

Ana Sofia Pereira Gonçalves

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Sofia Pereira Gonçalves, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009691, 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, 15 julho de 2014

Assinatura da Estagiária

(Ana Sofia Pereira Gonçalves)

Ana Gonçalves

Assinatura da Estagiária

(Ana Sofia Pereira Gonçalves)

FARMÁCIA ESTÁDIO
Dr.^a Carolina Morais de Jesus
Carteira Prof. 10778 / Cont. N.º 509 686 664
Telef.: 259 792 470
Rua D. João III, N.º 71 - 3030-349 COIMBRA

Assinatura do Orientador de Estágio

(Dra. Carolina Morais Jesus)

Coimbra, 14 de Julho de 2014

Os meus sinceros agradecimentos...

A toda a equipa da Farmácia Estádio, pela paciência e carinho com que me receberam, especialmente à Dra. Carolina Jesus, atual Diretora Técnica da Farmácia Estádio, pelo apoio incondicional demonstrado em todo o estágio e à Dra. Ana Isabel Rebelo por proporcionar estes estágios tão importantes nesta fase inicial;

A todos os professores, que durante esta etapa da minha vida ajudaram-me a adquirir as bases necessárias ao exercício desta profissão;

À minha família, por me ter moldado na pessoa que sou, sempre à procura de novos desafios, nunca procurando o caminho mais simples.

Índice

Abreviaturas	7
1.Introdução	8
2.Farmácia Estádio - Apresentação	9
2.1. Pontos Fortes.....	9
2.2. Pontos Fracos	10
2.3. Oportunidades.....	11
2.4. Ameaças	11
3.Gestão, Aprovisionamento e Armazenamento	12
3.1. Pontos Fortes.....	12
3.2. Pontos Fracos	14
3.3. Oportunidades.....	14
3.4. Ameaças	15
4.Receituário	16
4.1. Pontos Fortes.....	16
4.2. Pontos Fracos	18
4.3. Oportunidades.....	18
4.4. Ameaças	18
5.Laboratório (Medicamentos Manipulados)	19
5.1. Pontos Fortes.....	19
5.2. Pontos Fracos	20
5.3. Oportunidades.....	21
5.4. Ameaças	21
6.Serviços Prestados pela Farmácia	21
6.1. Pontos Fortes.....	22
6.2. Pontos Fracos	23
6.3. Oportunidades.....	23
6.4. Ameaças	24
7.Atendimento	24
7.1. Pontos Fortes.....	25
7.2. Pontos Fracos	26

7.3. Oportunidades.....	27
7.4. Ameaças	27
8.Observações relevantes	29
9.Conclusão	30
10.Bibliografia	31
Anexo I.....	33

Abreviaturas

ANF – Associação Nacional das Farmácias

APCER – Associação Portuguesa de Certificação

BPD – Boas Práticas de Distribuição

CTT – Correios de Portugal S. A.

DCI – Denominação Comum Internacional

DT – Diretor Técnico

FDA – *U. S. Food and Drug Administration*

GH – Grupo Homogéneo

IFASF – Intervenção Farmacêutica em Autocuidados de Saúde e Fitoterapia

INE – Instituto Nacional de Estatística

LEF – Laboratório de Estudos Farmacêuticos

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

SNS – Sistema Nacional de Saúde

SWOT – *Strength; Weaknesses, Opportunities; Threats* (Pontos Fortes; Pontos Fracos; Oportunidades; Ameaças)

I. Introdução

O Farmacêutico possui um papel fundamental na sociedade, uma peça insubstituível na saúde e bem-estar do cidadão em geral, e é por essa razão que a Farmácia Comunitária torna-se num lugar de grande destaque na interação Farmacêutico-Doente. Para um finalista do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas é fulcral um estágio nesta área, não só como rampa de aprendizagem para um futuro profissional mas também para perceber a dimensão e influência que um Farmacêutico tem na sociedade, e conseqüentemente, na vida de cada um. Durante 5 anos, a Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra promoveu o ensino de uma variedade de conceitos e temas, fornecendo aos futuros farmacêuticos ferramentas de trabalho para serem bem-sucedidos na sua missão profissional e serem capazes de ultrapassar qualquer desafio que tenham de enfrentar. É com este *background* que um finalista de Ciências Farmacêuticas aceita o desafio de contactar com o utente e proporcionar-lhe o melhor serviço como “especialista do medicamento”.

Tendo este estágio tal importância no currículo de um estudante finalista, a seleção do local de estágio foi feita de um modo bastante criterioso. Um dos critérios utilizado foi a proximidade à zona de residência e a outras atividades desenvolvidas após o horário laboral; o segundo critério baseou-se na opinião positiva de antigos colegas que tinham estagiado na respetiva farmácia, realçando a organização e a qualidade do estágio; como terceiro e último critério, o espaço moderno e a simpatia demonstrada por parte dos farmacêuticos e técnicos de farmácia para com os utentes em geral pesou na decisão tomada.

Este presente relatório tem como principal propósito a descrição das atividades desenvolvidas e os conhecimentos adquiridos ao longo das 640 horas de estágio curricular desempenhadas na Farmácia Estádio – IPBR Farmácias, Lda. em Coimbra, entre o dia 3 de março e o dia 14 de junho de 2014. De modo a retribuir todo o esforço e dedicação, o relatório vai ser estruturado segundo uma análise SWOT de todos os setores e pontos relevantes, permitindo à Farmácia Estádio reduzir os seus pontos fracos e promover algumas oportunidades ainda até então não exploradas. O estágio foi orientado pela Dra. Carolina Morais Jesus, Diretora Técnica da Farmácia Estádio, que assume esta função desde 15 de janeiro de 2014.

2. Farmácia Estádio – Apresentação

A Farmácia Estádio – IPBR Farmácias, Lda. iniciou a sua atividade há cerca de 50 anos, transferindo-se para as atuais instalações na Rua D. João III nº 11, freguesia de Santo António dos Olivais, no início de abril de 2006. A farmácia é propriedade da Dra. Ana Isabel Rebelo e a responsabilidade técnica passou recentemente a ser desempenhada pela Dra. Carolina Morais Jesus, ambas licenciadas em Ciências Farmacêuticas. Neste capítulo, a localização e as instalações da Farmácia Estádio vão ser analisadas, com o intuito de resumir o meio envolvente e a imagem que transparece para os seus utentes.

2.1. Pontos Fortes

A localização num ponto central da cidade, mais especificamente nas infraestruturas do Estádio Municipal de Coimbra, é um dos grandes pontos fortes desta farmácia. Esta centralidade permite que seja uma farmácia de grande visibilidade, com um movimento significativo e com uma relevante heterogeneidade de utentes. A população alvo é bastante diversa, incluindo pessoas da classe média/alta, adolescentes (devido à proximidade a diversas escolas), idosos e pessoas da periferia da cidade (devido à proximidade ao centro comercial *Dolce Vita*). Este ponto tornou-se uma mais-valia para o estágio, sendo necessário adotar uma determinada postura para cada estilo de utente.

Em termos de acessibilidade, a Farmácia Estádio é de fácil acesso às pessoas com deficiência ou dificuldade de locomoção. O parque de estacionamento encontra-se em frente à porta de entrada e todo o terreno, desde o estacionamento até ao balcão, é plano, cumprindo com a legislação em vigor [1]. A farmácia possui um horário contínuo das 9 horas até às 20 horas durante a semana, com o horário de encerramento pelas 19 horas aos Sábados, garantindo um serviço de qualidade que beneficia os cidadãos Conimbricenses, estando de acordo com o Decreto de Lei nº. 7/2011 de 10 de janeiro [2].

