

Francisco Monteiro Henriques

# Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

Estágio Curricular em Indústria Farmacêutica, realizado na Boehringer Ingelheim Portugal, sob a orientação da Doutora Carla Pereira, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho de 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Francisco Monteiro Henriques, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009276, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 17 de Julho de 2014

---

## Índice

1	Abreviaturas.....	3
2	Introdução.....	4
3	Pontos fortes.....	5
3.1	Localização .....	5
3.2	Elaboração de Protocolos .....	5
3.3	Equipa .....	6
3.4	<i>Stocks</i> .....	6
3.5	Ações de formação.....	7
3.6	Serviços Diferenciados.....	8
3.7	<i>Sifarma2000</i> .....	8
3.8	Estágio completo .....	8
3.9	Vários fornecedores .....	9
4	Pontos fracos.....	10
4.1	Não realização de manipulados .....	10
4.2	Variedade excessiva de cosméticos .....	10
4.3	<i>Stocks</i> Demasiado Elevados.....	10
4.4	Desequilíbrio entre géneros.....	11
4.5	Falta de Tempo nos Atendimentos.....	11
5	Ameaças.....	12
5.1	Concorrência.....	12
5.2	Mudança de preços .....	12
5.3	Margens Regressivas .....	13
5.4	Receitas invalidadas.....	14
6	Oportunidades .....	15
6.1	Concorrência.....	15
6.2	Cosméticos .....	15
6.3	<i>Cross-Selling</i> .....	15
7	Casos Clínicos.....	16

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

7.1	Pílula do dia Seguinte .....	16
7.2	Alergia a Penicilinas.....	16
7.3	Interação Medicamentosa.....	17
7.4	Diagnóstico Diferenciado de Alergias.....	17
7.5	Tosse .....	18
7.6	Medição de parâmetros Bioquímicos .....	18
8	Conclusão.....	20
9	Bibliografia.....	21

## I Lista Abreviaturas

<b>AIM</b>	Autorização de Introdução no Mercado
<b>SWOT</b>	“Strengths” (pontos fortes), “Weaknesses” (pontos fracos), “Opportunities” (oportunidades), “Threats” (ameaças)
<b>PVA</b>	Preço de Venda da Empresa Detentora da AIM
<b>MgA</b>	Margem do Armazenista
<b>MgF</b>	Margem da farmácia
<b>CCF</b>	Centro de Conferencias de Faturação

## 2 Introdução

Como aluno finalista do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra é chegada a altura de realizar o estágio curricular. Depois de ter realizado uma parte do estágio curricular em Indústria Farmacêutica, é altura de o complementar com o estágio curricular em Farmácia de Oficina. Apesar de já ter tido contacto com esta realidade durante os estágios extracurriculares dos terceiro e quarto anos, poucas oportunidades tive de realizar algumas tarefas, como por exemplo contactar diretamente com os utentes.

O Farmacêutico assume um papel muito importante como agente de saúde pública e especialista do medicamento. As duas funções exigem do profissional uma constante atualização e integração de novas orientações e recomendações. O estágio em farmácia comunitária adquire então, extrema importância na medida em que permite pôr em prática, consolidar, relacionar e adaptar todos os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, tendo sempre em primeiro lugar a pessoa do doente, com todas as suas particularidades e especificidades.

Com este relatório pretendo aplicar a uma análise *SWOT* o que fiz durante o meu estágio. Deste modo decidi dividir o relatório em “Pontos Fortes”, “Pontos Fracos”, “Ameaças” e “Oportunidades”, tentando abordar os aspetos mais importantes. No final apresento alguns casos clínicos com os quais tive a oportunidade de contactar e que acho de alguma maneira relevantes.

### **3 Pontos fortes**

#### **3.1 Localização**

A Farmácia dos Navegantes situa-se na Avenida D. João II, Lt 1.03.2.IC Parque das Nações 1990-092 Lisboa. É um espaço com dois andares: no rés-do-chão localiza-se a farmácia em si e no primeiro andar há um armazem, uma cozinha e diversos escritórios. É uma farmácia ampla, com muito espaço e luz natural, o que favorece um bom ambiente. A área destinada a cosméticos representa a grande parte do rés-do-chão. Por trás do balcão estão expostos alguns medicamentos não sujeitos a receita médica, alguns suplementos alimentares e o espaço animal. Na zona não visível ao público, encontram-se as gavetas dos medicamentos sujeitos a receita médica e um armazem, onde se guardam alguns medicamentos em excesso.

Como a farmácia se localiza perto de uma zona residencial que se pode dizer ter um nível de vida superior à média, favorece muito o facto de não haver (em norma) problemas de pagamentos, ou de pessoas que tenham que optar por levar um medicamento em detrimento de outro. Isto é uma grande vantagem, pois os farmacêuticos podem dar o aconselhamento sem terem de estar a olhar para o preço dos medicamentos ou de outros produtos (grande parte das vezes), o que faz com que este aconselhamento seja mais completo e deste modo eficaz. Por outro lado, é essencialmente uma população jovem (na casa dos trinta/quarente anos), que utilizam por norma uma grande variedade de cosméticos, que são hoje em dia uma das maiores fontes de rendimento das farmácias, com um elevado potencial de crescimento.

