



Daniela Filipa Castanheira Santos Soares

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Junho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Daniela Filipa Castanheira Santos Soares

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Junho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

A Orientadora

---

(Dr.<sup>a</sup> Eduarda Melgueira)

A Estagiária

---

(Daniela Filipa Castanheira Santos Soares)

Eu, Daniela Filipa Castanheira Santos Soares, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009034372, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 12 de Junho de 2015

---

(Daniela Filipa Castanheira Santos Soares)

## **Agradecimentos**

Os meus sinceros agradecimentos a toda a equipa da Farmácia Matos, por me terem acolhido de uma forma simpática, por toda amizade e simpatia. Foram sem dúvida a melhor equipa de trabalho que poderia ter.

Especial agradecimento à Dr.<sup>a</sup> Eduarda Melgueira por toda a dedicação e coordenação no seguimento do meu estágio.

Às minhas amigas de curso, por me terem acompanhado ao longo destes anos.

Aos amigos de sempre, por fazerem parte de todas as minhas conquistas.

À família, sobretudo aos meus pais. Por todas as oportunidades, por todo o esforço, por todo o apoio, incentivo e conforto. Não chegarão as palavras para vos agradecer, mas todo o meu sucesso será sempre dedicado a vós.

# Índice

<b>Lista de abreviaturas</b>	1
<b>1. Introdução</b>	2
<b>2. Análise SWOT</b>	4
2.1 Pontos Fortes	4
2.1.1 Estrutura e Equipa	4
2.1.2 Gestão de <i>stocks</i>	6
2.1.3 Diversidade de Serviços	9
2.2 Pontos Fracos	11
2.2.1 Produtos Naturais e Homeopatia	12
2.2.2 Tempos de Espera	12
2.3 Oportunidades	13
2.3.1 Página Facebook	14
2.3.2 Rastreios	14
2.3.3 Diferenciação de Produtos	14
2.3.4 Fidelização	15
2.3.5 Entrega ao domicílio	15
2.4 Ameaças	16
2.4.1 Crise Social	16
2.4.2 Genéricos	16
2.4.3 Ruturas e Falhas de <i>stock</i>	16
2.4.4 Postos de venda de MNSRM	16
<b>3. Casos Práticos</b>	18
3.1 Caso A	18
3.2 Caso B	19
3.3 Caso C	20
3.4 Caso D	21
3.5 Caso E	22
<b>4. Conclusão</b>	24
<b>5. Bibliografia</b>	26

## Lista de Abreviaturas

DCI	Denominação Comum Internacional
DS	Dermatite Seborreica
FC	Farmácia Comunitária
FM	Farmácia Matos
IMC	Índice de Massa Corporal
MNSRM	Medicamento Não Sujeito a Receita Médica
MSRM	Medicamento Sujeito a Receita Médica
SWOT	Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats (Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças)

## I. Introdução

Nos últimos anos a sociedade tem vindo a sofrer mudanças em todos os níveis. A saúde em particular tem tido algumas alterações e progressos. O conceito de saúde é visto num sentido mais alargado, engloba não só a ausência de doença mas também o bem-estar e a felicidade.<sup>1,2</sup>

Os cidadãos em geral, tem acesso a mais informação e são mais conscientes, e sentem por isso necessidade de procurar melhores cuidados de saúde. A gestão melhorada do serviço nacional de saúde também é um fator importante para toda esta redefinição em saúde.

A Farmácia Comunitária (FC) não é mais um simples posto de venda de medicamentos. Hoje, a FC tem um papel mais ativo na sociedade. É um local onde se prestam serviços de saúde e bem-estar, onde se desenvolvem atividades multifacetadas. Surgiu como resultado da revalorização das farmácias e sobretudo do papel do farmacêutico. A FC é uma entidade privada e como tal tem de ser rentável, no entanto o conceito ideal é aquele que assenta numa relação de simbiose, ou seja, é importante servir melhor para que também seja benéfico em termos de lucro. Contudo a FC deve manter sempre um equilíbrio entre os propósitos comerciais e o de missão social junto da população que serve, sem nunca descorar os aspetos éticos da profissão.<sup>1</sup>

O farmacêutico como agente de saúde pública e especialista do medicamento assume grande importância na FC. A forma discreta com que o farmacêutico desempenha a sua tarefa, mascara a eficácia e o profissionalismo da sua intervenção. Por isso a importância desta intervenção passa despercebida e, na maior parte das vezes, não é reconhecida a importância ao serviço prestado pela farmácia e pelo farmacêutico. As funções que exerce no dia-a-dia resultam numa afirmação crescente que ultrapassa o seu papel enquanto técnico de medicamento. O processo de indicação farmacêutica é um dos pilares onde se assenta o trabalho do farmacêutico, orientada sobretudo para a resolução de problemas menores de saúde.<sup>2</sup>

O meu estágio na Farmácia Matos (FM) teve uma duração de 816 horas, permitiu-me contactar com varias realidades implementadas neste serviço. Foi-me possível sedimentar conhecimentos, adquirir novos e relacioná-los, adquirir novas competências e novos métodos de trabalho. Foi sem dúvida uma etapa importantíssima na minha vida. É neste seguimento que surge este relatório, na qual será feita uma análise SWOT do estágio que realizei. Serão abordados pontos fortes (strenghts), pontos fracos (weaknesses),

oportunidades (opportunities) e ameaças (threats) quer da FM, quer da minha visão em relação ao meu estágio e curso em Ciências Farmacêuticas.