Outro ponto forte são as suas instalações e decoração. Na parte exterior, encontra-se bem sinalizada, com um letreiro de grandes dimensões a indicar o nome da farmácia e duas cruzes das Farmácias Portuguesas, uma perto da entrada e outra luminosa, de cariz mais informativo, junto ao parque de estacionamento. A fachada da farmácia é toda em vidro, permitindo uma boa visibilidade do espaço interior da farmácia, com uma dupla funcionalidade de montra para publicidade e cartazes informativos. É de notar a aposta na

inovação tecnológica com um monitor perto da porta de entrada, contendo uma variedade de informação, incluindo as farmácias de serviço. No seu interior, estamos perante uma farmácia moderna, ampla, bem decorada, agradando ao utente jovem e moderno, tão característico da cidade, com aspeto acolhedor, onde os utentes podem circular de forma livre e interagir com os vários produtos expostos, de modo a satisfazerem as suas necessidades. Toda a área envolvente é composta por lineares destinados aos produtos de dermocosmética, higiene bucodentária, higiene íntima, puericultura, ortopedia e espaço animal. No centro encontram-se algumas gôndolas com produtos em promoção ou com campanhas sazonais. Deste modo, a Farmácia Estádio vai de encontro com o que foi lecionado em Organização e Gestão Farmacêutica, estando consequentemente de acordo com a legislação [1], adicionando aos requisitos mínimos obrigatórios um fator atrativo.

Um fator diferenciador e que destaca esta farmácia de outras na localidade é o facto de ser certificada pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER), entidade líder de certificação em Portugal e reconhecida internacionalmente, que garante que o Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) está de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008, pelo Manual das Boas Práticas de Farmácia e Legislação aplicável, transmitindo aos clientes uma imagem de confiança e profissionalismo. Não se trata apenas de um certificado, pois vai permitir uma melhor gestão de recursos e de tempo, estando o estabelecimento preparado para qualquer auditoria externa.

2.2. Pontos Fracos

Um dos pontos fracos a apontar referente à localização é que questionando algumas pessoas aleatoriamente, não é de conhecimento que o estacionamento subterrâneo não seja a pagar, pelo facto de estar por conta de outrem. Penso que neste caso, a farmácia deveria apostar numa melhor divulgação desta informação, muito possivelmente com a colocação de um aviso à entrada para esclarecimento deste assunto.

A heterogeneidade da população pode também ser considerado ponto fraco a realçar, pois implica que a farmácia tenha uma grande diversidade de produtos, a diferentes preços, para que possa satisfazer as necessidades dos utentes. Quando estamos perante uma população tão diversificada é muitas vezes difícil agradar a toda a população, o que faz com que o risco de perda de clientes seja maior. Para tal, será necessário efetuar um estudo aprofundado à população que frequenta a Farmácia Estádio, caracterizando os principais

nichos, as suas principais características e interesses, permitindo uma melhor gestão dos seus recursos.

2.3. Oportunidades

Existem inúmeras oportunidades que a Farmácia Estádio pode aproveitar para melhorar a sua imagem de marca. Primeiro, devido ao grande movimento proporcionado pela sua localização, a oportunidade de fidelização de novos clientes é constante, o que pode ser assegurada com a apresentação de um serviço de qualidade. Segundo, numa tentativa de acompanhar o avanço tecnológico, a Farmácia Estádio deveria apostar no seu crescimento *online*, com uma atualização mais frequente da sua página do *Facebook* ou com a criação de um *site* próprio, que permitisse a publicação de: campanhas promocionais ou de sensibilização que estejam a decorrer na farmácia; sugestões e cuidados farmacêuticos sazonais; respostas a dúvidas de modo privado (mantendo o sigilo profissional a que a profissão obriga); entre outras atividades. Assim, a farmácia iria ter um contacto mais próximo com o utente e, ao mesmo tempo, aumentar a publicidade da empresa, com a criação de uma “marca” forte e de confiança na população.

2.4. Ameaças

A localização adjacente ao centro comercial *Dolce Vita*, embora possa ser considerado uma vantagem devido ao grande número de pessoas que atrai ao local, possui uma grande desvantagem e ameaça para a Farmácia Estádio - a existência da parafarmácia do hipermercado Jumbo. Como é de conhecimento geral, este tipo de superfícies especializa-se na venda de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) e produtos de venda livre, produtos estes que são a grande fonte de rendimento para as farmácias atualmente, na obtenção de lucro. Por pertencer a uma cadeia de lojas, é normal que os preços sejam mais competitivos do que os praticados pelas farmácias, com acrescimento de descontos com a utilização do cartão de pontos. É ainda relevante de destacar a grande concorrência que existe, devido à proximidade com outras farmácias na zona da Solum. Mas a Farmácia Estádio tem sabido gerir estes obstáculos, apostando no desenvolvimento de um serviço de qualidade, com um forte nível de aconselhamento e cuidados farmacêuticos na área da Cosmética e outros produtos de venda livre.

3. Gestão, Aprovisionamento e Armazenamento

A gestão das existências numa farmácia é a peça chave para um bom serviço, pois se for bem gerido pode proporcionar inúmeras vantagens, tanto para o negócio como para os utentes. Se antigamente as farmácias “tinham tudo”, atualmente seria completamente irreal que isso acontecesse devido à variedade de produtos existentes no mercado e à procura cada vez mais diversificada por parte da população. Neste tópico, a análise vai-se basear tanto na própria farmácia como na prestação do estagiário neste setor, fazendo um pequeno resumo às atividades desenvolvidas.

3.1. Pontos Fortes

Um dos pontos fortes da Farmácia Estádio é a organização e a metodologia incutida em todo o processo de receção de encomendas e armazenamento, com uma pessoa responsável especializada neste setor. A entrega de encomendas é feita ao início do dia, para as encomendas diárias, e ao longo do dia, em horários predefinidos pelos fornecedores, quando se trata de encomendas instantâneas. Após assinatura do comprovativo de receção da encomenda, todas as caixas seladas são abertas para tentar armazenar os produtos de frio em primeiro lugar, mesmo antes de dar entrada no sistema informático, de modo a cumprir as Boas Práticas de Distribuição (BPD) [3]. Cada encomenda é acompanhada com a respetiva fatura ou guia de remessa em duplicado. As faturas são documentos valiosos para o registo das transações efetuadas entre fornecedor-farmácia, servindo de comprovativo quando situações de não conformidade existem. Na Farmácia Estádio arquiva-se sempre a versão original no *dossier* do respetivo fornecedor e a versão duplicada, quando são rececionadas benzodiazepinas, no *dossier* criado para esse propósito no fornecedor correspondente. Contudo, o duplicado só é guardado no fim da receção da encomenda, para que possa servir de “guião” durante todo o processo. Quando na encomenda estão incluídos medicamentos Estupefacientes e Psicotrópicos, na Farmácia Estádio tem-se por método a realização de uma fotocópia da respetiva fatura, que é arquivada num *dossier* próprio. Este arquivo é importante para comparar futuramente com a requisição de Estupefacientes e Psicotrópicos que será enviado pelos fornecedores, havendo um controlo de ambos os participantes nesta transação. Para iniciar a receção de encomendas, recorre-se ao sistema informático *Sifarma2000*[®], que é responsável por registar todas as entradas e saídas (vendas) dos

produtos, sendo uma ferramenta fundamental para a gestão de existências. O armazenamento é feito manualmente, existindo na zona de armazenamento gavetas para os medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM), que está organizado por ordem alfabética do nome comercial e por forma farmacêutica (supositórios, injetáveis, pomadas oftálmicas, gotas, comprimidos, pomadas). Os produtos de uso externo, soluções e suspensões, pós e ampolas bebíveis estão no armário correspondente à forma farmacêutica e também organizados por ordem alfabética. Existe ainda uma área com armários móveis para o arrumo de produtos pedidos com menor frequência, como medicamentos veterinários, materiais de penso, suplementos alimentares, produtos de supermercado, meias elásticas, entre outros, estando tudo muito bem identificado. Produtos de venda livre para expor encontram-se arrumados na área de atendimento, alguns de acesso livre ao utente (como por exemplo produtos de dermocosmética, puericultura, higiene íntima, higiene oral, ortopedia) e outros, como os MNSRM, que se encontram expostos ou guardados em gavetas, não existindo acesso direto pelo utente. Todos os produtos são armazenados segundo a regra do “*first in, first out*”, contendo algumas exceções, nomeadamente se foram rececionados datas de validade inferiores aos previamente arrumados ou em caso de necessidade de escoar preços antigos, como aconteceu no período de alterações de preços.

