um atendimento. Outro ponto forte do sistema é que permite criar fichas de utentes e nestas fichas fica registado todo o histórico do doente permitindo que o profissional de saúde acompanhe o utente de forma contínua.

2.1.10 Diversidade de utentes

O público abrangido por esta farmácia é diversificado, ou seja, há uma grande heterogeneidade de utentes do ponto de vista cultural, económico e etário, o que proporcionou uma dinâmica interessante no meu estágio. Desde utentes com receitas para Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) e utentes que vinham procurar aconselhamento em relação a medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), e ainda utentes que procuravam aconselhamento acerca de produtos de dermofarmácia, cosmética, dispositivos médicos, produtos de veterinária entre outros tornou o meu dia-a-dia desafiante e com diferentes experiências, enriquecendo desta forma a minha aprendizagem.

2.1.11 Interação Farmacêutico – Utente – Medicamento

Durante o meu estágio o ponto forte que considero mais relevante e que me transmitiu mais experiência e novos conhecimentos foi o atendimento ao público. Os utentes da FC são utentes heterogêneos, e com isto quero dizer que cada utente é um novo utente e nenhum pensa de igual forma pelo que a forma como os abordámos deve ser adequada ao tipo de utente que temos à nossa frente e cabe a nós conseguirmos avaliá-lo para assim podermos abordá-lo da melhor maneira. O importante é que o utente saia da farmácia com a informação necessária relativamente ao medicamento que leva e que todo o aconselhamento tenha sido feito de forma simples e coerente. Ao longo do meu estágio, e após cada atendimento, senti a responsabilidade e a importância do farmacêutico no aconselhamento. Constatei que o farmacêutico tem que dominar não só o medicamento, mas também saber lidar com cada utente que lhe aparece no dia-a-dia. Foi neste campo que passei mais tempo do meu estágio e que aprendi a lidar com diferentes tipos de utentes prestando sempre o aconselhamento necessário tendo sempre em conta que as medidas não farmacológicas são sempre alvo de indicação farmacêutica assim como tomei especial cuidado em determinados grupos com particularidades tais como crianças, grávidas, lactentes e idosos.

2.1.12 Existência de vários serviços à disposição do doente

A FC para além de ceder MSRM e MNSRM e prestar o devido aconselhamento tem ao dispor dos seus utentes produtos e serviços de saúde inovadores e diferenciados que zelam pelo bem estar dos utentes. No decorrer do meu estágio tive a oportunidade de realizar alguns dos serviços a seguir referidos, sendo que sobre os restantes obtive uma explicação do que era realizado.

2.1.12.1 Cooperação com outros profissionais de saúde

A FC permite aos seus clientes usufruírem de Consultas de Nutrição assim como Consultas de Podologia. As Consultas de Nutrição consistem num serviço de aconselhamento, reeducação e acompanhamento alimentar ao passo que as Consultas de Podologia baseiam-se num serviço prestado por um podologista, especialista na prevenção e tratamento de doenças que afetam o pé. Nestas consultas faz-se a avaliação, diagnóstico e tratamento de patologias do pé, assim como rastreio e informações sobre a saúde do mesmo.

2.1.12.2 Administração de vacinas e medicamentos injetáveis

Administração de vacinas e injetáveis é realizada por profissionais devidamente especializados para o efeito.

2.1.12.3 Rastreios

A FC possibilita aos seus utentes diversos rastreios. Tive oportunidade de assistir a um rastreio durante o meu estágio sendo este um rastreio capilar. Este é feito também por uma especialista que vem à farmácia, realiza as consultas e aconselha os utentes de quais os produtos ideais a utilizar.

