

Tomás Bauleth Quinta Ferreira Ramos

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dra. Carolina Morais Jesus e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2014



Eu, *Tomás Bauleth Quinta Ferreira Ramos*, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº *2009010447*, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade 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, ----- de----- de 2014.

Assinatura do Aluno

(*Tomás Bauleth Quinta Ferreira Ramos*)

Assinatura do Estagiário

(Tomás Bauleth Quinta Ferreira Ramos)

Assinatura do Orientador de Estágio

(Dra. Carolina Morais Jesus)

Coimbra, _____ de Agosto de 2014

Agradecimentos

Antes de começar a escrever sobre o estágio e as experiências que passei, gostaria de expressar a minha sincera gratidão a quem me permitiu realizá-lo.

Assim, gostaria de agradecer à Exma. Dra. Ana Isabel Rebelo pela amabilidade e disponibilidade mostrada para me receber na Farmácia Estádio enquanto estagiário.

Agradeço à Dra. Carolina Jesus e ao Dr. André Paiva pela orientação, paciência, conhecimentos transmitidos, simpatia e boa disposição, que em tudo contribuiu para o meu sucesso e evolução como pessoa e profissional.

Agradeço à Sra. Dina, à Sra. Edite, ao Sr. Hugo, à Sra. Marta pela disponibilidade em ensinar e pelos sorrisos e conversas, que permitiram criar um excelente ambiente, e à Dona Glória pelo carinho e palavras de amizade.

Agradeço aos estagiários que me acompanharam, Ana Sofia Gonçalves, Stephanie Morgado, Luís Cavaleiro, Mariana Verga, pela amizade, ajuda, prestada, as piadas, que permitiram tornar esta experiência ainda melhor.

A todos, um muito obrigado pela experiência que me proporcionaram, criando um ambiente de amizade e companheirismo difícil de esquecer, tendo me recebido na equipa como se dela fizesse parte há muito tempo.

Por último, um grande obrigado à minha família por todo o amor e apoio que me deram durante toda a minha vida, que fez de mim o que sou e que me permitiu chegar até aqui. Nunca poderia pedir mais do que aquilo que me deram.

Índice

1. LISTA DE ABREVIATURAS	7
2. INTRODUÇÃO	8
3. ANÁLISE SWOT	9
3.1. Farmácia	9
3.1.1. <i>Pontos fortes</i>	9
3.1.1.1. Localização:.....	9
3.1.1.2. Espaço:.....	9
3.1.1.3. Horário:.....	10
3.1.1.4. Equipa:.....	10
3.1.1.5. Plano de estágio:.....	10
3.1.1.6. Certificação:.....	11
3.1.2. <i>Pontos fracos</i>	11
3.1.2.1. Estacionamento:.....	11
3.1.2.2. Sistema de Senhas:.....	11
3.1.2.3. Privacidade:.....	12
3.1.2.4. Divulgação:.....	12
3.1.3. <i>Oportunidades</i>	12
3.1.3.1. Divulgação:.....	12
3.1.4. <i>Ameaças</i>	12
3.1.4.1. Existência de outros estabelecimentos de venda ao público:.....	12
3.2. Gestão de Produtos/Encomendas	13
3.2.1. <i>Pontos fortes</i>	13
3.2.1.1. Organização:.....	13
3.2.1.2. Mão de obra especializada:.....	14
3.2.1.3. Fornecedores:.....	14
3.2.1.4. Estágio por etapas:.....	14
3.2.2. <i>Pontos fracos</i>	15
3.2.2.1. Diversidade de utentes:.....	15
3.2.2.2. Erros de stock:.....	15
3.2.2.3. Reservados:.....	15
3.2.3. <i>Oportunidades</i>	15

3.2.3.1.	Aplicação de conhecimentos de Marketing:.....	15
3.2.3.2.	Produtos Homeopáticos:	16
3.2.4.	<i>Ameaças</i>	16
3.2.4.1.	Alterações constantes:	16
3.2.4.2.	Genéricos:	17
3.2.4.3.	Crise:	17
3.3.	Receituário e Interação com utentes	17
3.3.1.	<i>Pontos fortes</i>	18
3.3.1.1.	Mão de obra especializada:.....	18
3.3.1.2.	Clientes fidelizados:.....	18
3.3.1.3.	Integração por fases:	19
3.3.2.	<i>Pontos fracos</i>	19
3.3.2.1.	Locais próprios para receituário:.....	19
3.3.2.2.	Limitações do ensino e diversidade de produtos:	20
3.3.3.	<i>Oportunidades</i>	21
3.3.3.1.	Educação do utente:.....	21
3.3.3.2.	Formações:.....	21
3.3.4.	<i>Ameaças</i>	22
3.3.4.1.	DCI:.....	22
3.3.4.2.	Exceções:.....	22
3.3.4.3.	Elevado consumo de antidepressivos/ansiolíticos:.....	22
3.4.	Serviços	23
3.4.1.	<i>Pontos fortes</i>	23
3.4.1.1.	Gabinete do Utente:.....	23
3.4.1.2.	Administração de injetáveis:.....	24
3.4.1.3.	Instituições:.....	24
3.4.1.4.	Outros serviços:.....	24
3.4.1.5.	Manipulados:.....	24
3.4.2.	<i>Pontos fracos</i>	25
3.4.2.1.	Divulgação:	25
3.4.2.2.	Falta de experiência:.....	25
3.4.3.	<i>Oportunidades</i>	25
3.4.3.1.	Criação de novo serviço:	25
3.4.4.	<i>Ameaças</i>	26

3.4.4.1. Dinheiro:	26
4. INDICAÇÃO TERAPÊUTICA.....	26
▪ Tosse:.....	26
▪ Dores de Garganta:	27
▪ Congestão Nasal:.....	28
▪ Obstipação:	28
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31

I. LISTA DE ABREVIATURAS

APCER – Associação Portuguesa de Certificação

DCI – Denominação Comum Internacional

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

PVP – Preço de Venda ao Público

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

SWOT– *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*

2. INTRODUÇÃO

O farmacêutico, agente de saúde pública e especialista do medicamento, é o elo de ligação entre o doente e os restantes profissionais de saúde, sendo o trabalho desenvolvido em Farmácia Comunitária aquele em que mais se destaca.