Na perspetiva do estagiário, a passagem por este setor nos primeiros meses tornou-se numa mais-valia, permitindo a aquisição de múltiplas competências (o conhecimento dos produtos existentes e do seu local de armazenamento, a realização de encomendas aos fornecedores, a receção das mesmas e a respetiva devolução em caso de não conformidade) e a observação de algumas variáveis (como as preferências do consumidor e as tendências de prescrição dos médicos locais). Incluído neste tópico, foi possível elaborar lineares na zona de atendimento da farmácia para marcas como *Caudalie* e *Lierac*, segundo o que foi lecionado na unidade curricular de Comunicação e Marketing Farmacêutico. Enquanto estagiário, tive ainda a oportunidade de ajudar na gestão e organização deste setor, com a elaboração de etiquetas ou com a sugestão de um novo modelo para o registo de pedidos telefónicos, de modo a minimizar algumas falhas existentes, a pedido da DT. Por fim, posso ainda salientar que fui responsável pela organização e arrumação parcial do armazém interior numa fase inicial do meu estágio. Em suma, apesar da simplicidade adjacente às atividades desenvolvidas, todo o esforço e empenho foram reconhecidos na fase de atendimento, permitindo ser mais rápida na cedência de produtos e na resolução de imprevistos com os fornecedores.

3.2. Pontos Fracos

Devido à grande importância deste setor, existe sempre alguns fatores a melhorar. Um dos acontecimentos recorrentes são os erros de *stock*, induzindo em erro os gestores e os operadores. Estes erros podem ter várias origens, como por exemplo: arrumação num local não apropriado, esquecimento da receção de algum produto por encomenda instantânea ou erro na cedência de produtos ao balcão. Para minimizar esta falha é necessário um esforço conjunto de toda a equipa na execução das várias tarefas, utilizando sempre a mesma metodologia sempre que desempenhada. Outro ponto fraco é o aparecimento de algumas etiquetas amareladas nalguns produtos expostos devido à luz embutida nos expositores, transmitindo a ideia de que o produto está exposto há muito tempo e que não tem rotação. Para eliminar este pensamento do utente, que poderá ser um fator de peso na decisão da aquisição, uma sugestão seria uma fiscalização mensal das etiquetas nos produtos expostos, renovando quando necessário. Apesar de ser uma tarefa morosa e dispendiosa, pode levar ao aumento de rotação de alguns produtos com menos saída. Numa tentativa de melhorar este setor, sugeria ainda a elaboração de uma folha de falhas mensal, para facilitar a deteção de falhas sistemáticas, ajudando a Farmácia Estádio a limar as arestas que faltam.

Analisando o meu desempenho neste setor, o único pormenor menos positivo que posso salientar seja a falta de experiência inicial, no entanto foi rapidamente eliminada no que se refletiu na confiança dos colaboradores depositada nas tarefas que desempenhei.

3.3. Oportunidades

A análise cuidada dos fornecedores e da população alvo da farmácia constitui uma oportunidade recorrente para melhorar o serviço prestado. Focando nos fornecedores, os principais critérios a avaliar são os preços e as campanhas praticadas, as condições de pagamento, os prazos de validade e as condições de devolução. Mas o aprovisionamento não se trata apenas de aquisição de produtos com melhor custo-benefício. A gestão neste setor deve ser orientada por fatores externos à própria farmácia, como a sua localização, hábitos de prescrição, utentes habituais, rotatividade de produtos, sazonalidade e campanhas de publicidade nos *media*. A Farmácia Estádio por ser uma farmácia citadina, com uma população preocupada com a estética, fez uma grande aposta nos produtos de dermocosmética, sendo uma das suas grandes áreas de especialidade. Contudo pode tentar

expandir outros mercados, como os produtos veterinários, produtos dietéticos e produtos naturais. Deste modo, o estágio permitiu-me adquirir competências de análise de mercado e de planos de marketing que poderão ser uma ferramenta extremamente útil num futuro profissional.

3.4. Ameaças

Uma das principais ameaças neste setor é o facto de ser um serviço que depende de terceiros para satisfazer os seus utentes. É um fator que não pode ser retirado da equação e a única opção que a farmácia tem é de assegurar o controlo de todas as encomendas, com arquivo de registos e faturas para o caso de existir alguma não conformidade. Vários são os exemplos de não conformidades que foram encontrados ao longo do estágio. Centrando apenas no produto, as embalagens danificadas são a não conformidade mais recorrente, indo contra o que está descrito nas BPD [3]. Outros exemplos, contudo mais esporádicos, é o envio de produtos trocados com o registado na fatura, produtos com embalagem incompleta (falta de data de validade) ou medicamentos com o preço trocado, tanto unitário ou de venda ao público. Sempre que é detetado uma não conformidade deve-se assinalar a existência da mesma no programa informático aquando da receção do produto e justificar o motivo no módulo denominado “Controlo de Qualidade”. Para efetuar a devolução, existe alguns dados que devem ser fornecidos no módulo “Gestão de devoluções”, como o fornecedor, os produtos em questão, a justificação e o número da fatura. Após conclusão, a Autoridade Tributária atribui um número à guia de transporte (documento necessário que acompanha o produto até ao fornecedor), que é impressa em triplicado e anexada aos produtos em devolução.

Outro exemplo de não conformidade que pode acontecer é a não entrega de uma encomenda na data prevista, o que conseqüentemente pode levar à insatisfação de um utente. Servindo de exemplo, vai ser descrito a seguir uma situação que decorreu durante o estágio:

Um colega ao efetuar uma encomenda instantânea (via telefone) de um medicamento escasso, foi-lhe garantido pelo fornecedor o envio do mesmo no dia seguinte, o que não se constatou aquando da chegada do utente. Perante esta situação, tomei a liberdade de telefonar ao fornecedor e após alguma insistência, e de me garantirem que o produto estava esgotado, disponibilizaram uma unidade, o que permitiu acelerar a encomenda e dar uma resposta mais precisa, minimizando a insatisfação do utente.

Outra grande ameaça atual é a diminuição dos lucros e recursos financeiros, que aliado à consecutiva subida de preços torna os preços unitários dos produtos cada vez mais caros. No sentido de se tornar um negócio mais competitivo, a Farmácia Estádio, em conjunto com outras farmácias, está inserida num grupo ELOPHARMA, que fica responsável pelo departamento da gestão comercial, proporcionando uma melhor gestão dos recursos, com campanhas específicas ou descontos para as farmácias inseridas no grupo, mas que em contrapartida tem que cumprir determinadas metas comerciais que são estabelecidas.

4.Receituário

A maioria dos medicamentos dispensados na Farmácia Comunitária é comparticipada pelo Sistema Nacional de Saúde (SNS) através de um regime geral ou de um regime especial perante situações específicas, que abrangem determinadas patologias ou grupos de doentes. Mas existem outros subsistemas de saúde ou regimes de complementaridade, criando diferentes planos de comparticipação para as receitas rececionadas. Deste modo, a fase de tratamento de receituário reveste-se da maior importância, devido tanto à sua ligeira complexidade (quando não existe método no tratamento da mesma) como também ao valor financeiro que acarreta. Neste ponto, vai ser analisado o processo de tratamento de receituário utilizado na Farmácia Estádio e as competências do estagiário nesta atividade.