2.1.12.4 Determinação dos Parâmetros fisiológicos e bioquímicos

A FC disponibiliza diversos testes para determinação de parâmetros como: peso corporal; pressão arterial; glicémia e colesterol total. Ao desempenhar estas funções ganhei novos conhecimentos na avaliação destes parâmetros assim como mais experiência por poder executá-los. Apesar de ser aqui o primeiro contacto que tive com os utentes não deixa de ser importante fazer uma correcta avaliação destes parâmetros assim como detetar algum problema ou mesmo aconselhar a ida ao médico. De todos estes parâmetros referidos anteriormente a HTA é um dos problemas de saúde mais comuns na população da FC, sendo um parâmetro de medição gratuito e cuja intervenção farmacêutica tem elevado impacto. É importante aconselhar sempre as medidas não farmacológicas. A glicémia é um dos valores a ser vigiado para portadores de Diabetes *Mellitus* mas também em pessoas que querem fazer apenas um controlo da glicémia. Nestes casos também é importante a referência das medidas não farmacológicas. Por fim a dislipidémia é um fator de risco de doença cardiovascular e tem cada vez mais incidência. Neste caso é importante alertar o utente para a importância de uma alimentação saudável assim como da prática de exercício físico regular.

2.2 Pontos Fracos

2.2.1 Localização recente da FC

O facto de a FC estar situada no *Coimbra Shopping* há apenas três anos e um centro comercial ser associado a lojas comerciais e não a um local de saúde e de prestação de cuidados de saúde faz da localização um ponto fraco. Durante o meu estágio nesta farmácia tive vários utentes que se dirigiam a mim no balcão e questionavam se podiam aviar receitas.

A confusão da farmácia com a parafarmácia que se localiza dentro do Hipermercado Continente ainda acontece muito, pela localização e por esta ser recente.

2.2.2 Associação do Nome Comercial ao Princípio Ativo

Esta foi a primeira dificuldade com que me deparei aquando do início do meu estágio. Durante o nosso percurso académico falamos sempre no princípio ativo e é raro referirmo-nos ao nome comercial. Já na FC os utentes referem-se quase sempre ao Nome Comercial e muitas vezes, como nas receitas vem prescrito pelo princípio ativo, perguntam que medicamento é aquele. No entanto, como a primeira fase do meu estágio foi no *backoffice* tive oportunidade de me familiarizar com alguns Nomes Comerciais e quando passei ao atendimento a dificuldade foi ultrapassada tendo também a ajuda do Sifarma2000®.

2.2.3 Diversos genéricos e equipamento da farmácia associado

A existência de inúmeros genéricos foi também um dos pontos que mais dificultou o atendimento durante o meu estágio uma vez que a existência de diversos genéricos e de preços muito variáveis dificulta a compreensão da maioria da população. Além disso, os utentes mais idosos que muitos deles não sabem ler nem escrever decoram as tomas consoante a cor da caixa. Nestas situações e quando o utente não tinha ficha na farmácia (impossibilitando a consulta do histórico) era extremamente difícil saber qual era a caixa azul ou amarela que o utente desejava. Para aumentar esta dificuldade o equipamento da farmácia (*Robot*) não ajuda nesta tarefa uma vez que ao estar armazenado nele não temos qualquer contato com a embalagem. No entanto e com a experiência no atendimento esta dificuldade foi diminuindo ao longo do tempo.

2.2.4 Dificuldade na interpretação de receitas manuais

Ao longo do meu estágio tive alguma dificuldade na interpretação das prescrições em receitas manuais uma vez que a maioria da caligrafia era de difícil compreensão.

2.2.5 Dificuldade na cedência de produtos veterinários

Relativamente aos produtos veterinários tive alguma dificuldade aquando do seu aconselhamento ou cedência uma vez que a unidade curricular de produtos de uso veterinário esta mais focada no ponto de vista farmacocinético e farmacodinâmico, cuja aplicação na farmácia comunitária é reduzida. Com isto quero dizer que além desta vertente farmacocinética e farmacodinâmica a inserção de casos práticos seria útil na medida em que nos aproximava mais da realidade com que nos deparamos na farmácia comunitária. No

entanto, com formações internas e com a ajuda de toda a equipa da FC, ultrapassei esta dificuldade.

2.2.6 Junção da unidade curricular de Fitoterapia e Intervenção Farmacêutica

Tal como referi anteriormente no ponto 2.1.3 a unidade curricular de Intervenção Farmacêutica é um ponto forte mas a sua junção com a unidade curricular de Fitoterapia é um ponto fraco. Ao fazer esta junção houve matéria que não foi leccionada e que era extremamente importante. Como exemplo, a área de puericultura e de buco-dentários são áreas cujos produtos são bastante requisitados na farmácia e que inicialmente tive um pouco de dificuldade em aconselhar uma vez que me faltavam as bases.