Na zona do Parque das Nações localiza-se uma grande quantidade de empresas, com elevado número de colaboradores. Deste modo, a maior parte dos utentes da farmácia são pessoas que moram fora desta zona residencial, mas que todos os dias se deslocam lá para trabalhar, pelo que as horas de maior afluência à farmácia são a hora de almoço e hora de saída (por volta da 18h).

#### **3.2 Elaboração de Protocolos**

A Farmácia dos Navegantes é um estabelecimento relativamente recente, com cerca de três anos. Com vista a captar o maior número de utentes possível, foram elaborados protocolos com os trabalhadores e moradores da zona do Parque das Nações. Este consiste em fazer um desconto de 10% em todos os produtos, exceto nos leites e papas de bebés e nos medicamentos com preço superior a 50€, aos quais apenas se faz 5€ de desconto. Isto é uma estratégia que pode ser vista como vantajosa para a farmácia, pois consegue fazer com

que as pessoas não vão a outras farmácias nas proximidades, como a Farmácia da Gare do Oriente ou Farmácia Exposul, que são as duas mais próximas sendo vantajoso também para os utentes que conseguem, deste modo, poupar algum dinheiro.

### **3.3 Equipa**

A equipa de trabalho pode ser um fator determinante para o bom funcionamento de qualquer instituição, também verificado para as farmácias, visto que a equipa trabalha junta todos os dias e o bom relacionamento entre os seus elementos contribui para um local de trabalho melhor. Na farmácia dos Navegantes a equipa de trabalho é constituída por seis pessoas, sendo que quatro delas são farmacêuticas e duas técnicas de farmácia. A equipa divide-se ainda em cinco pessoas do sexo feminino e uma do sexo masculino. A farmácia tem dois proprietários, que possuem ainda outras farmácias, mas que apenas pontualmente estão presentes na Farmácia dos Navegantes. De referir que, durante o meu estágio, nos dois primeiros meses (Março e Abril) estávamos ainda presentes três estagiários e em Maio e Junho quatro.

Os colaboradores da farmácia são:

Annabelle Silva – Farmacêutica Diretora Técnica

Ana Ludovico – Farmacêutica Adjunta

Cristina Nunes – Farmacêutica

Joana Mourisco – Farmacêutica

Susana Alves – Técnica de Farmácia

Francisco Caeiro – Técnico de Farmácia

A equipa onde me inseri é uma equipa jovem, com espírito crítico onde o bom humor está sempre presente, sem nunca esquecer um excecional rigor e profissionalismo. Estas características são muito importantes pelo facto de facilitarem a fidelização dos clientes e de tornarem cada atendimento mais personalizado e completo.

A meu ver, o número de pessoas a trabalhar na farmácia é adequado, visto que existem cinco balcões de atendimento e que as horas de maior afluência estão cobertas pela totalidade dos colaboradores. Por outro lado, o trabalho por turnos permite que a farmácia tenha um horário normal de funcionamento das 9h às 22h de segunda a sexta e, aos sábados, trabalhar das 10h às 14h.

### **3.4 Stocks**

Uma das características positivas da Farmácia dos Navegantes é o facto de conseguir dar resposta a quase todos os pedidos dos clientes no momento em que são feitos. Para



isso, contribui uma gestão de *stocks* que é feita não só pelos farmacêuticos presentes na farmácia, como também pelos donos da farmácia. Estes últimos são os principais responsáveis pelas encomendas maiores que se fazem e pela aquisição de produtos novos.

O facto de se encomendar produtos em grande quantidade faz com que se consiga obter preços mais competitivos e, deste modo, aumentar a margem de lucro. Assim, produtos que tenham rotatividades elevadas, como por exemplo paracetamol, ibuprofeno, omeprazol, amoxicilina com ácido clavulânico, entre outros, estão por norma em *stocks* elevados na farmácia. Por outro lado, produtos com menor rotação e com preços mais elevados têm *stocks* menores e produtos que são mais difíceis de obter nos fornecedores, são muitas vezes pedidos directamente aos laboratórios.

Isto também se verifica para os cosméticos e suplementos. No entanto, e apesar de ser uma farmácia que tem muita rotação deste tipo de produtos, muitas vezes alguns não saem até próximo do final do prazo de validade. Deste modo, passam para uma gôndula que se encontra no meio da farmácia (bem visível ao público), onde ficam a 50% de desconto. Isto acontece dois meses antes de acabar o prazo de validade, o que comercialmente é uma maneira muito eficaz de lidar com estes produtos, pois vão escoar muito mais depressa, minimizando as perdas com os mesmos. Quando falta um mês para o final do prazo de validade, os produtos passam ainda para 60% de desconto, escoando ainda mais depressa.