A profissão farmacêutica não se baseia apenas na dispensa do medicamento, mas sim na intervenção nas mais diversas áreas da saúde comunitária através do aconselhamento farmacêutico, farmacovigilância, acompanhamento dos utentes, divulgação de informação e dos cuidados a ter com a automedicação. O farmacêutico possui então um papel ativo e relevante na manutenção da saúde pública, ao educar os utentes, apelando ao uso racional do medicamento de modo a minimizar os riscos associados, e primando pela melhoria da sua qualidade de vida e da sociedade em geral. É através destas relações interpessoais que o farmacêutico consegue tornar a farmácia comunitária num espaço de promoção de saúde e não apenas de negócio. Ser farmacêutico exige assim bastante rigor, competência, responsabilidade e excelência a nível ético e profissional.

A base de um bom profissional é uma formação sólida e de excelência. É neste âmbito que, no último ano do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, está inserido um estágio curricular obrigatório em farmácia comunitária que tem como objectivo a consolidação dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso e o desenvolvimento de competências técnicas e de relações humanas, adequando a teoria a um contexto prático e real.

O presente relatório pretende descrever o meu percurso enquanto estagiário e os conhecimentos adquiridos. Será realizado segundo uma análise SWOT de modo a salientar os pontos fortes e fracos, as oportunidades e as ameaças ao estágio e à própria farmácia, tendo em vista a melhoria do funcionamento da farmácia e dos estágios vindouros. O estágio decorreu do dia 24 de Abril de 2014 a dia 22 de Agosto do mesmo ano, na Farmácia Estádio em Coimbra, sob a orientação da Dra. Carolina Morais Jesus.

3. ANÁLISE SWOT

3.1. Farmácia

A Farmácia Estádio localiza-se na Rua D. João III, nº 11, no Estádio Cidade de Coimbra. É propriedade da Dra. Ana Isabel Rebelo, sendo a diretoria técnica assegurada pela Dra. Carolina Morais Jesus.

3.1.1. Pontos fortes

3.1.1.1. Localização:

A farmácia encontra-se numa localização privilegiada, estando numa das zonas nobres da cidade de Coimbra, junto ao centro comercial DolceVita, e ao mesmo tempo numa zona com densidade residencial elevada.

Na sua zona estão estabelecidas várias clínicas de saúde das mais diferentes especialidades o que atrai um leque muito variado de utentes. Esta diversidade, além de aumentar o movimento da farmácia permitiu-me também o contacto com utentes de diferentes faixas etárias e níveis socioculturais, obrigando-me a moldar o comportamento e o diálogo, personalizando-o a cada pessoa e situação, de modo a conseguir clarificar e simplificar a informação a transmitir. O elevado número de clientes possibilitou-me também trabalhar em condições de *stress* e pressão. Estes dois factores foram importantíssimos na minha aprendizagem, quer a nível social, quer a nível pessoal pelo ganho de confiança obtido que me ajudou a enfrentar qualquer tipo de situação.

3.1.1.2. Espaço:

O amplo espaço da farmácia permite a exposição de variados produtos, de maneira organizada (por categorias como dermocosmética, ortopedia, etc.) o que facilita a sua visualização pelos utentes da farmácia. Os novos produtos, ou aqueles que necessitam de uma maior rotação, são colocados em gôndolas, cuja disposição vai sendo alterada de modo a chamarem a atenção por sensação de novidade. O participar nesta organização permitiu-me pôr em prática conhecimentos adquiridos em algumas unidades curriculares como

Marketing Farmacêutico. O ar moderno e a iluminação, tanto natural como artificial, fazem da farmácia um espaço agradável e acolhedor, dando conforto aos utentes.

3.1.1.3. Horário:

O horário alargado das 9h as 20h, durante a semana, e das 9h as 19h ao sábado é uma mais valia, permitindo aos utentes recorrer à farmácia fora dos seus expedientes de trabalho sem terem de fazer um grande esforço pessoal.

3.1.1.4. Equipa:

A equipa da farmácia é sem dúvida o seu ponto mais forte devido à sua extrema competência, espírito de união e entreatajuda que criam um ótimo ambiente, não só para quem está a ser integrado e a aprender, mas também para os utentes. Todos demonstraram sempre uma enorme vontade e disponibilidade para me dar os conhecimentos necessários ao desempenho das minhas tarefas, responder a qualquer dúvida que colocasse, como ao mesmo tempo exigiram o melhor de mim para que tivesse uma boa evolução e me pudesse tornar um bom profissional.

As funções de cada membro da equipa estão bem definidas o que agiliza muito o trabalho, não só por cada um estar ciente das suas responsabilidades, como também permite uma resolução de problemas de modo fácil e rápido, por se saber a quem recorrer, tornando assim o trabalho mais produtivo. A sua simpatia, bondade, conhecimento e profissionalismo são capacidades imprescindíveis para a fidelização de utentes, que é um fator de extrema importância para a rentabilidade de uma farmácia.

Para mim, a possibilidade de aprender, observando-os, ajudou-me a construir a minha identidade profissional e a definir a minha postura perante a profissão.

3.1.1.5. Plano de estágio:

A Farmácia Estádio tem um plano para os estagiários bem delineado desde o início, sendo constituído por diferentes etapas, com o objectivo de uma integração sequencial na profissão. O estágio começou pela receção e gestão de encomendas, de seguida ajudei no receiptuário e por último realizei atendimento ao balcão. Este sistema foi fundamental para me adaptar à realidade do trabalho em farmácia comunitária, e facilitou o atendimento, uma vez que já possuía um maior conhecimento da dinâmica do funcionamento da farmácia,

desde conhecer os produtos e a sua localização, bem como os cuidados a ter ao aviar uma receita.

3.1.1.6. Certificação:

É de referir que a farmácia Estádio é uma das duas farmácias certificadas, em Coimbra, pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER), que garante um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) segundo a norma NP EN ISO 9001:2008. A certificação é mais que um diploma, esta garante que a farmácia se rege por protocolos previamente estabelecidos, poupando tempo e recursos, e atingindo desta forma elevados níveis de qualidade. Assim transmite-se aos utentes uma maior confiança no profissionalismo da equipa, sendo também um fator diferenciador para outras farmácias.

A possibilidade de trabalhar num SGQ foi vantajoso para o meu estágio e evolução, pois tive de trabalhar segundo processos e protocolos estabelecidos, obrigando a uma maior sistematização e organização do trabalho. Estou certo de que esta maior exigência e disciplina me vão ser benéficas no futuro, pois hei-de ter várias oportunidades para as pôr em prática.