2.2.7 Número de estagiários

Apesar de considerar que durante o meu estágio tenha tido uma excelente orientação e ajuda sempre que precisei, penso que a existência de um menor número de estagiários promovia uma melhor organização para os profissionais da farmácia. A FC dispõe apenas de quatro balcões para atendimento e houve uma fase do meu estágio em que éramos três estagiários preparados para exercer o atendimento ao balcão. Isto colmatou na execução desta tarefa menos vezes assim como da realização de manipulados.

2.2.8 Duração do estágio

Embora considere uma excelente oportunidade poder dividir o estágio curricular entre a farmácia comunitária e, no meu caso concreto, a farmácia hospitalar condiciona um pouco o tempo de aprendizagem. Ao fim dos quatro meses de estágio sentia-me capaz de assimilar novos conceitos, aperfeiçoei o meu atendimento e prestava um aconselhamento com mais confiança. No entanto, todos estes pontos seriam melhorados e teria uma maior confiança se o estágio tivesse uma maior duração. Acho que uma forma interessante de contornar este ponto fraco seria incluir um período de estágio mais curto no plano curricular a partir do terceiro ano para que os alunos de Ciências Farmacêuticas se fossem familiarizando com os medicamentos, o que culminaria na realização do estágio final com mais preparação e facilidade em passar para o atendimento.

2.3 Oportunidades

2.3.1 Formação contínua

A realização deste estágio foi uma oportunidade para compreender o valor e a importância dos conhecimentos que adquiri ao longo do meu curso, e para os aplicar e adaptar à realidade da profissão farmacêutica. Além da integração dos conhecimentos já adquiridos na universidade, a aprendizagem contínua no dia-a-dia do meu estágio contribuiu para que o aconselhamento fosse cada dia mais fundamentado e completo.

2.3.2 Ações de formação

Ao longo do meu estágio tive a oportunidade de participar em formações internas. Estas são uma excelente forma de aumentar o conhecimento da equipa, pelo que acho de extrema importância a sua existência. Considerei uma excelente oportunidade uma vez que as formações, relativamente ao produto abordado, me ajudaram a tornar o meu aconselhamento mais coerente e confiante.

2.3.3 Dinamização da FC associada ao cartão de pontos

A FC possui um sistema de pontos diferente do cartão das Farmácias Portuguesas. Este cartão funciona da seguinte forma: Cada euro equivale a um ponto e ao fim de duzentos e cinquenta pontos os utentes usufruem de cinco euros de desconto. Estes pontos são acumuláveis também com receitas médicas sendo que o valor em euros que entra é da receita total, isto é, junção do que o utente paga e da participação. Isto é uma grande oportunidade para a FC uma vez que por ser um cartão apelativo, aumenta a fidelidade dos clientes assim como a dinamização desta, aumentando assim o número de utentes levando cada vez mais ao crescimento económico.

2.3.4 Heterogeneidade de utentes e produtos

Na FC, tal como referi anteriormente, existe uma grande variedade de utentes. Assim tive a oportunidade de contactar com pessoas diferentes e de ir adaptando o discurso a cada pessoa. É necessário procurar criar uma relação de confiança e empatia, para que o utente não sinta que estamos a vender mas sim a aconselhar para que a sua qualidade de vida melhore. Além disso a FC possui uma grande variedade de produtos de saúde, organizados por categorias tais como dermocosmética, fitoterapia, preparações de uso veterinário, puericultura, espaço bebé-mamã, buco-dentários, higienização dos pés, ortopedia, dispositivos médicos, entre outros o que tornou o meu estágio um constante desafio uma

vez que tive de tentar especializar-me ao máximo em cada uma destas áreas para que o atendimento ao utente resultasse num melhor aconselhamento. É importante referir que todos os profissionais que constituem a FC apresentaram total disponibilidade para partilhar o seu conhecimento e esclarecer todas as dúvidas que surgiram, sendo na minha opinião bastante enriquecedor para o meu desenvolvimento como profissional de saúde.