### **3.5 Ações de formação**

Um dos pontos fortes do meu estágio foi o facto de ter tido muitas ações de formação. De certa forma são elas que contribuem para grande parte do conhecimento que necessitamos para o dia-a-dia na farmácia. Durante o curso temos uma elevada componente teórica sobre medicamentos sujeitos ou não a receita médica, no entanto só muito esporadicamente falamos em nomes comerciais. É por isso muito importante associar os princípios ativos a nomes comerciais, o que é conseguido durante o tempo em que passamos a dar entrada de medicamentos e a arrumá-los e pode ser consolidada durante as ações de formação.

Muitas destas ações de formação são sobre cosméticos, o que para mim foi muito vantajoso, visto que é uma área na qual não tenho muitos conhecimentos e que durante o curso não é tratada. Deste modo e devido à grande variedade de cosméticos com que a farmácia trabalha, deu para ter uma ideia geral das gamas de cada marca. As formações a que tive a oportunidade de assistir foram: Caudalie, Lierac, Uriage, Starbalm, ISDIN, Bioderma, BABE, NC:HO; incluindo formações fora do horário de trabalho sobre “Parasitas externos nos animais” e “Alergias”.

### **3.6 Serviços Diferenciados**

Hoje em dia o facto de uma farmácia poder oferecer serviços diferentes da outra pode significar uma adesão muito maior por parte dos utentes. A Farmácia dos Navegantes, como disse anteriormente, possui muito espaço, nomeadamente no piso superior, o que lhe permite oferecer outros serviços, para além daqueles prestados pelo farmacêutico.

Em primeiro lugar destacam-se os serviços prestados pelo farmacêutico, que incluem a medida de parâmetros bioquímicos como a glicémia e a colesterolémia e medição da tensão arterial (os quais tive a oportunidade de medir). Por outro lado há duas farmacêuticas habilitadas a administrar vacinas, serviço de que os utentes fazem uso muito frequentemente. Estes serviços são pagos, tendo um custo de 3€ cada um.

Por outro lado, os gabinetes que não estão ocupados são disponibilizados a outros profissionais de fora da farmácia. Deste modo, há duas nutricionistas que vêm em dias diferentes da semana, um técnico de medicinas alternativas, uma podologista e um psicólogo.

### **3.7 Sifarma2000**

Para que haja uma boa gestão, atualmente, é imprescindível que a farmácia esteja informatizada e que utilize um *software* intuitivo e otimizado para facilitar a prática do farmacêutico. A Farmácia dos Navegantes utiliza o *software Sifarma2000*, que desempenha uma função importantíssima. O seu modo de funcionamento simplificado permite não só otimizar o aconselhamento farmacêutico, bem como contribuir para uma boa gestão e um bom funcionamento da farmácia, facilitando a execução de tarefas indispensáveis no dia-a-dia como: transmissão e receção de encomendas, devoluções de produtos, listagem de entrada e saída de psicotrópicos e estupefacientes, gestão de *stocks*, controlo de prazos de validade, atualização de preços, faturação, fichas de utentes, informação científica, entre outros. O sistema permite o fácil acesso a uma base de dados em permanente atualização, que inclui a introdução de novas informações científicas relativas a produtos farmacêuticos, como sua posologia ou interações medicamentosas. Para além destas informações, também permite o acesso e consulta da ficha do produto que nos informa de forma detalhada do histórico de compras e vendas de cada produto e permite estipular o *stock* mínimo e máximo a ter na farmácia.

### **3.8 Estágio completo**

Durante o primeiro mês de estágio, as minhas funções passaram essencialmente pela receção de encomendas, gestão da encomenda e arrumação de medicamentos. Penso que é muito importante passar por estes serviços quando se começa o estágio, pois é uma maneira

de lembrar e aprender alguns nomes comerciais de fármacos, visto que durante o curso não temos muito contacto com eles. Por outro lado, é importante para saber onde é que ficam arrumados, o que pode facilitar e reduzir o tempo do atendimento.

Mesmo durante este primeiro mês, era costume aproximar-me dos farmacêuticos durante o atendimento, para estar atento ao procedimento. Depois da observação comecei a atender acompanhado por um farmacêutico, que me ia ajudando e explicando os diversos passos do atendimento. Só depois destes passos é que comecei a atender sozinho.

Durante o estágio tive também oportunidade de verificar prazos de validade, proceder à correção de receitas e organização das mesmas por lotes e por organismo, efetuar e gerir devoluções e fazer encomendas instantâneas.