4.1 Pontos Fortes

A Farmácia Estádio apercebendo-se da importância desta tarefa, possui uma pessoa responsável pelo tratamento do receituário, mantendo uma metodologia específica em todo o processo. As receitas são divididas grosseiramente na zona de atendimento em função do seu plano de comparticipação. Após esta distribuição, a pessoa responsável faz a recolha diária das mesmas, dividindo dentro de cada grupo as receitas por lote, ordenando-as numericamente (de 1 a 30), de modo a garantir que todos os elementos obrigatórios estão presentes. Nesta conferência, a metodologia utilizada é a seguinte: em primeiro lugar, analisa-se a presença do carimbo identificativo da farmácia, a rubrica do responsável pela cedência do medicamento, a data da dispensa e a assinatura do utente no verso da receita; em segundo lugar, realiza-se a conferência da parte frontal da receita, procurando a data da prescrição para analisar a validade da receita, a assinatura do médico, o plano de

comparticipação e possíveis portarias que possam mudar o plano de participação, e nas receitas manuais a presença da exceção assinalada; por último, verifica-se se os códigos de barras dos medicamentos prescritos estão em concordância com os códigos de barra cedidos através do sistema informático *Sifarma2000*[®], simulando a venda e avaliando se estão inseridos no Grupo Homogêneo (GH). A quantidade unitária e a ativação exceção, quando presente, também são analisadas. Após conferência, é emitido o Verbete do Lote, onde se analisa se os preços estão em concordância com o faturado nas receitas. Após esta última análise, os verbetes são arrumados por planos de participação até ao fecho dos lotes no último dia útil do mês onde é emitida a Relação do Resumo dos Lotes e a Fatura Mensal de Medicamentos para que se inicie uma nova série. Os receituários em conjunto com toda a documentação mencionada são enviados por CTT aos respetivos destinatários. Com esta metodologia, foi possível atingir um recorde mínimo de receitas devolvidas no mês de junho, realçando a robustez do método. É de salientar que todas as receitas devolvidas são registadas numa tabela, assinalando colaborador responsável pela receita e a justificação da devolução, exigindo um maior controlo e precisão neste processo.

Durante o estágio, uma das principais tarefas realizadas durante os primeiros meses foi o tratamento de receituário. Este contacto prévio permitiu uma maior familiarização, minimizando futuros erros e aumentando a rapidez na análise de receitas durante o atendimento. Outro ponto forte do estágio neste setor foi a realização dos gráficos referentes ao receituário de 2013, como parte integrante do SGQ da Farmácia Estádio. Nestes gráficos são analisados as receitas que foram detetadas como não conformes pelos membros da farmácia e a razão das receitas devolvidas, realizando uma média tanto por justificação como por colaborador. Esta tarefa tornou-se de grande importância para perceber a tendência estatística dos principais erros, alertando para as principais falhas que ocorrem aquando a validação de uma receita médica. Foi ainda me permitido a organização e conferência das receitas referentes a Psicotrópicos e Estupefacientes, cruzando os dados provenientes de fornecedores com as faturas rececionadas e respetivas vendas (analisando a fotocópia da receita e o talão emitido). Esta tarefa demonstrou ser bastante útil para uma melhor compreensão de todo o processo associado à cedência de medicamentos controlados.

4.2. Pontos Fracos

Na perspetiva da Farmácia Estádio não tenho pontos fracos apontar neste setor. No ponto de vista do estagiário, penso que durante o Curso as referências ao receituário foram muito superficiais, apenas com algumas referências ao nível da unidade curricular de Organização e Gestão Farmacêutica e de Farmacologia Geral. Assim, este ponto poderia ser futuramente modificado, aprofundando a explicação sobre as participações e a realização de casos práticos de conferência de receituário, aproximando o Curso à realidade.

4.3. Oportunidades

Durante o estágio foi-me perceptível da falta de informação por parte dos utentes do que é necessário numa receita para que esta esteja válida. Obviamente, que não sendo a sua área profissional ou estando a falar de pessoas idosas não seria exigido tal capacidade, mas a questão é que se poderia poupar tempo e minimizar alguns erros na conferência de receituário. Como tal, o farmacêutico tem aqui uma excelente oportunidade de melhorar a compreensão do utente em todo este processo. Alguns foram os casos de pessoas que não sabiam que a receita tinha validade, que não sabiam como calcular a validade ou receitas em que faltava a assinatura do médico e, nesse caso, o utente teria que ir voltar a entrar em contacto com o mesmo ou a Farmácia teria que o fazer, havendo um desperdício de tempo útil.

Ainda existe muita confusão com a prescrição pela Denominação Comum Internacional (DCI), por não corresponder muitas vezes ao nome que aparece na embalagem. Aqui, o farmacêutico tem a oportunidade de tornar o utente mais informado e com um papel mais ativo, explicando qualquer dúvida que tenha, conseguindo desse modo que tenha um maior controlo na sua própria terapia e facilitando a deteção precoce de possíveis sobreposições de medicação.

4.4. Ameaças

Como ameaças apontar, destacaria a falta de tempo por parte dos médicos na hora de prescrever a medicação. Muitas são as queixas dos utentes relativos à não prescrição de todos os medicamentos que fazem parte da sua terapêutica habitual. Outra questão é o caso das exceções, principalmente da “exceção c) do nº 3 do art. 6º. – continuidade de

tratamento superior a 28 dias”, em que obriga o farmacêutico a ceder o medicamento prescrito ou similares caso sejam de preço inferior. [4] Na teoria aparenta ser um princípio que defende os utentes, mas quando essa exceção é aplicada ao medicamento mais barato do mercado, não existindo hipótese de escolher outro laboratório, impede a liberdade de escolha por parte dos utentes. Adicionando este facto à falta de confiança existente nos medicamentos genéricos e à falta de conhecimento na área pela maior parte da população, tendo por regra apenas a toma de medicamentos genéricos que já tenham utilizado, complica o processo de atendimento, tornando-se numa árdua tarefa explicar o porquê da não cedência do medicamento habitual. Mas mais exemplos podem ser descritos, como por exemplo colocar “Sem comparticipação pelo SNS” em receitas contendo medicamentos de valores avultados ou troca de subsistemas de comparticipação ou complementaridade. Neste ponto, o farmacêutico está de mãos e pés atados, sendo a única solução a melhor informação dos seus utentes.

5. Laboratório (Medicamentos Manipulados)

Os medicamentos manipulados são definidos como “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial, preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico” [5]. Este tipo de medicamentos tem a sua aplicação para uma terapêutica mais personalizada, quando é necessário um ajuste de dose (principalmente em pediatria) ou quando não existem medicamentos no mercado que satisfaçam as exigências terapêuticas. Para tal, a existência de um laboratório como o existente na Farmácia Estádio, que respeite as boas práticas na preparação de medicamentos manipulados, segundo a Portaria nº594/2004, de 2 de junho, é fundamental [6]. Pelas razões apresentadas a Farmácia Estádio tem uma grande solicitação deste tipo de medicamentos tanto pelos seus utentes como por outras Farmácias. Apesar de não terem sido desenvolvidas atividades neste setor pelo estagiário, o laboratório da Farmácia Estádio foi analisado neste capítulo.