3.1.2. *Pontos fracos*

3.1.2.1. Estacionamento:

Apesar da excelente localização da farmácia, o estacionamento é efetivamente um dos grandes problemas. Em frente a esta, apesar de haver autorização da câmara para cargas e descargas, é proibido estacionar, sendo que os carros que lá parem estão sujeitos a serem multados. A solução existente é o estacionamento subterrâneo, o qual é gratuito para os utentes da farmácia, no entanto, a grande maioria das pessoas desconhece a existência deste último devido à falta de divulgação.

3.1.2.2. Sistema de Senhas:

Numa farmácia com o tamanho e movimento da Farmácia Estádio é imperativo haver um sistema de controlo de chegada dos utentes, de modo a ordenar a vez para o atendimento. O atual sistema de senhas apresenta problemas, tanto por estar fora de serviço variadas vezes, como também devido à impossibilidade dos estagiários o utilizarem informaticamente. Foi um dos problemas com que me deparei frequentemente, em alturas

de muito movimento onde os utentes mostravam desagrado, ficando agitados com o não uso das senhas, o que por vezes dificultava o atendimento.

3.1.2.3. Privacidade:

Os balcões de atendimento encontram-se muito próximos, estando mesmo agrupados dois a dois, o que retira a privacidade por vezes necessária ao diálogo com o utente. Assim, em certas ocasiões o utente retrai-se ou então é necessário acompanhá-lo ao gabinete do utente para que este se sinta mais à vontade.

3.1.2.4. Divulgação:

Outro ponto fraco, a meu ver, será a pouca interação/divulgação *online* das campanhas existentes na farmácia, de produtos e de solidariedade, bem como de informações que seriam importantes transmitir (ex: estacionamento).

3.1.3. *Oportunidades*

3.1.3.1. Divulgação:

Com a evolução das novas tecnologias e cada vez mais o uso recorrente da internet, é imprescindível o uso de um meio tecnológico para contactar com os utentes. Uma das melhores ferramentas será a utilização da página de *facebook* para divulgação de campanhas existentes na farmácia e, quem sabe, criar campanhas especiais para os utilizadores *online*. Deste modo, os utentes teriam mais incentivo para consultar a página e a farmácia conseguiria passar mais eficazmente as informações que desejasse. No meu ponto de vista, a Farmácia Estádio tem aqui uma oportunidade para crescer e tentar fidelizar novos clientes, sendo necessário passar esta responsabilidade a um elemento da equipa com disponibilidade para alterar e dinamizar a página.

3.1.4. *Ameaças*

3.1.4.1. Existência de outros estabelecimentos de venda ao público:

A existência de diversas farmácias na zona, especialmente da parafarmácia do hipermercado Jumbo no centro comercial DolceVita, são as grandes ameaças. Especialmente

esta última, que por pertencer a uma grande cadeia de lojas, consegue preços em produtos de dermocosmética e medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), com as quais as farmácias não conseguem competir. Assim, acabam por arrecadar uma grande parte do negócio de produtos de venda livre, que são aqueles onde se consegue ir buscar uma maior margem de lucro. Estas ameaças são bem contrariadas através de uma equipa de excelência que consegue prestar um bom aconselhamento, conseguindo fidelizar bastantes clientes, e de uma gestão cuidada dos produtos de maneira a ter um vasto leque que agrade a diferentes pessoas, mas que ao mesmo tempo consiga um preço competitivo.

3.2. Gestão de Produtos/Encomendas

Uma farmácia é um negócio que necessita de ter um leque muito alargado de produtos, de modo a suprimir as necessidades dos utentes. Isto obriga a que haja uma gestão e um controlo rigoroso dos stocks e da rotação de produtos, tendo em conta a localização da farmácia, a época do ano e a diversidade de utentes que a visitam. São as estratégias de aprovisionamento e de gestão que vão evitar perdas para a farmácia por produtos sem rotação e prazos de validade acabados, que permitem comprar os produtos ao melhor preço possível de maneira a aumentar as margens de lucro, e a organizá-los de forma a qualquer trabalhador consiga encontrá-los, facilitando o bom funcionamento da farmácia.

3.2.1. Pontos fortes

3.2.1.1. Organização:

Um dos pontos fortes na gestão de produtos e encomendas é a organização metódica da distribuição dos mesmos. Estes estão separados por categorias e em locais devidamente identificados, de maneira a facilitar a sua localização por qualquer trabalhador da farmácia, e organizados por dosagens e número de comprimidos de modo a evitar uma cedência errada. A existência de um armazém, devidamente organizado, é também importante para que as gavetas de arrumação de medicamentos não fiquem ocupadas ao limite, o que dificultaria a procura e obtenção dos medicamentos. A sua arrumação é feita de maneira lógica, seguindo

a regra do *first in first out*, de modo a que os produtos retirados para venda sejam sempre os que tenham o prazo de validade mais curto, evitando quebras por prazo de validade.

3.2.1.2. Mão de obra especializada:

Sendo que esta gestão exige muito trabalho, a equipa possui alguém especializado apenas para esta área. Assim, consegue-se controlar com maior eficácia a rotação dos produtos, o seu preço de venda ao público (PVP) e o devido armazenamento dos mesmos.

3.2.1.3. Fornecedores:

Como atualmente existem muitos produtos difíceis de encontrar no mercado, quer por estarem esgotados no laboratório ou no fornecedor, a Farmácia Estádio opera com três fornecedores diferentes, os quais possuem entregas diárias, de modo a conseguir suprimir as falhas no stock e desta maneira disponibilizar os produtos o mais rapidamente aos utentes.

3.2.1.4. Estágio por etapas:

O início do meu estágio começou pela receção e armazenamento de encomendas. Foi aí que tive o primeiro contacto com o sistema informático *Sifarma2000*[®] e que tive de assimilar todos os cuidados inerentes a uma receção, desde a verificação dos PVP, dos prazos de validade, embalagens danificadas ou mesmo não enviadas/não pedidas, tendo também de efetuar devoluções e organizar as faturas. Assim, consegui familiarizar-me melhor com a grande variedade dos produtos, princípios ativos e nomes comerciais, com que estamos a trabalhar, como também com a sua disposição na farmácia. Foi fulcral para entender a necessidade de uma boa organização, gestão e armazenamento do stock para o bom funcionamento da farmácia e um atendimento de qualidade, pois um erro poderá levar a problemas no atendimento como a venda de produtos com um PVP diferente, ou pôr mesmo em causa a segurança do utente por haver uma troca de produtos.