### **3.9 Vários fornecedores**

Ter vários fornecedores com quem se possa contar é muito importante, na medida em que quando um medicamento está esgotado num deles, há a possibilidade de estar disponível num dos outros. Os fornecedores com que a Farmácia dos Navegantes trabalha são Botelho e Rodrigues, Cooprofar, Udifar, Plural e Mirafarma. A farmácia trabalha com todos diariamente, mas as maiores encomendas vêm do Botelho e Rodrigues, da Cooprofar e da Mirafarma e são feitas normalmente pelo dono da farmácia ou pela diretora técnica. Dos outros vêm apenas as faltas, que são pedidas por encomendas instantâneas, via Internet ou por telefone.

De referir ainda que algumas encomendas maiores, principalmente dos cosméticos e dos suplementos são feitas diretamente aos laboratórios ou representantes da marca em Portugal, de forma a conseguir preços mais competitivos.

## **4 Pontos fracos**

### **4.1 Não realização de manipulados**

Hoje em dia, caminhamos para a universalização dos tratamentos. Cada vez menos é necessário fazer manipulados, visto que existem diferentes dosagens e formulações de cada medicamento adequadas a cada situação. No entanto, há situações particulares em que pode haver necessidade de manipular um medicamento, nomeadamente nos campos da dermatologia e da pediatria e por isso é importante estar preparado para as mesmas, sendo o farmacêutico a pessoa mais apta para o fazer.

Quando alguém chega à Farmácia dos Navegantes com uma receita de um manipulado, a receita é aceite e encaminhada para uma das outras farmácias geridas pelas mesmas pessoas. No dia seguinte o manipulado é trazido e está pronto a levar pelo utente. Este foi um ponto fraco no meu estágio, pois não tive a oportunidade de realizar manipulados.

### **4.2 Variedade excessiva de cosméticos**

No meu ponto de vista, é necessário haver variedade de escolha para agradar a uma maior quantidade de pessoas que podem, deste modo, escolher o produto que mais de adequa a elas. No entanto, maior variedade também significa que o aconselhamento por parte do farmacêutico pode não ser tão completo, pois tem de estar informado sobre mais marcas, podendo essa informação não ser tão aprofundada como se existissem menos opções.

Na Farmácia dos Navegantes existam as marcas La Roche-Posay, A-Derma, Avène, Uriage, Isdin, Caudalie, Lierac, Bioderma, BABE, Piz Buin, Vichy, D'Aveia entre outras. Durante o meu estágio, como disse anteriormente, tive a oportunidade de ter ações de formação sobre algumas delas. No entanto, em quatro meses de estágio não foi possível conhecer a fundo em todas as marcas, sendo necessário muitas vezes chamar uma ajuda para conseguir aconselhar a melhor opção para certa pessoa.

### **4.3 Stocks Demasiado Elevados**

Anteriormente falei nos *stocks* elevados como um ponto positivo. No entanto a meu ver este fator pode também tornar-se num ponto negativo, quando não se consegue vender tudo o que se compra. Isto torna-se mais relevante quando se trata de medicamentos, pois apesar de haver a possibilidade de se fazer a devolução aos respetivos fornecedores, nunca se consegue reaver a totalidade do seu valor. No caso dos cosméticos e suplementos há sempre a opção de fazer campanhas que minimizam as perdas

Mensalmente, com a mais-valia do Sifarma 2000, são impressas listagens com todos os produtos que terminam a validade nos três meses seguintes, com a exceção de produtos do protocolo *Diabetes Mellitus* recolhidos cinco meses antes, periodicamente, através da análise individual e manual de cada produto.

A atribuição de *stock* mínimo e máximo de cada produto depende de vários fatores, entre os quais: rotatividade dos produtos, bonificações quer dos armazenistas, quer dos laboratórios e respetivas condições de pagamento; época do ano (importante para o *stock* dos produtos sazonais, tais como protetores solares ou antigripais); proximidade dos dias de serviço; produtos mais publicitados pela comunicação social; campanhas de promoção; e área de armazenamento disponível. No entanto, por vezes as encomendas são feitas por pessoas que não estão presentes na farmácia, que podem não saber quais os medicamentos que são mais necessários, o que também achei um ponto fraco.

#### **4.4 Desequilíbrio entre géneros**

Outro aspeto que gostava de salientar é o facto de, na farmácia, a grande maioria dos colaboradores serem do sexo feminino (apenas um deles é do sexo masculino). Isto pode ser desvantajoso, visto que há certas situações em que os utentes, neste caso masculinos se sentem melhor a falar com alguém desse sexo. Deste modo, a meu ver, será necessário um maior equilíbrio, para que a farmácia funcione melhor.

#### **4.5 Falta de Tempo nos Atendimentos**

Tal como disse anteriormente, grande parte das pessoas que vão à Farmácia dos Navegantes pertence a uma classe etária relativamente jovem, que trabalha nas redondezas. Isto faz com que muitas vezes a ida à farmácia seja feita na hora de almoço, antes de ir para o trabalho ou quando sai do trabalho. Deste modo, de maneira geral, as pessoas estão com pressa para ir trabalhar ou ir para casa, fazendo com que muitos dos atendimentos tenham que ser rápidos, sem dar tempo para se fazer um aconselhamento eficaz.