5.1. Pontos Fortes

Por ser uma farmácia certificada, todo o procedimento laboratorial encontra-se bem organizado e com uma metodologia de elevado grau de exigência, constituindo um dos pontos fortes da Farmácia Estádio. Existe um protocolo interno referente a todas as etapas

do processo, desde a receção da receita até à dispensa do manipulado. Resumindo todo o procedimento, o passo inicial reside na validação da receita, procurando a existência da palavra “manipulado” ou da designação “f.s.a.” (*fac secundum artem* – faça segundo a arte) e de outros requisitos mínimos necessários caso se tratasse de uma receita normal. É necessário confirmar a possibilidade de manipulação das matérias-primas indicadas e para tal pode-se consultar, em caso de dúvida, a deliberação 1498/2004 de 7 de dezembro [7]. Antes de aceitarmos a receita, é necessário verificar se possuímos o material utilizado na produção do manipulado e se há em *stock* a quantidade de matéria-prima a usar. Deve-se ainda informar a pessoa do preço final do mesmo. Caso concorde, aceita-se a receita e pede-se alguns dados pessoais, como o nome e número de telefone. Nos manipulados em que o processo de produção é familiar pode-se seguir diretamente para a sua preparação, mas quando isso não acontece, deve-se consultar o Formulário Galénico Português ou comunicar com o LEF (Laboratório de Estudos Farmacêuticos) de modo a retirar dúvidas que possam existir. Cada medicamento manipulado deve possuir uma ficha de preparação, onde deve constar o número do lote, o nome do mesmo, a data em que foi produzido, a quantidade calculada e pesada, o número do lote da matéria-prima utilizada ou o prazo de validade no caso de medicamentos éticos ou cosméticos quando utilizados na preparação (de modo que se possa calcular a validade do manipulado produzido). Todas as pesagens são feitas com uma dupla conferência, sendo assinados pelo operador e o seu supervisor. Deverá conter ainda especificações para que se possa rejeitar ou aceitar o manipulado produzido. No fim de produzido, deve-se registar sequencialmente no caderno de laboratório/ copiador, atribuindo número de lote, nome do utente e contacto para que seja possível uma rastreabilidade do medicamento. A elaboração da etiqueta é outra etapa fundamental para identificar o que está contido dentro do material de acondicionamento. No momento de cedência, deverá ser cedido todos os conselhos necessários ao utente, para que possa utilizar o medicamento de forma segura e eficaz.

5.2. Pontos Fracos

Durante o estágio, não tive oportunidade de produzir medicamentos manipulados, impossibilitando por em prática os conhecimentos adquiridos em Farmácia Galénica e nas unidades curriculares de Tecnologia Farmacêutica. No entanto, pude auxiliar em algumas tarefas simples sempre que a pessoa responsável procurava auxílio.

5.3. Oportunidades

Apesar de já bem cotada entre a população e farmácias, a Farmácia Estádio poderá ter oportunidade de expandir a sua produção de manipulados para produtos próprios, principalmente na área da Cosmética, o que proporcionaria benefícios económicos e tornaria, aos olhos dos seus utentes, uma farmácia mais completa.

Como estagiário, a oportunidade de ter estagiado numa farmácia que faz medicamentos manipulados com este grau de rigor, foi de grande valor para o meu currículo, porque apesar de não ter praticado, consegui ainda observar a produção de alguns medicamentos manipulados e a metodologia utilizada, servindo-me de exemplo para um emprego futuro.

5.4. Ameaças

Devido à atual crise económica, existe algumas farmácias que não cobram os honorários sobre os manipulados, tornando o preço final muito mais barato. Mas a legislação proíbe este ato, sendo os honorários sobre os medicamentos manipulados obrigatório, o que torna esta prática uma competição desleal. O preço dos manipulados deve respeitar a Portaria 769/2004, de 1 de julho, incluindo o preço das matérias-primas, os honorários de preparação e o material de embalagem. O valor das matérias-primas (A) é calculado de acordo com o preço de aquisição (sem IVA) e da quantidade usada, aplicando-se um fator multiplicativo consoante as unidades que foram utilizadas (por exemplo: grama – 2,2). Para calcular o valor dos honorários (B) considera-se a quantidade usada e a forma farmacêutica, que corresponde um valor multiplicativo. É adicionado ainda à fórmula um valor que varia anualmente e é fixado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE). Por fim, adiciona-se o preço dos materiais da embalagem (C), que é determinado pelo valor de aquisição do material (sem IVA) multiplicado pelo fator 1,2. Em suma, o cálculo dos manipulados respeita a seguinte fórmula: $[(A)+(B)+(C)] \times 1,3 + IVA$ [8].

6. Serviços Prestados na Farmácia

A farmácia comunitária encontra-se numa posição estratégica para a prestação de serviços à sociedade, tomando conta da saúde pública direta ou indiretamente. Aliado à crise económica instaurada na sociedade Portuguesa, muitos são os utentes que recorrem à

farmácia numa primeira opinião, antes de deslocar-se ao seu médico de família ou especialista. Deste modo, torna-se fundamental uma rede de serviços centralizados na Farmácia Comunitária de modo a promover a saúde dos utentes, a detetar sinais precoces e a acompanhar doenças crónicas pelos farmacêuticos. Neste capítulo, será analisado a variedade de serviços presentes na Farmácia Estádio e o seu contributo na formação do estagiário.

6.1. Pontos Fortes

Um dos pontos fortes da Farmácia Estádio é a qualidade dos serviços que apresenta. Como maior exemplo temos o Gabinete de Utente, onde se efetua o controlo da Pressão Arterial, Colesterol Total e dos níveis de Glicémia, permitindo um controlo de doentes crónicos, a possibilidade de deteção precoce e despiste de patologias e o acompanhamento dos utentes habituais. Outro serviço de destaque é o fornecimento de medicação a Instituições de Solidariedade, tornando-se numa parceira de grande importância com os que mais precisam. Este serviço consiste na receção de pedidos, gestão e organização do serviço e entrega às instituições, existindo um contacto direto entre instituições e a Farmácia Estádio. Por fim, pode-se ainda destacar outros projetos de intervenção comunitária como: o *VALORMED*, Sociedade Gestora Resíduos de Embalagem e Medicamentos, Lda., que faz recolha e triagem dos resíduos associados aos medicamentos fora da validade ou sem uso, protegendo o utente de possíveis erros como também de uma possível contaminação ambiental; consultas de nutrição, que se realizam nas instalações da farmácia por uma nutricionista, promovendo uma dieta controlada e um estilo de vida mais saudável; consultas de podologia; administração de vacinas; e por fim, múltiplas iniciativas tanto de angariação de fundos, como de promoção de rastreios.

O gabinete de utente é um dos pontos fortes do meu estágio, onde pude ter um maior contacto com o utente e colocar em prática a maioria dos meus conhecimentos. Com o decorrer do estágio, alguns utentes habituais começavam a sentir confiança na prestação dos meus serviços, procurando-me. Sempre que era possível, incentivava a adesão a uma alimentação saudável, à ingestão de água e à promoção de exercício físico. Vão ser relembrados em seguida dois casos que ocorreram durante o estágio.

J.J., sexo masculino, idade média 50 anos, apresentou valores da pressão arterial e pulsação bastante alterados, com sintomatologia associada (dores de cabeça e abdominal). Perante esta situação pedi autorização à DT para o encaminhar à urgência, por achar que se tratava de uma situação crítica.

A.A., sexo feminino, idade média 50 anos, queixava-se de tonturas constantes, espécie “tremor de terra”, com valores de pressão arterial e glicémia normais e sem cansaço. Querendo na minha intenção que houvesse um despiste da possibilidade de um síndrome vertiginoso aconselhei a visita a um médico da especialidade de otorrinolaringologia. Neste último caso, pude pôr em prática o despiste de patologias, zelando pela saúde do utente.