Este primeiro contacto foi então uma mais valia para o meu estágio, principalmente para me preparar para o contacto com o público, mas também pelo facto de ter sido acompanhado pela pessoa responsável pelas encomendas, tendo ganho confiança e autonomia rapidamente, de maneira a, na ausência desta, poder tratar das encomendas sozinho.

3.2.2. Pontos fracos

3.2.2.1. Diversidade de utentes:

A grande diversidade de utentes que frequentam a Farmácia Estádio poderá ser vista também como um ponto fraco, dado que obriga a existência de um *stock* de produtos muito diferente para satisfazer as necessidades de cada um, o que implica um investimento grande de capital que, por muitas vezes, não tem retorno devido à acumulação de produtos sem saída e expiração das respetivas validades.

3.2.2.2. Erros de stock:

Outro ponto que deve ser mencionado é a frequente formação de erros de *stock*. Estes podem ocorrer por diversas maneiras, como por exemplo um erro de entrada de encomenda. Penso que será necessário um maior controlo sobre estes produtos, e seria bom se a base de dados existente para erros de stock fosse mais acessível a todos os membros da equipa, para que facilmente pudessem apontar os erros encontrados, datando, de modo a facilitar a verificação e descobrir potenciais fontes de erro.

3.2.2.3. Reservados:

Sendo que é impossível ter todos os produtos requeridos pelos utentes, existe a possibilidade de encomendar os produtos aos fornecedores, e reservar em nome das pessoas. No entanto, frequentemente as pessoas encomendam e não passam para ir buscar o produto, o que se reflete em perdas para a farmácia que fica com produtos que não consegue escoar por serem muito específicos. Seria recomendável que, ou as pessoas pagassem o produto aquando da encomenda, ou então que tivessem um prazo para o levantar equivalente ao prazo dado pelos fornecedores para a sua devolução.

3.2.3. Oportunidades

3.2.3.1. Aplicação de conhecimentos de Marketing:

A Farmácia Estádio decidiu, e bem, apostar na área da dermocosmética, focando-se em relativamente poucas marcas de maneira a conseguir ter as diferentes linhas de cada uma, e facilitando a escolha dos produtos pelos utentes. O ouvir os aconselhamentos dados pelos

membros da equipa, e o poder ajudar na organização dos diferentes lineares, foi uma oportunidade para mim enquanto estagiário, não só de aplicar conhecimentos adquiridos na unidade curricular de Marketing Farmacêutico, como também de tentar colmatar a deficiente formação em dermocosmética adquirida durante o curso.

3.2.3.2. Produtos Homeopáticos:

Sendo que esta farmácia é uma das poucas farmácias de Coimbra que apostou na venda de produtos homeopáticos e, pelo que me apercebi durante o decorrer do meu estágio, este é um nicho em grande crescimento. Estamos perante uma boa oportunidade para as farmácias se diferenciarem. Na minha opinião, os membros da equipa deveriam realizar formações nesta área, de modo a se especializarem e conseguirem aconselhar e tirar as dúvidas dos utentes que procuram por este tipo de produtos. Poderá também ser benéfico a divulgação *online* da venda destes produtos, pois existe muita procura mas poucos locais de venda.

3.2.4. Ameaças

3.2.4.1. Alterações constantes:

Uma ameaça concreta à gestão de uma farmácia, é a constante alteração de preços dos medicamentos, que obriga a um controlo redobrado de modo a não se aceitar dos fornecedores produtos com PVPs desatualizados, e de os vender ao público a um preço diferente do mercado. No entanto, não são só os preços que sofrem alterações constantes, mas também o *design* das caixas dos medicamentos (tamanho e cor). Esta última é a mais grave uma vez que pode ter consequências na saúde dos utentes, pois a maioria destes além de serem polimedicados, são também idosos, e decoram os medicamentos a tomar e a sua posologia, não pelo nome, mas sim pela caixa e o formato dos comprimidos. Assim, quando existem alterações, estas podem levar a uma confusão fazendo com que o utente no ato de cedência na farmácia não confie no farmacêutico ou pior, que confunda a sua posologia, levando a consequências diretas na sua saúde.

Um exemplo prático durante o meu estágio foi a mudança no medicamento Thyrax, que alterou o formato de um frasco para blisters, tendo a cor e a forma da cartonagem sofrido também alterações. Isto levantou várias vezes problemas na sua cedência, pois as pessoas

desconfiavam se seria o medicamento certo, chegando mesmo a não o quererem levar até que um farmacêutico lhes explicasse a situação, garantindo que era o mesmo medicamento.

3.2.4.2. Genéricos:

A existência de muitos laboratórios de genéricos é também uma condicionante da gestão pois obriga a um estudo do hábito de prescrição dos médicos e das preferências dos clientes fidelizados, de modo a conseguir gerir os stocks para satisfazer as necessidades dos utentes o mais prontamente possível, sem ao mesmo tempo sobrecarregar a farmácia com medicamentos sem saída.

3.2.4.3. Crise:

A actual conjuntura económica é um problema sério que afeta diretamente as farmácias uma vez que o poder de compra dos utentes está diminuído, levando a uma redução cada vez maior na compra de produtos de venda livre, produtos estes onde se consegue uma maior margem de lucro, e também na compra de medicamentos sujeitos a receita médica. Isto tem repercussões não apenas económicas para a farmácia, tornando o negócio praticamente insustentável, como também na saúde e qualidade de vida de alguns utentes que se veem obrigados a fazer uma escolha entre os medicamentos que lhes foram receitados.

3.3. Receituário e Interação com utentes

A maioria dos medicamentos cedidos em farmácia são de uso humano e sujeitos a receita médica, e como tal, só poderão ser cedidos na presença da mesma. As receitas, para serem válidas, têm de possuir determinados elementos essenciais como por exemplo, número da receita, identificação do médico prescriptor, entidade financeira responsável, validade, assinatura do médico, entre outros. É então necessário validá-las corretamente devido ao valor financeiro que acarretam, e mais importante, de modo a não pôr em causa a segurança dos utentes por erro de cedência de medicamentos.

É no aviamento das receitas que os utentes procuram mais a ajuda do farmacêutico querendo esclarecer as dúvidas sobre a função de cada um dos medicamentos e a sua posologia. Porém, também recorrem aos seus conselhos para patologias ainda não

observadas pelos médicos. Os utentes, sabendo que o farmacêutico é a ligação entre o médico e o medicamento, vêem-no como um profissional exemplar, de confiança e por isso esperam sempre por uma resposta pronta e segura. É então necessário que este possua um vasto leque de conhecimentos, mantendo-se atualizado cientificamente e que adote uma atitude crítica na avaliação da prescrição médica de maneira a identificar possíveis erros. Com os seus conhecimentos e através do diálogo e interação com o utente, o farmacêutico consegue prestar um aconselhamento eficaz e de qualidade, educando-o de forma a que este retire o máximo benefício da terapêutica prescrita, reduzindo possíveis efeitos indesejáveis.