## 5 Ameaças

### 5.1 Concorrência

A concorrência pode ser sempre vista como uma ameaça, mas para a qual é necessário arranjar soluções que nos façam ser cada vez melhores. Hoje em dia há outros estabelecimentos que vendem também medicamentos não sujeitos a receita médica, o que corresponde a uma forte concorrência para as farmácias. Perto da Farmácia dos Navegantes situa-se o centro comercial Vasco da Gama que tem no seu interior uma loja da *Well's*. Não pude deixar de notar que havia pessoas que se dirigiam à farmácia para saber preços e procurar algum aconselhamento, alegando depois que conseguiam preços mais acessíveis na *Well's*, seja de cosméticos, suplementos ou de medicamentos não sujeitos a receita médica. Deste modo, gostava de deixar um pequeno comentário acerca desta situação. É compreensível que alguns preços sejam mais baixos em lojas deste tipo, pois conseguem comprar em grandes quantidades, conseguindo deste modo bonificações. No entanto não nos podemos esquecer que, na farmácia, se consegue um aconselhamento personalizado de um profissional de saúde, o que tem, quer queiramos quer não, um preço que vai encarecer os medicamentos.

Por outro lado, há outras farmácias nas imediações que podem também representar uma ameaça. Pude constatar que a Farmácia da Gare do Oriente também estava a começar a fazer o mesmo tipo de desconto (10%) para os moradores e trabalhadores do Parque das Nações que a Farmácia dos Navegantes.

### 5.2 Mudança de preços

Quando cheguei à farmácia, uma das primeiras questões com que me deparei, foi com a mudança de preços que estava a ter lugar. Esta surgiu com o Decreto-Lei nº 19/2014, de 5 de Fevereiro, que explica como proceder para obter os PVPs de cada medicamento dependendo do escalão em que se encontram (seis escalões). Os escalões são definidos segundo o PVA e a fórmula para obter esses preços é dada por:

$$PVP=(PVA+MgA+MgF+feeF+TaxaINF)\times 1,06$$

em que:

PVA – Preço de Venda da Empresa Detentora da AIM

MgA – Margem do Armazenista

MgF – Margem da farmácia

feeF – valor fixo que acresce à margem percentual da farmácia

Taxa INF - taxa de comercialização (0,4%), calculada sobre o PVP<sub>sem IVA</sub>

1,06 – fator que reflete a aplicação do IVA (6%)

De referir que, com este Decreto-Lei, alguns preços aumentaram, enquanto outros diminuíram. Vejo isto como uma ameaça, pois as pessoas estão habituadas a comprar certos medicamentos a um determinado preço e por vezes um pequeno aumento pode levar a desconfianças por parte do utente. No entanto, é algo que ultrapassa a farmácia e tem que ser explicado às pessoas.

### 5.3 Margens Regressivas

Apesar de em parte estar de acordo com as margens regressivas, pois trouxeram vantagens para os utentes, tornando os medicamentos mais acessíveis, nas farmácias fez com que as margens de lucro baixassem substancialmente. Isto foi uma ameaça para a gestão destes estabelecimentos, levando a que fosse necessário pensar novas maneiras de aumentar os lucros.

De acordo com o Decreto-Lei nº 19/2014 de 5 de Fevereiro, existem seis escalões de preços, com base no PVA, que diminuem a margem para a farmácia, à medida que o PVA aumenta:

- a) PVA igual ou inferior a €5:  
Grossistas - 2,24%, calculada sobre o PVA, acrescido de €0,25;  
Farmácias - 5,58%, calculada sobre o PVA, acrescido de €0,63;
- b) PVA de €5,01 a €7:  
Grossistas - 2,17%, calculada sobre o PVA, acrescido de € 0,52;  
Farmácias - 5,51%, calculada sobre o PVA, acrescido de € 1,31;
- c) PVA de €7,01 a €10:  
Grossistas - 2,12%, calculada sobre o PVA, acrescido de €0,71;  
Farmácias - 5,36%, calculada sobre o PVA, acrescido de €1,79;
- d) PVA de € 10,01 a €20:  
Grossistas - 2,00%, calculada sobre o PVA, acrescido de €1,12;  
Farmácias - 5,05%, calculada sobre o PVA, acrescido de €2,80;
- e) PVA de € 20,01 a € 50:  
Grossistas - 1,84 %, calculada sobre o PVA, acrescido de € 2,20;  
Farmácias - 4,49%, calculada sobre o PVA, acrescido de €5,32;
- f) PVA superior a € 50:  
Grossistas - 1,18%, calculada sobre o PVA, acrescido de €3,68;  
Farmácias - 2,66%, calculada sobre o PVA, acrescido de €8,28.