2.3.5 Expansão nas redes sociais

Hoje em dia, a Internet é um dos meios mais procurados para a pesquisa de tudo. O fato de a FC ter um espaço nas redes sociais, mais propriamente no *Facebook* leva a que as pessoas vejam diariamente as publicações que são feitas como promoções, novos produtos, rastreios, etc. Tudo isto leva a que o utente esteja informado sobre os produtos e promoções que a farmácia possui.

2.3.6 Promoção da saúde

A essência da atividade farmacêutica não se resume apenas à cedência de medicamentos e produtos, mas sim ao utente. Hoje em dia as pessoas dirigem-se à farmácia não só para aviar medicação que lhes foi prescrita para tratamento do ponto de vista físico, mas para procurarem também apoio psicológico e emocional. Posto isto, compete a nós profissionais da farmácia, saber interpretar as diferentes personalidades dos utentes e ir ao encontro das suas necessidades e preocupações. Enquanto farmacêuticos possuímos um lugar privilegiado no ciclo do medicamento, em que contactámos com o doente e com o medicamento. Nesta vertente é nosso dever promover a segurança do utente assim como o uso racional do medicamento. A Farmácia não é apenas um local de venda, mas sim um local que promove a segurança, estabilidade emocional e conforto dos utentes que procuram diariamente os profissionais deste setor.

Assim sendo, durante o meu estágio constatei a importância da nossa profissão, pois são inúmeras as dúvidas colocadas e muitos os conselhos e advertências que têm de ser transmitidas. A cada atendimento que realizei tentei ao máximo perceber o utente, se este cumpria a medicação, e quando era medicação nova fazia questão de escrever na embalagem a posologia para que, no caso de doentes polimedicados, não houvesse confusão entre tomas. Além disto, com a situação económica atual do país associada à subida de taxas moderadoras e de serviços nos hospitais e centros de saúde, leva os utentes a optarem por dirigirem-se à farmácia uma vez que o serviço é gratuito assim como o aconselhamento. Esta situação contribui para o aumento da automedicação de MNSRM, aumentando a importância

do papel do farmacêutico no aconselhamento e dispensa de medicamentos. Neste tipo de atendimentos tentei sempre perceber o porquê da medicação que o utente pedia, aconselhar se seria ou não a medicação mais adequada, referindo sempre para complementar com medidas não farmacológicas. Neste sentido estabelece-se uma relação de confiança e ligação entre ambas as partes, podendo mesmo aumentar a fidelização de clientes e maximizar os serviços assim como permite uma diferenciação entre os profissionais qualificados que trabalham numa farmácia e os que trabalham numa parafarmácia.

2.4 Ameaças

2.4.1 Falta de consulta farmacêutica e consequente falta de acompanhamento farmacoterapêutico

A FC não possui a consulta farmacêutica que, na minha opinião, deveria ser um serviço prestado pelo farmacêutico. Como não existe esta consulta farmacêutica, em que seriam agendadas visitas programadas do utente à farmácia surge uma dificuldade de seguimento farmacoterapêutico. Considerei esta uma das principais ameaças ao meu estágio pois cada vez mais o farmacêutico deve mostrar a sua importância e como a sua posição é importante e necessário para uma melhor qualidade dos serviços de saúde.

2.4.2 Venda de MNSRM fora das farmácias

A grande ameaça não só para a FC como para todas as farmácias comunitárias prende-se na venda de MNSRM fora das farmácias.

Estes sitios como parafarmacias ou superfícies comerciais praticam na maioria das vezes preços inferiores aos das farmácias comunitárias. Com isto, é de extrema importância que o farmacêutico e os restantes profissionais da farmácia se destaquem enquanto profissionais de saúde e que o aconselhamento que prestam faça com que os utentes prefiram pagar um pouco mais mas que este preço é compensado pelo aconselhamento de excelência.