3.3.1. Pontos fortes

3.3.1.1. Mão de obra especializada:

A Farmácia Estádio sabendo da importância que a correção e validação das receitas acarreta, tanto em termos financeiros como da saúde dos utentes, como anteriormente referido, possui alguém na sua equipa que tem apenas como função a sua correção. As receitas são corrigidas no próprio dia, ou no máximo no dia a seguir, o que permite identificar os erros cometidos e corrigi-los o mais breve possível, seja pedindo ao utente para trazer uma receita nova para substituir a que tem um erro, ou arranjando maneira de o contactar para proceder à substituição da medicação pela certa, quando houve erro na cedência.

Apesar da existência de um membro para corrigir as receitas, a equipa encontra-se sensibilizada para a importância da sua avaliação na altura do aviamento, conseguindo-se que os erros cometidos sejam mínimos.

3.3.1.2. Clientes fidelizados:

Durante o decorrer do estágio consegui-me aperceber que muitos dos utentes que tomam medicação crónica deixam-na acabar, e recorrem à farmácia antes de irem ao médico buscar novas receitas, o que leva a um pedido por vendas suspensas bastante acrescido. Felizmente, a Farmácia Estádio possui muitos clientes fidelizados, o que permite a consulta das suas fichas para comprovar a medicação crónica que fazem, e deste modo poder ceder controladamente, e quando justificável, a medicação em falta. A existência de muitos clientes fidelizados com ficha é também benéfica para, na altura do aviamento dos medicamentos habituais, se descobrir as marcas e laboratórios que os utentes costumam fazer, já que a

maior parte deles, como referido anteriormente, apenas conhece os medicamentos pelas caixas e quando há troca destas pode levar a problemas maiores.

Toda a equipa possui um bom conhecimento dos produtos da farmácia e consegue prestar um aconselhamento forte, esclarecendo qualquer dúvida que os utentes tenham e ajudando-os a resolver os seus problemas. Mostram sempre total disponibilidade para o diálogo, conquistando a confiança dos utentes, o que contribui para a sua fidelização.

3.3.1.3. Integração por fases:

A segunda etapa do meu estágio foi ajudar na correção do receituário. Ao desempenhar esta função consegui familiarizar-me com os parâmetros a avaliar numa receita, ganhando algumas noções dos sistemas de comparticipação e das exceções e despachos aplicados nas receitas. Foi benéfico quando iniciei o atendimento ao público, não só por tornar o atendimento mais célere, mas também por me ajudar a diminuir os erros cometidos. Serviu ainda para me aperceber melhor da importância da atenção durante o atendimento, confirmando sempre a medicação que se está a ceder e não confiando em absoluto na arrumação dos medicamentos. Tenho como caso prático desta situação, a correção de uma receita em que foi cedida uma embalagem de ben-u-ron comprimidos, em vez de supositórios, devido a uma má arrumação por parte de um estagiário estrangeiro. Contudo, como a correção foi feita pouco tempo após a venda conseguiu-se contactar o utente e proceder à substituição da medicação sem terem resultado quaisquer problemas.

A minha integração no atendimento ao público foi também efetuada por fases, começando pelo acompanhamento do atendimento realizado pela equipa da farmácia, seguido por atendimento com supervisão, o que me permitiu observar os aspectos principais a ter em conta, consolidar conhecimentos previamente adquiridos e obter novos para posterior aconselhamento. Estes conhecimentos traduziram-se numa crescente confiança e também autonomia, que me preparou de maneira positiva para o desempenho desta função, tendo havido uma evolução notória ao longo do estágio.

3.3.2. *Pontos fracos*

3.3.2.1. Locais próprios para receituário:

No final do atendimento existe um local próprio para colocar as receitas para posterior correção e arrumação. No entanto, penso que este não será suficiente, uma vez que no final

do mês há sempre receitas que se perdem e não se conseguem encontrar, sendo, a maioria destas, receitas que necessitaram de correções. Penso que seria benéfico criar um local específico, para cada membro da equipa, onde se colocassem as receitas deste que necessitassem de correções, diminuindo assim o número destas espalhadas pela farmácia e a sua perda.

O limite imposto aos estagiários na correção das receitas, que não pode corrigir os seus próprios erros, além de limitar um pouco a aprendizagem, também causa algum transtorno visto que, cada vez que ocorre um erro, é necessário pedir ajuda a outro membro da farmácia.

3.3.2.2. Limitações do ensino e diversidade de produtos:

O modo como o curso é lecionado refletiu-se durante o estágio, pelas limitações que este apresenta, nomeadamente no atendimento.

Na minha opinião, uma das principais falhas é o facto de não sermos ensinados a trabalhar com o sistema informático atempadamente. Isto é causa de grandes transtornos, pois exige um elevado nível de atenção, e tempo, necessário à sua aprendizagem acabando por reduzir o tempo necessário para dedicar ao utente, não conseguindo ao mesmo tempo transmitir uma imagem de confiança.

Considero também como ponto negativo a junção das disciplinas de Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados de Saúde e Fitoterapia que retirou o tempo devido a cada tema, tendo sido lecionado de maneira muito condensada, impedindo um estudo aprofundado. Sendo estas cadeiras tão essenciais para o aconselhamento farmacêutico, deveriam estar separadas, e se possível ser dedicado mais tempo à resolução de casos práticos que se refletem na realidade do dia-a-dia numa farmácia, fundamentais para consolidar conhecimentos

A existência de uma grande variedade de produtos da mesma categoria, e o meu desconhecimento a nível de diferenças entre marcas não permitiu a adaptação dos conhecimentos teóricos a casos reais, de maneira a aconselhar o produto x em prol do y devido às suas características e benefícios (principalmente em produtos de dermocosmética). Poderia ser colmatado com ida a formações de várias marcas de produtos de cosmética, e também por um ensino mais prático na unidade curricular de Dermofarmácia e Cosmética.

Contudo, a vontade de aprender, o interesse, e a disponibilidade da equipa que me acompanhou diariamente, permitiu ultrapassar eventuais falhas, e adquirir novos conhecimentos.