A Farmácia Estádio em parceria com as instituições permite que haja a dispensa de medicamentos para os utentes inscritos em instituições sociais, refletindo a ajuda aos mais necessitados. Neste contexto, tive a oportunidade de ajudar na organização dos pedidos semanais ou diários para as diferentes instituições, o que me possibilitou ter experiência no fornecimento de produtos a uma maior escala e na familiarização com a terapêutica crónica em idosos. Com a lesão do estafeta da Farmácia Estádio, houve ainda a possibilidade de ajudar na entrega dos pedidos às instituições, estabelecendo um contacto direto com as mesmas, o que permitiu conhecer as várias instituições pessoalmente.

6.2. Pontos Fracos

Um ponto fraco nos serviços prestados a meu ver é a falta de divulgação de uma possível consulta farmacêutica que se pode fazer aos doentes polimedicados, com problemas de saúde descompensados ou com dificuldade na gestão dos seus medicamentos, pois existe infraestruturas para tal. Poderia apostar-se em consultas farmacêuticas para melhorar a interação farmacêutico – utente e proporcionar uma melhor qualidade de vida.

Um ponto fraco apontar na minha prestação foi o facto de não conhecer muitos dos utentes habituais, colocando muitas vezes perguntas desnecessárias, o que poderia ser minimizado com a criação de uma ficha interna sobre os mesmos, contendo alguns dados identificativos, principais patologias e o histórico de valores que tinham sido registados nas visitas ao gabinete de utente. Alguma falta de experiência pode também ser salientada, principalmente na medição do Colesterol Total, mas que foi colmatada ao longo do tempo.

6.3. Oportunidades

Neste setor dos serviços prestados, a Farmácia Estádio tem ainda muitas oportunidades de serviços e cuidados de saúde onde pode apostar para aumentar a rentabilidade da farmácia e promover, ao mesmo tempo, a saúde dos seus utentes.

Consultas farmacêuticas e de preparação individualizada da medicação podem fazer a diferença, onde num ambiente privado, o farmacêutico toma conta da medicação dos seus utentes; programas de cessão tabágica, existindo um acompanhamento por parte do farmacêutico de todo o processo, diminuindo os efeitos de ansiedade e ouvindo as principais preocupações, estabelecendo um plano para promover a imediata melhora da saúde; consultas de dermocosmetologia, onde se pode fazer uma análise cuidada do tipo de pele e dos cuidados de que precisa, fornecendo um maior apoio e conselho aos seus utentes, diferenciando o serviço das parafarmácias.

Como estagiário, tive a possibilidade de pôr em prática muito do conhecimento que me foi adquirido durante os 5 anos de Curso, tanto nas áreas de Farmacologia, Anatomofisiologia e Nutrição, como também de estágios extracurriculares que frequentei, como por exemplo o de Análises Clínicas na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, o que me permitiu muitas vezes tirar dúvidas pontuais e dar esclarecimentos mais pormenorizados aos utentes em relação a valores, a robustez de métodos de análise ou como efetuá-los em casa.

Em relação às instituições de solidariedade, a Farmácia Estádio tem a oportunidade de expandir este mercado, aliando-se em parceria com outras instituições, tornando-se numa Farmácia de referência na zona Centro.

6.4. Ameaças

Na minha opinião, a grande ameaça para a implementação ou para a promoção dos serviços já praticados pela Farmácia é a mudança de paradigma económico associado à crise instalada. Apesar de serem boas intenções a criação de vários serviços para promoção da saúde, estes podem não ser rentáveis devido a uma baixa adesão pelos utentes. Aqui, o farmacêutico tem que aliar a ética ao seu profissionalismo, promovendo a importância destes serviços à população e gerindo a melhor forma de pagamento dos mesmos.

7. Atendimento

É da responsabilidade do farmacêutico a dispensa de medicamentos através de uma receita médica ou por aconselhamento, promovendo o uso racional e seguro dos medicamentos, respeitando acima de tudo os princípios éticos da profissão. Numa primeira

fase, é analisada a validade da receita e posteriormente a existência do medicamento em *stock*. Desde a aplicação da portaria n.º. 137-A/2012, a prescrição passou a ser feita por DCI [4], dando a possibilidade ao utente de escolher entre vários medicamentos similares o pretendido, tendo o farmacêutico o papel de esclarecer e procurar a medicação habitual, minimizando os erros, principalmente nos utentes idosos ou polimedicados. É importante que o farmacêutico se informe quanto à sintomatologia, ao destino da terapêutica, de forma que possa avaliar a possibilidade de ocorrência de reações adversas e interações medicamentosas. É essencial obter um *feedback* por parte dos utentes, de modo que possa garantir uma boa adesão à terapêutica e assegurar que toda a informação fornecida foi devidamente esclarecida e utilizada. Neste capítulo, a análise é centrada no estagiário por ter sido a tarefa mais praticada e a de maior anseio, pois é nesta etapa que o estagiário coloca-se perante o utente na tentativa de satisfazer todas as suas necessidades e transmitir todo o conhecimento adquirido até então.

7.1. Pontos Fortes

Após cerca de 2 meses e meio de atendimento, o estágio permitiu-me um crescimento pessoal e profissional, aperfeiçoando nos conselhos a dar e no esclarecimento dos produtos existentes na Farmácia Estádio. Muitos dos conhecimentos aplicados foram adquiridos na disciplina de IFASF, mas apenas a experiência pôde trazer alguma agilidade ao atendimento. Alguns exemplos de cedência onde adquiri algumas competências vão ser descritos a seguir:

- No caso de rouquidão e necessidade de cura “quase” instantânea, a minha opção passou pela cedência de pastilhas contendo *Sisymbrium officinale* (*Euphon*®) e na ingestão de bebidas quentes e mel, numa tentativa de reduzir a inflamação da laringe;
- No caso de dor de garganta e sem febre, a minha opção passou pela cedência de pastilhas de *Streptfen*®, que ao conterem flurbiprofeno, vão levar ao alívio mais rápido da dor local;
- Em casos de onicomicose, uma patologia com uma percentagem significativa na população portuguesa, o aconselhamento passou pelo uso de canetas próprias, desinfeção do calçado com *sprays* antifúngicos e de todo o material que entra em contacto, de modo a impedir a transmissão para outros familiares próximos;
- Em situações de pedido de um produto laxante, era meu hábito perguntar se bebia

quantidades significativas de água, ingeria cereais e frutas ou realizava exercício físico, conselhos não farmacológicos que poderiam ajudar neste tipo de situações sem necessidade do laxante;

- Sempre que era solicitado, com receita médica, a preparação de um antibiótico, adquiri competências de preparação e forneci os conselhos necessários para a uma boa utilização do mesmo (agitação antes de consumir, a validade do mesmo após reconstituição, conservação no frigorífico, entre outros);
- Em casos de alergias, para além do anti-histamínico que os utentes costumavam tomar com consentimento médico, passava pelo meu conselho o uso de água do mar e a ingestão de água de modo a aliviar a obstrução nasal e limpar toda a árvore respiratória.

7.2. Pontos Fracos

Um dos pontos fracos a destacar no estágio foi o aconselhamento. Penso que nesta fraqueza houve vários fatores a influenciar: a ida a poucas ações de formação sobre produtos ou cosméticos, o que tornou mais difícil o aconselhamento, pois sem o conhecimento de antemão das vantagens de determinados produtos comparativamente a outros é extremamente difícil direcionar o utente para o que procura e satisfazer as suas necessidades; a junção da disciplina de Intervenção Farmacêutica a Fitoterapia, onde foi lecionado praticamente a mesma quantidade de matéria comparativamente aos anos anteriores, mas de modo condensado, o que impediu uma melhor sedimentação dos conhecimentos e a exploração de temas afundo, numa unidade curricular onde se deveria dedicar mais tempo por ser tão essencial para o farmacêutico; por fim, a sociedade está cada vez mais bem informada sobre o que quer e o que pretende, e um bom conhecimento teórico não é suficiente, é necessário conhecer marcas a fundo, as suas políticas e gamas, numa escala de produtos, que se pode dizer, infinita.