2.4.3 Tentativa constante de aquisição de MSRM

Uma realidade muito frequente é a solicitação de MSRM sem a apresentação da prescrição médica obrigatória. Muitas foram as vezes que me solicitaram MSRM principalmente antibióticos e benzodiazepinas. Em todas estas ocasiões cumpri o meu dever de não ceder a medicação e explicar ao doente que para esse tipo de medicação era necessário uma prescrição médica. No entanto, ainda há muitas farmácias que praticam a cedência

irresponsável de MSRM o que causa algum aborrecimento e desconfiança em utentes que vêm à FC e não podem levar a medicação que solicitam.

2.4.4 Situação actual do país e mercado de trabalho

A crise económica é nos dias de hoje um problema global. Esta e o aixo poder de compra leva a que a aquisição de produtos de saúde seja cada vez menor o que conduz a uma diminuição dos lucros das farmácias. Durante o meu estágio em FC deparei-me várias vezes com utentes a perguntar-me qual o preço total da receita e a optar por qual medicamento levar uma vez que não tinham condições financeiras para aviar a totalidade da receita. Esta crise económica afeta as farmácias assim como os profissionais que nelas trabalham em que, pelas razões descritas anteriormente a procura de técnicos de farmácia ao invés de farmacêuticos tem aumentado, pois estes recebem um salário mais baixo.

3. Casos Clínicos

Claso Clinico I

Utente, sexo feminino, dirige-se à farmácia acompanhada de uma prescrição médica com Fosfomicina monuril® 2 saquetas. Em conversa com a utente esta refere que não dormiu nada durante a noite devido a uma infeção urinária e que estas infeções são muito frequentes. Posto isto, aconselhei a utente a fazer o antibiótico que o médico prescreveu e, além disso, começar a recorrer a medidas não farmacológicas para ajudar na recuperação assim como prevenir futuras infeções: ingerir muitos líquidos (água), optar pela utilização de *lengerie* de algodão, evitando os materiais sintéticos e evitar jacuzzis e piscinas de água quente que são um meio propício para apanhar infeções urinárias.

Caso Clínico 2

Utente, sexo masculino adulto dirigiu-se à farmacia com o intuito de acalmar a tosse e irritação na garganta. Após algumas questões, o utente indicou que a tosse era com expetoração e sentia dor na garganta. Aconselhei a toma de Fluimucil® xarope para libertar a expetoração. A toma recomendada é de 15ml por dia ou 5ml, três vezes ao dia. É importante referir que o utente, após as minhas questões, confirmou que não era asmático nem tinha qualquer problema respiratório. Além do Fluimucil® xarope sugeri o Strepfen, pois tem ação anti-inflamatória local. A toma recomendada é de uma pastilha, quatro vezes ao dia. Referi ao utente se no prazo de 3 a 5 dias não se encontrasse melhor teria de se dirigir ao médico.

Caso Clínico 3

Utente, sexo feminino dirige-se à farmacia com prurido vaginal. Após algumas questões a utente refere que não tem corrimento, não sente dor, apenas sente prurido e vermelhidão. Refere também que após estar com o companheiro esse prurido agrava. Como a utente não tem corrimento vaginal exclui a opção de ser uma infeção fúngica. O facto de não sentir dor exclui também a hipótese de ser infeção urinária. Assim, sugeri a utilização de um gel íntimo suavizante da Lactacyd®, uma vez que tem o pH ácido ideal para esta situação. Alivia de imediato a sensação de vermelhidão e irritação, pelo seu efeito de limpeza e suavizante. Aconselhei a utente a trocar o Lactacyd® suavizante pelo Lactacyd® sensitive quando deixasse de ter prurido uma vez que é adequado para mulher com pele sensível ou irritável. Lembrei

a utente que uma higiene íntima diária é essencial para manter o equilíbrio do pH da flora vaginal e assim evitar infeções.