3.3.3. Oportunidades

3.3.3.1. Educação do utente:

São muitos os utentes que se deparam com dificuldades nas receitas que têm para aviar, como por exemplo os medicamentos virem descritos por Denominação Comum Internacional (DCI) ou a existência de 3 vias da mesma receita. Aqui, o farmacêutico tem um papel ativo na educação do utente, onde o poderá ensinar a estar atento aos prazos de validade, beneficiando o utente por não as deixar expirar, e deste modo, conseguir utilizar as receitas, e a farmácia por diminuição de erros no receituário. Ao mesmo tempo, deve sensibilizar o utente que as 3 vias existem para serem utilizadas uma de cada vez, sendo que, não vale a pena guardar medicamentos a mais em casa, porque a sua medicação pode estar sujeita a alterações pelo médico, dentro do período de 6 meses que corresponde à validade da receita. Um exemplo prático que me ocorreu no estágio foi ao dialogar com um utente, este me confidenciou que o médico lhe tinha alterado a prescrição, mas como tinha os medicamentos em casa, e não queria “deitar o dinheiro fora”, estava a continuar a antiga terapêutica. Tive assim a oportunidade de lhe referir o acima descrito, e de contribuir para a sua mudança de atitude em futuras situações semelhantes.

Através destes conselhos, e ao ajudar a esclarecer as dúvidas da prescrição e a posologia de cada medicamento, o farmacêutico consegue demonstrar o seu interesse no bem do utente, o que o leva a ganhar confiança na farmácia e a tomar uma atitude mais positiva e racional relativamente aos medicamentos.

3.3.3.2. Formações:

Durante o estágio tive a oportunidade de ter formações de algumas marcas, como por exemplo a *Lacer*, que me permitiram ganhar mais conhecimentos nessas áreas, aumentando a minha confiança no seu aconselhamento.

3.3.4. Ameaças

3.3.4.1. DCI:

A prescrição por DCI pode ser considerada uma ameaça por várias razões, como o confundir os utentes, por não saberem de que medicamento se trata, e ao permitir a cedência de vários medicamentos diferentes. Esta última razão, se o utente aviar as receitas em sítios diferentes, pode levar a que este adquira o mesmo medicamento de laboratórios diferentes, e como as caixas são distintas, de os tomar em excesso, pensando que se tratam de medicamentos distintos. Isto pode ser em parte solucionado na farmácia, se o utente for fidelizado, através da consulta de vendas em nome deste, de modo a descobrir os laboratórios por ele usados.

3.3.4.2. Exceções:

O aparecimento de exceções como a “exceção C do nº 3 do art. 6º - continuidade de tratamento superior a 28 dias” nas receitas, que permite apenas ao farmacêutico ceder o laboratório prescrito ou similares de preço inferior, [1] e que têm o intuito de proteger os utentes, muitas vezes acaba por penalizar os próprios. Isto acontece pois o farmacêutico por vezes não consegue ceder a medicação habitual ao utente, por ter um preço superior ao prescrito, o que leva à contestação dos utentes, dificultando o atendimento. Dificuldade esta ainda acrescida, quando se é estagiário pois os utentes aliam a não cedência à falta de experiência deste, só acreditando no que lhes é dito por alguém efetivo da equipa e em quem depositem confiança.

3.3.4.3. Elevado consumo de antidepressivos/ansiolíticos:

Um dos problemas com que me deparei, e que não poderia deixar de referir, é o consumo excessivo de antidepressivos e ansiolíticos, pela população em geral. Esta generalização, associada ao baixo custo destes sem receita, e aos limites de cedência por parte dos médicos, gera uma procura imensa dos mesmos sem receita. O farmacêutico tem então de explicar o porquê da não cedência destes medicamentos, sem a respetiva receita, contrariando da melhor maneira os argumentos dados pelos utentes, como a dependência do medicamento, ou o baixo custo sem necessidade de receita, não compensando consultar o médico para a obter. Tudo isto acarreta problemas ao atendimento, e à farmácia, pois os

utentes ficam descontentes com a não cedência do medicamento, levando mesmo à perda de clientes. Este não é só um problema das farmácias, mas de saúde pública em geral.

3.4. Serviços

A actual conjuntura económica obriga as farmácias a distinguirem-se umas das outras para fazer face à crise, sendo uma boa hipótese a aposta em serviços diferenciados.

Porém, as farmácias, mais que um local de negócio, são um espaço de promoção de saúde. É a estas que os utentes recorrem para controlar alguns parâmetros bioquímicos e fisiológicos, confiando no farmacêutico para fazer o controlo das suas patologias, despiste prévio de possível doença ou necessidade de alteração de medicação, antes de consultarem o próprio médico.

Existe então a necessidade das farmácias criarem uma rede de serviços forte, com o intuito não só de angariação de clientes, mas também de promoção da saúde da população em geral, melhorando o seu nível de qualidade de vida.

3.4.1. Pontos fortes

3.4.1.1. Gabinete do Utente:

A Farmácia Estádio tem à disposição dos utentes um leque variado de serviços efetuados com rigor e qualidade. Dentro dos serviços efetuados pode-se destacar o Gabinete do Utente, onde se procede ao controlo da Pressão Arterial, medição dos níveis de Glicémia e Colesterol Total. Este serviço, permite o controlo e a monitorização destes parâmetros em doentes crónicos, conseguindo-se fazer uma avaliação da eficácia da terapêutica farmacológica instituída, e também o despiste e deteção precoce de possíveis patologias em utentes sem doença associada. O facto de a medição da Pressão Arterial ser gratuita é um aspeto bastante positivo, uma vez que permite seguir e controlar diversos utentes com problemas de tensão, que não teriam possibilidade de o fazer de outra maneira.

Como estagiário, o exercer estas funções no Gabinete do Utente permitiu-me aplicar conhecimentos adquiridos ao longo dos estudos, e tentar melhorar a qualidade de vida dos utentes, incentivando a um estilo de vida saudável, através de uma melhor alimentação e

prática de exercício físico. Foi uma mais valia para o meu estágio, dado que adquiri novas competências técnicas, bem como sociais, ao contactar com pessoas e casos diferentes todos os dias.

3.4.1.2. Administração de injetáveis:

Outro ponto forte da farmácia é a administração de injetáveis, realizada apenas por farmacêuticos qualificados para tal, e quando se reúnem todas as condições de segurança. Assim, apenas é administrada terapêutica que não seja nova para o utente, e que não represente um risco de desenvolver reações anafiláticas, pondo em causa a saúde e segurança do utente.