O diagnóstico de casos dermatológicos também foi outro dos meus pontos fracos, porque durante o Curso estamos habituados a ver fotos ilustrativas de casos avançados, e não de casos precoces. Penso que seria um fator a melhorar na unidade curricular de Dermofarmácia e Cosmética e também em IFASF, com a aplicação de casos práticos de diagnóstico. É do meu entender que os farmacêuticos não são médicos dermatologistas, mas a população alvo em geral tem tendência a visitar a Farmácia para um pré-rastreamento antes de se deslocar a um médico especialista. Penso que na unidade curricular de Dermofarmácia e

Cosmética poderia se apostar também em ações de formação porque tornaria o conhecimento do farmacêutico nesta área muito mais completo.

Em suma, todos os pontos fracos refletem a falta de experiência na resolução de casos práticos em situações menos severas mas mais comuns. Assim, o estágio permitiu eliminar parcialmente essas lacunas, com a elevada variedade de casos que apareceram ao longo dos 2 meses e meio de atendimento.

7.3. Oportunidades

Durante o estágio tive a oportunidade de ir a uma formação da marca MEDELA®, especializada em aleitamento materno, um assunto do qual não tinha formação prévia (uma lacuna que deveria ser eliminada no Curso). Foi uma formação bastante interativa, com exposição de toda a sua linha de produtos. Foi de grande valor pois aquando do aparecimento de dois recém pais na farmácia, consegui transmitir alguns conselhos baseados nesta formação. A outra ação de formação que tive possibilidade de ir foi organizada pela ANF e intitulava-se “Hiperatividade, Défice de Atenção e Dislexia”, que se tornou bastante interessante devido à presença de um médico e de uma psicóloga com diferentes perspetivas sobre o assunto.

Em termos práticos, tive oportunidade de colocar em prática o esquema fornecido na unidade curricular de IFASF para situações de contraceção oral de emergência, exercendo uma cedência controlada e ponderada (esquema encontra-se em Anexo I). Num dos casos, a opção passou pela não cedência, pois a utente não se encontrava no período de risco de gravidez.

7.4. Ameaças

Vários são os fatores externos que podem ameaçar um bom atendimento e uma boa relação farmacêutico-utente. Por ter tido a possibilidade de interagir com um grupo de pessoas muito heterogéneo, houve comportamentos que ressaltaram na análise à nossa sociedade atual. Primeiro de tudo, as pessoas no geral tendem a andar muito tensas, com muito pouco tempo útil para explicações ou conselhos, mesmo que possam ser fulcrais para a promoção da sua saúde. Segundo, devido às condições socioeconómicas que atualmente se vive, vários foram os utentes que demonstraram não ter capacidade de suportar os seus custos, comentando muitas vezes que deixaram de tomar determinada terapia em

detrimento de outra, que acharam ser de menor relevância. Na perspectiva de uma futura farmacêutica, a Saúde da nossa sociedade está neste momento posta em causa e as farmácias tem-se tornado o local de abrigo para muitos doentes, o que faz com que tenhamos que estar preparados para dar o máximo de apoio aos nossos utentes. Em terceiro lugar, a automedicação e o uso incorreto dos medicamentos continua a ser outra grande ameaça à saúde, e é no atendimento que o farmacêutico tem o papel de detetar este tipo de comportamento, como o descrito a seguir:

Indivíduo do sexo feminino de 70 anos idade possuía lentidão nos movimentos e na fala e queixava-se de dor de dentes incomodativa. Para minimizá-la tinha tomado paracetamol 1g e ibuprofeno 400mg mas a dor não desaparecia e por essa razão procurava algo mais forte, como por exemplo tramadol mais paracetamol que alegava ter funcionado muito bem num episódio anterior de dor. Analisando este caso, estamos perante uma utente sem noção dos efeitos negativos dos medicamentos e que muito provavelmente não deve ter referido toda a medicação que tomou, devido à lentidão apresentada. A minha opção passou pela não cedência de mais nenhum analgésico ou anti-inflamatório e, com ajuda da DT, tentámos explicar o porquê da decisão e encaminhámo-la para um médico dentista.

É nestes e noutros casos que seria relevante o farmacêutico ter em sua posse o historial médico dos utentes, uma espécie de rede partilhada de informação. Claro que a implementação de uma ideia destas traria alguns problemas éticos, mas na minha opinião um trabalho em conjunto entre médicos e farmacêuticos traria muitos mais benefícios para os utentes.

O sigilo profissional pode estar em grande ameaça quando estamos a lidar com pessoas conhecidas, conjugando situações um pouco mais delicadas. Durante o estágio tive também oportunidade de experienciar esta situação, aprendendo o que realmente é o sentido da palavra sigilo, levando à separação do “eu” pessoal do “eu” farmacêutico.

8. Observações Relevantes

Durante praticamente quatro meses, tive uma excelente oportunidade de estudar e interagir com a população Conimbricense, o que tornou possível observar alguns comportamentos que achei interessante salientar.

O primeiro comportamento a salientar é a falta de confiança da população nos medicamentos genéricos, indo mais longe quando os utentes alegam ter tido reações adversas ou falta de eficácia com os respetivos. Este seria um assunto interessante para estudo, onde se pudesse despistar se estas reações sentidas são apenas efeito placebo, se derivam de uma má utilização da medicação ou se realmente a garantia da bioequivalência não é suficiente para garantir igual eficácia e segurança dos medicamentos. As principais áreas terapêuticas onde se reflete este efeito são os anti-epilépticos, anti-hipertensores e antibióticos. Após uma pequena pesquisa, deparei-me com um caso público nos Estados Unidos da América em que a FDA começou a receber muitas queixas de um genérico do Wellbutrin XL 300mg, onde foi obrigado a executar um teste para comprovar a eficácia e segurança do mesmo, algo que não foi possível comprovar para a marca de genérico em questão (Teva) o que levou à retirada do mesmo do mercado [9,10]. Esta notícia põe uma questão importante: será que as queixas dos nossos utentes têm fundamento? Na minha perspectiva, penso que seja necessário uma análise maior, onde a bioequivalência não se compare apenas por dados estatísticos, pois só assim podemos retirar qualquer pré-conceito plantado. É no entanto de louvar que entre genéricos as marcas portuguesas são as preferidas pela população.

O segundo comportamento a ressaltar é o consumo excessivo de antidepressivos por parte da população, tendo os médicos por hábito prescrever vários antidepressivos na mesma receita. Durante o atendimento, e mesmo no gabinete de utente, tive a oportunidade de interagir com utentes apáticos, completamente sedados. Mas o pior é que o uso deixou de ser um preconceito, sendo cada vez mais habitual haver um “alprazolam” na carteira para momentos de maior ansiedade, havendo fácil cedência a conhecidos, sem passar por observação médica. Segundo dados da Agência Lusa, entre janeiro e agosto de 2013 foram vendidas 18 milhões de embalagens destes medicamentos, mais 339 961 caixas relativamente ao ano homólogo de 2012 [11]. Na minha opinião, é necessário aprofundar a monitorização deste tipo de medicação de modo a garantir uma mais-valia à população.

9. Conclusão

Este presente relatório proporcionou uma reflexão e uma análise crítica a todo o meu percurso, não só durante o estágio na Farmácia Estádio, como também aos 5 anos de frequência no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas. No fim desta jornada, reconheço que cresci intelectualmente e que o meu sentido crítico está cada vez mais apurado. Todas as competências adquiridas com este estágio vão-me permitir superar os vários desafios que possam a vir a surgir num futuro próximo, na minha missão de defesa da saúde pública. Tenho a agradecer a toda a equipa da Farmácia Estádio, por todo o conhecimento que conseguiu transmitir durante estes meses de estágio, tendo desempenhado um papel fundamental no meu crescimento profissional, deixando a promessa que esta sede pelo conhecimento não fica estagnada, que apenas foi uma alavanca para algo maior.