#### **5.4 Receitas invalidadas**

As receitas invalidadas aceites correspondem a perdas para a farmácia que não podem ser recuperadas (na sua maioria). Durante o meu estágio, reparei que muita gente vai à farmácia para aviar receitas que já passaram a validade ou sem assinatura dos médicos ou com outro erro, principalmente nas receitas manuais. É, por isso, muito importante que o farmacêutico esteja muito atento para ver se a receita está preenchida devidamente, pois de outra maneira não pode ser aceite. As receitas mal preenchidas do SNS que são aceites correspondem a perdas para a farmácia, pois no Centro de Conferências de Faturação (CCF) da Maia são dadas como inválidas e a participação não é devolvida à farmácia. O mesmo se verifica para outros sistemas de participação, como o PT-ACS (ao qual as pessoas que trabalham nos CTT também têm direito), CGD (Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos), SAMS Quadros (Serviços de Assistência Médico-Social do Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários), entre outros.



## **6 Oportunidades**

### **6.1 Concorrência**

Apesar de ter escrito sobre a “concorrência” nas ameaças, vejo também aqui uma enorme oportunidade. O facto de haver outras farmácias nas imediações faz com que tenhamos que nos diferenciar de algum modo. Para isso é necessário ser o melhor possível, o que só se consegue com um atendimento de excelência que contenha todo o aconselhamento e simpatia necessária. É também importante ter sempre os produtos de que as pessoas necessitam, para não perder a venda. Quando o produto está em falta, deve-se informar o utente de imediato se conseguimos arranjar ou não. Deste modo, a diferenciação pela positiva dá uma boa imagem à Farmácia dos Navegantes, permitindo-lhe ter uma carteira de clientes assídua, que sabem que nesta farmácia encontram um bom aconselhamento e os produtos que procuram.

### **6.2 Cosméticos**

Hoje em dia a farmácia é, cada vez mais, considerada como um local de comércio e, como tal, o seu sucesso não está, de todo, dado como adquirido. Por isso, como disse anteriormente, é necessário diferenciar-se. Uma das formas que tem para o fazer é vender cosméticos, que hoje em dia representam uma grande percentagem da margem de lucro de uma farmácia. Posso dizer que nesse aspeto a Farmácia dos Navegantes está a evoluir. Esta é então uma oportunidade de crescer que não pode descurar o facto de ser necessário muita formação neste ramo.

### **6.3 Cross-Selling**

Uma das principais oportunidades que vejo nas farmácias para conseguirem a diferenciação e o êxito de que falo anteriormente é utilizar técnicas de venda como por exemplo o *cross-selling*. Este tipo de venda permite vender ao mesmo utente vários produtos que trazem vantagens quando utilizados em associação. Na Farmácia dos Navegantes tive algumas noções de *cross-selling*, que podem ser melhoradas ao longo do tempo, trazendo uma mais-valia tanto para a farmácia, porque aumenta o volume de vendas, como para o utente, que sai da farmácia mais bem servido.

## **7 Casos Clínicos**

Durante o tempo que passei na Farmácia dos Navegantes, tive a oportunidade de contactar com um público muito variado, que me proporcionou diversos atendimentos com características muito particulares. Presento de seguida alguns dos casos que mais me marcaram ou que apareciam na farmácia com alguma frequência.

### **7.1 Pílula do dia Seguinte**

Uma senhora com idade na casa dos vinte anos, deslocou-se à farmácia numa segunda-feira a pedir a pílula do dia seguinte, começando por descrever a situação, que paço a explicar: no sábado tinha-se esquecido de tomar a pílula, tendo tomado normalmente no domingo e na segunda de manhã teve relações com rompimento do preservativo.

Como tal comecei por fazer as perguntas que achei pertinentes naquela situação, como por exemplo:

- “Em que fase do ciclo se encontra?” – ao que respondeu que estava na segunda semana, não se recordando bem do dia.
- “No domingo só tomou uma pílula?” – ao que respondeu que sim.

Depois de obter estas respostas, decidi reunir com uma farmacêutica, para ter a certeza do que haveria de fazer naquela situação. De acordo com o caso, o mais correto seria dispensar a pílula do dia seguinte, o que de facto foi confirmado pela farmacêutica que consultei. Assim, dispensei Norlevo, que possui 0,75 mg de levonorgestrel. De imediato referi que de modo algum este pode ser um método contraceptivo regular, pois pode levar a desregulações no ciclo menstrual. Referi ainda que se ocorrer vômito dentro de três horas após a toma dos comprimidos, devem tomar-se imediatamente outros dois comprimidos. Disse ainda que é normal ter náuseas e cefaleias. Por fim perguntou-me se havia necessidade de tomar precauções nos próximos dias e se podia voltar a tomar a sua pilula normalmente, ao que respondi que a melhor opção seria utilizar preservativo ou outro método local até à próxima menstruação e que poderia, desde logo, continuar a tomar a pilula normalmente [1].