3.4.1.3. Instituições:

A cedência de medicamentos a instituições de solidariedade e lares de idosos é um serviço com bastante expressão na farmácia, estando esta responsável por satisfazer as necessidades de medicação dos utentes dos mesmos. É uma mais valia tanto para a farmácia, em termos de negócio, como para as instituições e lares, que conseguem ter a medicação com a maior brevidade possível, recebendo desde entregas semanais a diárias. O participar diariamente na organização e gestão dos pedidos permitiu-me ter um contacto maior com as terapêuticas crónicas dos idosos, assim como ganhar experiência na cedência de medicação em maior escala e na regularização da mesma.

3.4.1.4. Outros serviços:

Outros serviços que se podem destacar são: consultas de nutrição e podologia realizadas por especialistas nas instalações da farmácia, que além de promoverem a saúde, são também uma fonte importante de negócio; e a participação em campanhas de solidariedade, angariando fundos e bens para diferentes instituições, tendo assim uma participação ativa nos problemas da sociedade

3.4.1.5. Manipulados:

A meu ver a preparação de medicamentos manipulados pode ser considerada como um serviço prestado pela farmácia, ao permitir a obtenção de formulações não comercializadas e adaptadas às necessidades específicas do utente. Considero que este é um ponto forte da farmácia dado que, por esta ser certificada, todos os processos estão protocolados,

garantindo um nível de exigência e rigor elevado, que se traduz num produto final de qualidade, seguro para o utilizador e passível de ser recriado por qualquer farmacêutico obtendo-se sempre as mesmas características.

3.4.2. Pontos fracos

3.4.2.1. Divulgação:

Relativamente aos serviços, apenas tenho a apontar a pouca divulgação destes. Penso que a farmácia poderia beneficiar de uma maior divulgação, dando a conhecer às pessoas o que esta tem para oferecer, sem ser apenas a cedência de medicamentos.

3.4.2.2. Falta de experiência:

Um dos meus pontos fracos neste sector foi a dificuldade inicial sentida na medição de glicémia e colesterol total, por falta de experiência na execução destas. No entanto, com o decorrer do estágio foi positivamente colmatada, ganhando mais confiança e transmitindo maior segurança para os utentes.

Outro foi o ter tido oportunidade de preparar apenas um medicamento manipulado, não conseguindo ganhar experiência e autonomia nesta área, que me poderia ser benéfica no futuro. Contudo, a mera observação dos processos permitiu-me aprender sobre a responsabilidade e o cuidado necessário a ter na preparação destes medicamentos, e a maneira como se devem organizar os processos de modo a agilizar a preparação, poupando tempo e recursos.

3.4.3. Oportunidades

3.4.3.1. Criação de novo serviço:

Sendo que a maior parte dos utentes da farmácia são idosos polimedicados, existe uma dificuldade, por parte destes, na gestão da terapêutica. Esta dificuldade é recorrentemente acrescida pelo facto de serem vistos por diferentes médicos, e assim estarem sujeitos a alterações constantes na sua medicação. Surge então a oportunidade da farmácia criar um novo serviço, pago, de acompanhamento ao utente, onde a prescrição médica seria avaliada, e os medicamentos organizados semanalmente em caixas específicas para o efeito. Deste

modo seria possível garantir uma maior segurança e qualidade de vida do utente, ao evitar tomas erradas da medicação, por esquecimento ou troca, e prevenindo efeitos secundários indesejados por interações medicamentosas.

3.4.4. Ameaças

3.4.4.1. Dinheiro:

As ameaças existentes ao desenvolvimento de serviços nas farmácias são maioritariamente monetárias. A falta de dinheiro dos utentes devido à crise, impõe limites à criação de novos serviços, que não irão ser rentáveis devido à falta de adesão, e diminui o pedido de medicamentos manipulados, que têm preços elevados devido aos honorários de manipulação estabelecidos pela portaria 769/2004, de 1 de Julho. [2]

Farmácias com laboratórios mais completos podem também ser consideradas ameaças, pois conseguem preparar maior quantidade e maior variedade de formulações medicamentosas, atraindo mais clientes.

4. INDICAÇÃO TERAPÊUTICA

No decorrer do estágio surgiram várias situações de aconselhamento farmacêutico passíveis de resolver através do uso de MNSRM, sendo as mais comuns referentes a problemas do trato respiratório, como tosse, dores de garganta, e congestão nasal, mas também do trato gastrointestinal, como a obstipação. Em qualquer destas situações é sempre necessário questionar o utente, afim de entender o caso que nos apresenta para conseguir fazer o devido aconselhamento. De referir também que se deve realçar sempre a importância de medidas não farmacológicas, a toma controlada dos medicamentos, e se os sintomas persistirem, aconselhar a ida ao médico.

- *Tosse:*

Perguntas chave: Qual o tipo de tosse, seca ou produtiva (com expetoração)? Duração dos sintomas? Sintoma único? Já fez alguma medicação? Possui alguma patologia associada? (Asma, DPOC, Diabetes); Toma medicação? (IECAs); Ingere muitos líquidos?

Aconselhamento: Se o doente se queixar de tosse produtiva, convém averiguar a cor das secreções e a existência de febre. Se as secreções forem esverdeadas e houver febre, pode indicar infeção, devendo o utente ser encaminhado para o médico. Se a expetoração for normal, podem ser aconselhados expetorantes mucolíticos e fluidificantes como Fluimucil® (acetilcisteína) tanto em xarope, como em comprimidos efervescentes, ou Bisolvon Linctus Adulto® (cloridrato de bromexina) xarope. O doente deve ser alertado para o facto que estes medicamentos devem ser tomados após as refeições, e recomendar a ingestão de muita água. Se a tosse persistir por mais de 5 dias, o doente deve consultar o médico.

Se a tosse for seca e não for originária de nenhuma patologia, ou medicamento tomado pelo utente (como p. ex: IECAs), não havendo quaisquer contraindicações, em caso de necessidade poderá ceder-se um antitússico como o Bisoltussin Tosse Seca® (Bromidrato de dextrometorfano), chamando a atenção do doente de que se houver abuso do medicamento, este pode causar tolerância e dependência do mesmo. Sendo que a tosse é um sintoma e um mecanismo de defesa do organismo, não deve muitas vezes ser suprimida, obrigando a uma análise cuidada da situação para perceber se a terapêutica farmacológica é realmente necessária.