Caso Clínico 4

Utente, sexo feminino, dirige-se à farmácia e pede um creme para o seu bebé que esta com a pele muito vermelha na zona da fralda e com umas “bolhinhas” vermelhas. Inicialmente, informei a utente que existem medidas não farmacológicas para evitar o eritema da fralda como: evitar a fricção na limpeza do rabinho do bebé, evitar dar banho ao bebé todos os dias, pois retira o sebo natural da pele do bebé, podendo optar por um fluído de limpeza, como por exemplo, Physiobebé® da Mustela e em vez de fazer a limpeza com uma toalha usar compressas uma vez que são mais suaves e evitam a irritação da pele do bebé. Após esta informação aconselhei a pomada Nutraisdin® AF que tem ação fungica para colocar inicialmente enquanto tiver as bolhinhas e quando desaparecer aplicar a pomada Nutraisdin® ZN 40 como prevenção do eritema da fralda. Explicar à utente que a Nutraisdin® AF não se utiliza regularmente, apenas em casos mais urgentes em que a pomada preventiva já não é suficiente.

Caso Clínico 5

Utente, sexo masculino, dirige-se à farmácia para aviar uma receita médica de amoxicilina 850mg + ácido clavulânico 125mg. Informei o utente que a toma do antibiótico é de 12 em 12 horas. Informei o doente que o antibiótico poderia causar episódios de diarreia e assim alterar a flora intestinal e sugeri a toma de UL® que ajuda a manter o equilíbrio flora intestinal.

Caso Clínico 6

Utente jovem, sexo feminino dirigiu-se à farmácia e mostrou o braço onde tinha sido picada. A zona encontrava-se inchada e vermelha. A utente referiu ainda que já estava assim à cerca de 4 dias e que nada tinha aplicado. Aconselhei a utente a tomar Fenistil® comprimidos para uma atuação a nível sistémico e Fenegan® para aplicação tópica. Além disso aconselhei a aplicação de gelo para diminuir a sensação de calor e inchaço.

4. Conclusão

Chegando ao fim de quatro meses de estágio posso dizer que este estágio foi uma excelente experiência e um dos pontos mais altos da minha formação.

Após todos os conhecimentos já adquiridos na Universidade, a aprendizagem permanente na farmácia permitiu que pudesse por em prática tudo o que aprendi ao longo do meu percurso académico. O fim de mais uma etapa representa para mim todo um processo de evolução e desenvolvimento quer profissional quer pessoal. Sinto que sou hoje uma melhor profissional do que antes e que foi apenas o primeiro passo de muitos. Tenho ainda muito que aprender ao longo da minha vida sempre pronta a aceitar novos desafios, a adquirir novos desenvolvimentos profissionais assim como zelar pela constante evolução pessoal.

Cheguei à conclusão após este estágio que os conhecimentos teóricos são essenciais, mas de pouco servem se a postura e a forma como comunicamos com as pessoas que nos procuram regularmente, não for a mais correta. Nós, farmacêuticos, devemos olhar além do medicamento, devemos reconhecer que cada utente é um utente e que cada um tem de ser abordado de forma diferente. Saber comunicar é essencial assim como saber escutar.

Termino assim um caminho para iniciar um novo, onde poderei colocar em prática tudo o que me foi transmitido assim como, um dia, espero poder ser eu a transmitir todo o meu conhecimento e experiência que vou adquirir ao longo dos anos.

“Os teus atos, e não os teus conhecimentos, é que determinam o teu valor”

Fichte (1762-1814)




5. Bibliografia

DECRETO-LEI, C.; LEI, D. - Regula a prescrição e a preparação de medicamentos manipulados (2004).

DESPACHO, C. - Despacho n.º 18694/2010, 18 de Novembro. Legislação Farmacêutica Compilada. **Infarmed**. (2010) 1-7.

6. Anexos

Anexo I – Receita de Manipulado

Nome:		MM	
Telefone:		R.C.:	
Idade Responsável: SNS			
de Beneficiário:			
 * M 2 1 7 6 6 *	Especialidade: Telefone:	ACES BX MDGO CS N. Ext.  * U 0 6 1 0 0 *	
DCI / Nome, dosagem, forma farmacêutica, embalagem,		N.º Extenso	Identificação Ótica
vaselina salicilada a 5%- manipulado FSA. e mande		1	Uma
Posologia:			
Duração: 30 dias		 (Assinatura do Médico Prescritor)	
Data: 2015-03-23			

Anexo 4 - Robot