### **7.2 Alergia a Penicilinas**

Uma senhora dirigiu-se à farmácia com uma receita de um antibiótico: associação de amoxicilina 875mg com ácido clavulânico 125mg. Quando apresentou a receita, reparou que o medicamento receitado acabava em “-cilina” (como referiu) e perguntou “se tinha penicilinas”. De imediato respondi que o antibiótico receitado de facto pertencia à família

das penicilinas. A senhora disse então que em criança tinha feito alergia a estes medicamentos e que por isso não queria arriscar em tomá-lo.

Deste modo decidi que a melhor opção seria telefonar à médica para saber por que razão tinha sido prescrito (a receita tinha o contacto do sítio da prescrição). Como a consulta tinha sido naquela manhã, ainda se lembrava da doente e referiu que esta não tinha referido a alergia durante a consulta. Então pediu-me para dispensar ciprofloxacina 250mg com venda suspensa. Em conversa com a doente pude ainda saber que o antibiótico se destinava ao tratamento de uma infeção urinária.

Cerca de uma em cada dez pessoas tem alergia às penicilinas. O choque anafilático é registado em 0,01% destes casos, e 9% das reações anafiláticas é fatal quando uma penicilina é administrada. No entanto, cerca de 85% a 90% das pessoas que relatam alergia, conseguem tolerar penicilinas. Entre os sinais e sintomas típicos da alergia às penicilinas estão a urticária, *rash* cutâneo, prurido e angioedema [2].

### **7.3 Interação Medicamentosa**

Um senhor veio à farmácia com uma receita de varfarina, trazendo na mesma receita também prescrita uma embalagem de ibuprofeno 600mg. De imediato perguntei se já costumava fazer aquela medicação, ao que o senhor respondeu que já costumava fazer o Brufen quando está com dores de cabeça (muito raramente), mas que seria a primeira vez que ia fazer a varfarina. De imediato alertei para os perigos de tomar aqueles dois fármacos em associação (aumento do risco de hemorragia por inibição da função plaquetária) e perguntei se o médico lhe tinha dado algum tipo de aviso. O senhor disse que não, mas que sendo assim não queria levar o ibuprofeno. Dei depois outras indicações como por exemplo ter mais cuidado a fazer a barba, pois os cortes vão ser mais difíceis de estancar, assim como em qualquer outra hemorragia, ao que ele me disse já ter sido alertado para situações desse tipo pelo médico[3].

Este caso corresponde a uma situação em que o farmacêutico é imprescindível para a integridade física do doente, pois por lapso o médico prescreveu dois fármacos que podem ser perigosos quando tomados em associação. Muito provavelmente, se fosse um técnico de farmácia ou um ajudante, não teria sensibilidade para uma interação deste tipo.

### **7.4 Diagnóstico Diferenciado de Alergias**

Um senhor foi à farmácia a queixar-se que desde que saiu de casa naquela manhã, não conseguiu parar de espirrar e sentia-se cansado. De imediato pediu um Cêgripe (500 mg de paracetamol, 100 mg de hesperidina, 100 mg de vitamina C e 1 mg de maleato de

clorofeniramina), pois diz que costuma ficar melhor quando toma este medicamento. Antes de lhe vender, perguntei se tinha febre ou dores de cabeça ou outro sintoma, ao que me respondeu que não, mas que sentia os olhos a lacrimejar e não parava de se assoar. De seguida perguntei se costumava ser uma situação recorrente, ao que me respondeu que costuma aparecer mais na altura da primavera, mas acha que se deve ao ar-condicionado do edifício onde trabalha.

Dado este caso, decidi que o melhor a aconselhar seria um anti-histamínico, pois pelos sintomas que descreveu, muito provavelmente se tratava de um caso de febre dos fenos, agravado pelo ar-condicionado. Deste modo aconselhei a toma um comprimido de Telfast 120 (cloridrato de fexofenadina) por dia.

O cloridrato de fexofenadina é um anti-histamínico de segunda geração sem efeito sedativo e para o qual não é necessária receita médica. De referir ainda que as melhorias nos sintomas conseguidas com o Cêgripe se deveriam essencialmente ao maleato de clorofeniramina que também é um anti-histamínico. No entanto, não havia necessidade de tomar a associação, visto que o paracetamol não está indicado para esta situação.

## **7.5 Tosse**

Um senhor foi à farmácia afirmando ter tosse, e solicitou diretamente um xarope. Confrontado com a situação questionei o utente se este sofria de alguma doença crónica, ou se estava com mais sintomas, como expetoração ao que me responde negativamente à primeira pergunta e positivamente à segunda, referindo que sentia dificuldades em expetorar. Por aqui concluí que seria tosse produtiva e não seca.