Em caso do doente ser asmático, aconselhar sempre a ida ao médico, explicando que os antitússicos poderão mascarar os sintomas de uma crise de asma.

- *Dores de Garganta:*

Perguntas Chave: Qual a sensação, dor/inflamação ou apenas irritação? Duração do sintoma? Tem mais sintomas, como febre? Já tomou alguma medicação? Diabético?

Aconselhamento: Em caso de irritações ligeiras, pode ser aconselhado ao doente a toma de pastilhas com ação analgésica e antisséptica, como por exemplo as Strepsils® (Álcool diclorobenzílico e Amilmetacresol). Importante referir que, se os sintomas não passarem, ou piorarem dentro de 3 dias, convém ser visto por um médico. O doente deve evitar grandes diferenças de temperatura (comida muito quente, bebidas muito frias), uma vez que pode levar a um agravamento dos sintomas. Se este for diabético, deve-se indicar pastilhas que não contenham sacarose, como por exemplo Strepsils® sem açúcar.

Se existir inflamação da garganta e dor (ao engolir), pode ceder-se pastilhas com ação anti-inflamatória, como Strepfen® (Flurbiprofeno).

- **Congestão Nasal:**

Perguntas Chave: Tem corrimento nasal? Sente congestão ao nível dos olhos, dor de cabeça? Febre? Tem espirros/olhos lacrimejantes? Patologias como glaucoma, hipertensão ou diabetes?

Aconselhamento: Durante o decorrer do meu estágio, os casos de congestão nasal que apareceram deviam-se a rinite alérgica. Este facto pode ser explicado devido ao estágio ter decorrido durante a Primavera/Verão, sendo que nestas estações os sintomas predominam, devido há existência de uma maior quantidade de pólen no ar (agente alérgico). Este tipo de congestão manifesta-se por sensação de comichão nos olhos, nariz e garganta, bem como de nariz tapado, corrimento nasal acentuado e espirros sucessivos. Pode haver ainda dores de cabeça ao nível dos olhos.

Como medidas não farmacológicas poderemos aconselhar a ingestão de muitos líquidos, evitando a cafeína (provoca secura da mucosa nasal). O utente poderá utilizar água do mar para resolver a situação, e se esta não funcionar e não houver contra-indicações, pode ser cedido um descongestionante nasal como a fenilefrina (Neo-Sinefrina[®]). Neste último, existe a necessidade de alertar para um uso não superior a 4 dias, devido ao efeito *rebound*.

Em caso de necessidade pode-se também ceder um anti-histamínico oral como a fexofenadina (Telfast[®]). Em principio este não causa sonolência, mas por segurança deve-se aconselhar a sua toma antes de deitar.

- **Obstipação:**

Perguntas Chave: Duração do sintoma? É frequente? Toma alguma medicação?

Aconselhamento: Em casos de obstipação a primeira abordagem deve passar por sugerir medidas não farmacológicas como a hidratação, o exercício físico, a reeducação do intestino e uma dieta cuidada e rica em fibras, explicando ao doente que a utilização continuada de laxantes pode provocar efeito *rebound*, agravando a situação. Se a utilização de um laxante for realmente necessária, poderá aconselhar-se um laxante osmótico como o Laevolac[®] (lactulose), muito utilizado em idosos, ou laxantes de contacto, como o bisacodilo (Dulcolax[®]), quando não existem contra-indicações.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os 4 meses de estágio na Farmácia Estádio permitiram-me confrontar situações reais, onde necessitei de conjugar conhecimentos teóricos com factores de relações humanas, e profissionais. Através deste, consegui expandir a minha área de conhecimento, tendo denotado uma elevada evolução das minhas capacidades a nível pessoal e profissional. Desta forma, o estágio assumiu uma grande importância na minha formação, ao permitir-me observar a dinâmica da profissão, obrigando-me a assumir responsabilidades e desenvolver capacidades técnicas de modo a resolver diversas situações por mim mesmo, e proporcionando-me o primeiro contacto com o mercado de trabalho.

Ao longo deste tempo, foi-me possível aperceber que o farmacêutico tem sem dúvida uma profissão dotada de grande responsabilidade, sendo mesmo esta vital para a manutenção e melhoria da saúde da população em geral. Este promove a ligação entre a medicina e os utentes, sendo ao mesmo tempo, o primeiro profissional de saúde a quem estes recorrem, antes de consultarem o médico, e o último profissional de saúde a estabelecer o contacto com os mesmos, na cedência da medicação. Cabe assim ao farmacêutico ser um profissional de elevados valores, com rigor e ética profissional, capaz de transmitir confiança e segurança aos utentes, e de se adaptar ao dinamismo e às constantes mudanças do sector.

A posição privilegiada das farmácias na sociedade, permitiu-me incutir nos utentes conhecimentos e meios para lidarem com a doença e a medicação, evitando comportamentos de risco e desta forma melhorar a sua qualidade de vida. A satisfação e sensação de realização pessoal, ao sentir a gratidão demonstrada pelos mesmos, a nada se iguala, e que me faz reconhecer que escolhi a carreira profissional certa.

Gostava de agradecer a oportunidade de trabalhar com a equipa da Farmácia Estádio, que foi uma grande mais valia no meu estágio pois além de se mostrarem incansáveis na vontade de ajudar e ensinar, para contribuir para o meu desenvolvimento, acolheram-me num ambiente de simpatia, entejuda e confiança que facilitou a integração na equipa e o desenvolvimento das tarefas diárias.

Por fim queria referir que esta experiência proporcionada pela FFUC e pela Farmácia Estádio foi deveras gratificante, fazendo-me compreender a responsabilidade que o nome farmacêutico acarreta e que a falta de experiência não deve ser vista como uma barreira, mas sim, uma motivação para uma melhoria continua, e um estímulo para procura de novos

desafios e oportunidades, com vista a evolução pessoal e profissional, proporcionando-me uma mudança de atitude para com o futuro e o desconhecido.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] **Portaria nº. 137-A/2012, de 11 de maio.** Diário da República, 1ª Série – Nº. 92 – 11 de maio de 2012 [Acedido a 27 de Agosto de 2014].

Disponível na Internet: <http://dre.pt/pdf1sdip/2012/05/09201/0000200007.pdf>

[2] **Portaria 769/2004, de 1 de julho.** Diário da República, 1ª Série B – Nº153 – 1 de julho de 2004 [Acedido a 28 de Agosto de 2014].

Disponível na Internet: <http://dre.pt/pdf1s/2004/07/153B00/40164017.pdf>