Assim, finalizo este relatório com um agradecimento muito especial à Dra. Carolina Morais Jesus pela sua infindável paciência e boa disposição, a quem ficarei sempre em dívida, e à Dra. Ana Isabel Rebelo, pessoa que me recebeu de braços abertos na Farmácia Estádio e que me proporcionou esta oportunidade, tão enriquecedora.

10. Bibliografia

- [1] Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de agosto. Diário da República, 1ª. Série – N.º 168-31 de agosto de 2007. [Acedido a 25 de junho de 2014].
Disponível na Internet: <http://www.dre.pt/pdf/s/2007/08/16800/0608306091.pdf>
- [2] Decreto-Lei n.º 7/2011, de 10 de janeiro. Diário da República, 1ª. Série – N.º 6-10 de janeiro de 2011. [Acedido a 25 de junho de 2014].
Disponível na Internet: <http://dre.pt/pdf/sdip/2011/01/00600/0017800180.pdf>
- [3] Portaria n.º348/98, de 15 de junho. Diário da República, 1ª Série B – N.º. 135 – 15 de junho de 1998 [Acedido a 26 de junho de 2014].
Disponível na Internet: <http://dre.pt/pdf/s/1998/06/135B00/26562658.pdf>
- [4] Portaria n.º. 137-A/2012, de 11 de maio. Diário da República, 1ª Série – N.º. 92 – 11 de maio de 2012 [Acedido a 30 de junho de 2014].
Disponível na Internet: <http://dre.pt/pdf/sdip/2012/05/09201/0000200007.pdf>
- [5] Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de abril. Diário da República, 1ª Série-A – N.º. 95 – 22 de abril de 2004 [Acedido a 30 de junho de 2014].
Disponível na Internet: <http://www.dre.pt/pdf/s/2004/04/095A00/24392441.pdf>
- [6] Portaria 594/2004, de 2 de junho. Diário da República, 1ª Série-B – N.º.129 – 2 de junho de 2004 [Acedido a 30 de junho de 2014].
Disponível na Internet: <http://www.dre.pt/pdf/gratis/2004/06/129B00.pdf>
- [7] Deliberação 1498/2004, 7 de dezembro. Diário da República, 2ª Série – N.º. 303 – 29 de dezembro de 2004 [Acedido a 30 de junho de 2014].
Disponível na Internet: <http://dre.pt/pdf2s/2004/12/303000000/1928819288.pdf>
- [8] Portaria 769/2004, de 1 de julho. Diário da República, 1ª Série B – N.º153 – 1 de julho de 2004 [Acedido a 30 de junho de 2014].
Disponível na Internet: <http://dre.pt/pdf/s/2004/07/153B00/40164017.pdf>
- [9] EBAN K – Are generics really the same as branded drugs? Fortune Magazine. 10 janeiro de 2014. [Acedido a 02 de julho de 2014] Disponível na Internet: <http://fortune.com/2013/01/10/are-generics-really-the-same-as-branded-drugs/>
- [10] FDA – FDA Update: Budeprion XL 300mg not therapeutically equivalente to Wellbutrin XL 300mg. 2012. [Acedido a 02 de julho de 2014]. Disponível na internet: <http://www.fda.gov/drugs/drugsafety/postmarketdrugsafetyinformationforpatientsandprovider/ucm322161.htm>

[11] SIC NOTÍCIAS – Consumo de antidepressivos em Portugal aumentou. 2013. [Acedido a 02 de julho de 2014]. Disponível na Internet: <http://sicnoticias.sapo.pt/pais/2013-10-26-consumo-de-antidepressivos-em-portugal-aumentou>

ANEXO I

IV. FLUXOGRAMA

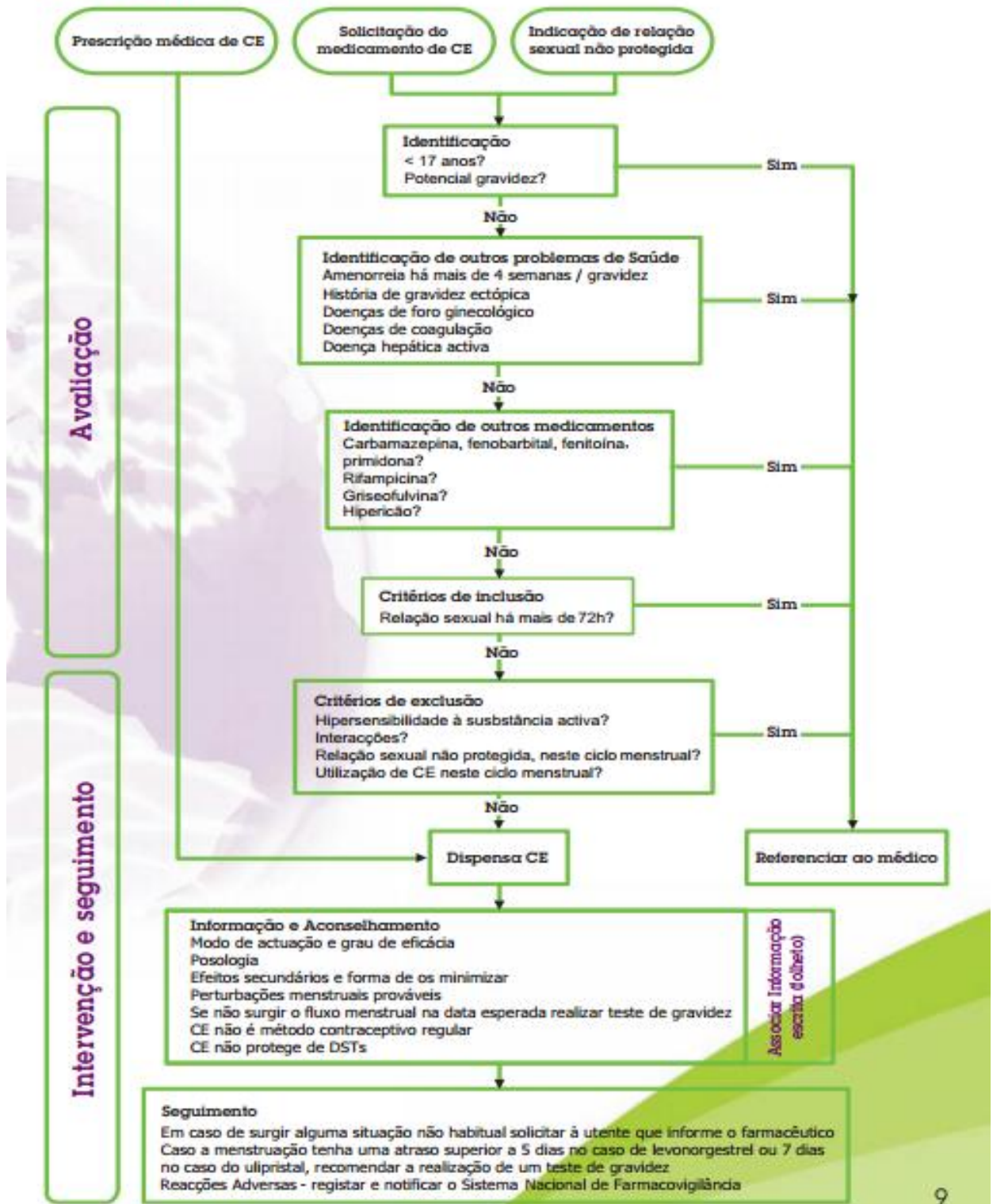


Figura I – Fluxograma de intervenção farmacêutica em casos de contraceção oral de emergência (Manual de Apoio – Ordem dos Farmacêuticos, Lisboa, 2011)