Desta forma sugeri-lhe a toma de acetilcisteína (genérico) certificando-me que não tinha problemas de estômago. Indiquei que tomasse depois de uma das refeições principais, pois podia ser um pouco agressivo para a mucosa gástrica. Sugeri ainda a ingestão de muita água de forma a aumentar a fluidificação das secreções, alertando-o que no caso de ocorrência de febre ou agravamento dos sintomas consultasse um médico.

## **7.6 Medição de parâmetros Bioquímicos**

Um senhor foi à farmácia para medir o colesterol, afirmando que necessitava de uma declaração com os valores. Antes de partir para a medição propriamente dita, conversei com o senhor, para que não estivesse nervoso e para tentar perceber um pouco da sua história clínica. Perguntei-lhe então se sabia quais os níveis de colesterol total que costumava ter, ao que me respondeu que normalmente se mantinham entre 190 e 200mg/dl, referindo ainda que o médico lhe pediu para fazer medições mais regulares. Posto isto perguntei

também se estava a tomar algum medicamento para baixar os níveis de colesterol, ao que me respondeu que não, mas que o médico queria estar mais atento a esta situação, visto que os níveis estavam um pouco acima dos normais. Os níveis normais podem ser consultados na tabela seguinte:

**Tabela 1 - Valores recomendados de Colesterol [4]**

	<b>Valor recomendado (mg/dl)</b>
<b>Colesterol Total</b>	Menos de 190
<b>Colesterol LDL</b>	Menos de 115
<b>Colesterol HDL</b>	Homem - mais de 40 Mulher - mais de 50
<b>Triglicéridos</b>	Menos de 150

Passei então à medição do colesterol, que compreende o seguinte procedimento:

- Desinfecção do local da punção;
- Punção;
- Deposição do sangue na respetiva tira;
- Espera de 180 segundos para a apresentação dos resultados.

Durante a espera para a apresentação dos resultados, em conversa com o senhor, esclareci que apenas conseguia dar os valores do colesterol total, visto que aquela máquina não faz distinção entre HDL e LDL. No final obteve-se um valor de colesterol total de 220mg/dl.

Posto isto, expliquei ao senhor que os níveis de colesterol total estavam um pouco altos e avisei para que na próxima consulta referisse este facto.

Este procedimento foi realizado por mim diversas vezes na farmácia. De início foi-me explicado por uma farmacêutica, pois há alguns pontos aos quais é necessário ter mais atenção, como o facto de ser necessária uma gota de sangue grande o suficiente para impregnar totalmente a tira, caso contrario a medição não é efetuada.

## **8 Conclusão**

Depois de realizar este estágio na Farmácia dos Navegantes, tive a oportunidade de consolidar os conhecimentos teóricos que obtive durante o curso. Foi, sem dúvida, uma experiência excepcional que me inteirou do verdadeiro papel do farmacêutico na comunidade. Pude constatar que de facto o farmacêutico é o profissional de saúde que trabalha mais próximo da população, tendo por isso uma grande importância na comunidade.

Durante o meu estágio tive a oportunidade de passar por grande parte dos serviços de que o farmacêutico é responsável na farmácia: não só do atendimento ao público, mas também da receção e gestão de encomendas passando também pela gestão de devoluções, correção de receitas, entre outros. Constatei também que um bom farmacêutico é também um bom gestor, que é capaz de inovar para que a farmácia seja competitiva e acima de tudo, que como estabelecimento de comércio, dê lucro.

Sabe-se que a realidade farmacêutica mudou muito ao longo dos últimos anos e por isso houve necessidade de mudar a forma de pensar. Hoje em dia é necessário estar sempre atualizado, para conseguir antecipar algumas mudanças que possam comprometer ainda mais o sector, como por exemplo a descida dos preços dos medicamentos. É por isso que é necessário recorrer a outras formas de recuperar este dinheiro, como é o exemplo dos cosméticos ou de outros serviços de que as farmácias dispõem hoje em dia.

Por fim gostava apenas de deixar uma palavra de agradecimento a todos os que contribuíram para que este estágio fosse possível, nomeadamente a todos os docentes da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, a toda a equipa da Farmácia dos Navegantes e à minha família.

## 9 Bibliografia

1. *Resumo das Características do Medicamento - Norlevo*, disponível em <http://www.ema.europa.eu/>, última consulta: 20/04/2014..
2. Fernandez, J., Torres, M.J., Campos, J., Arribas-Poves, F., e Blanca, M., *Prospective, multicenter clinical trial to validate new products for skin tests in the diagnosis of allergy to penicillin*. *J Investig Allergol Clin Immunol*, 23 (2013) 398-408.
3. Serafim Guimarães, D.M., Patrício Soares da Silva, *Terapêutica Medicamentosa e suas Bases Farmacológicas*, 2006, Porto Editora.
4. Sociedade Portuguesa de Cardiologia, disponível em <http://www.spc.pt/spc/>, última consulta: 01/07/2014.