## 2. Análise SWOT

### 2.1 Pontos Fortes

#### 2.1.1 Estrutura e equipa

A Farmácia Matos (FM) situa-se em Vale de Cambra e pertence à Dr.<sup>a</sup> Maria Clara Matos. De salientar que a Dra. Maria Eduarda Melgueira é filha da Dra. Maria Clara Matos demonstrando que esta farmácia é um negócio de família e que já vem do tempo do avô, pertencendo à família há cerca de 85 anos.

A equipa da FM é constituída por três farmacêuticos: Dra. Maria Clara Matos-diretora técnica, Dra. Eduarda Melgueira e Dra. Liliana Rocha; por três Técnicas de Farmácia: Dra. Fátima Silva, Dra. Joana Lopes e Dra. Sandra Soares, por dois técnicos auxiliares: Sr. Adolfo Vinha e Nelson José e ainda por uma assistente de cosmética e puericultura, Helena Ferreira, que também auxilia na gestão de *stocks*. Todos os profissionais participam na melhoria contínua desta farmácia pois existe o estímulo da Dra. Eduarda que incentiva a participação em formações nas várias áreas da saúde, para que haja sempre um acompanhamento de novas tendências e novos produtos. Acima de tudo é uma equipa disponível a inovação, aberta a sugestões quer de novos estagiários, quer de utentes, trabalhando assim para a melhoria contínua dos seus serviços.

A farmácia encontra-se no R/C de um edifício histórico em Vale de Cambra, localizando-se no centro da cidade e na avenida principal. A farmácia apresenta elementos únicos que a distinguem de qualquer outro estabelecimento.

O estabelecimento está dividido em sete espaços:

- Zona de atendimento, que ocupa a maior parte da loja;
- Gabinete de atendimento, utilizado na realização de vários testes e rastreios;
- Um armazém onde se encontra o Flux (aparelho automatizado de gestão e dispensa de medicamentos, onde se encontram armazenados a maior parte dos produtos comercializados na farmácia);
- Escritório;
- Espaço para receção e preparação de encomendas;
- Laboratório de manipulados (bancadas de superfícies lisas, balança digital, material de laboratório, prateleiras com reagentes, formulário galénico e documentação relativa a manipulados);

- Instalações sanitárias.

A FM possui uma área de atendimento ao público com cinco balcões de atendimento principais e um sexto balcão perto do gabinete de atendimento que permite um atendimento mais personalizado e mais direcionado a dermocosmética e puericultura.



Figura 1- visão geral do espaço reservado ao atendimento ao público <sup>3</sup>

Esta farmácia possui utentes bem fidelizados, que optam sempre pelos serviços de excelência aqui prestados. Recentemente sofreu remodelação, melhorando a sua imagem e criando um espaço mais apelativo. Dispõe de uma extensa área que permite a exposição de maior diversidade de produtos, atendendo as mais variadas necessidades dos utentes.

A organização do espaço de atendimento ao público permite exposição de elevado número de produtos de venda livre. A zona de exposição de produtos de cosmética, artigos de higiene e conforto está do lado acessível ao público, ao passo que os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) estão sempre situados atrás dos balcões de atendimento.

A FM dispõe de um lugar de estacionamento a frente da mesma, privado, para que os utentes que vêm a farmácia tenham sempre um lugar reservado para eles.

O horário de funcionamento está compreendido entre as 9h-20h de segunda a sexta, sábados das 9h-13h. Nos dias de serviço está aberta até às 00h e após esta hora encontra-se em regime de disponibilidade. Neste regime o colaborador é contactado telefonicamente e dirige-se à farmácia para atender todos os casos urgentes com prescrição médica e na presença de GNR para assegurar a segurança da farmácia. Os contactos do profissional responsável, bem como todas estas informações tem de estar devidamente afixadas na porta da farmácia.

### 2.1.2 Gestão de stocks

A FM possui dois sistemas informáticos de gestão. Um que gere os *stocks* do Flux (entradas e saídas de medicamentos/produtos), e o sistema de gestão Winphar (faturação, encomendas, *stocks*). Trata-se de um sistema bastante intuitivo e de fácil manuseio, que permite num só ecrã aceder às várias áreas de trabalho: atendimento, fornecedores, *stocks*, gestão de receituário, entre outros. Neste programa é possível definir níveis de acessos para os utilizadores e garantir a segurança e certeza das operações, pois cada alteração efetuada é registada (data, hora, utilizador) e cada utilizador possui *passwords* pessoais que são pedidas em pontos cruciais do funcionamento.

Praticamente todas as tarefas na farmácia são efectuadas com no Winphar, desde a dispensa de medicamentos/produtos, pedido e entrada de encomendas, devoluções e pagamentos a fornecedores, organização/conferência de receituário, faturação.

A FM dispõe de um serviço de armazenamento de medicamentos: ARMAZÉM AUTOMÁTICO VERTICAL ROTOMAT® - FLUX (Fig.2). Utiliza todo o espaço disponível até ao teto (cerca de 3,2m) e cria até mais 60 % de capacidade de armazenamento, graças ao seu *design* compacto. Este aparelho (armazém automático) é constituído por 36 prateleiras, cada uma com 12 gavetas, organizadas por diferentes alturas. Isto permite elevada capacidade de armazenamento de medicamentos e outros produtos, reduzindo assim a necessidade de espaço.<sup>4</sup>

Cada posto tem a aplicação que permite pedir o produto, ou seja dar ordem de saída do produto. O funcionário sempre que chega ao FLUX tem de passar o cartão correspondente ao posto onde pediu o produto, num leitor ótico e assim dá informação à máquina para se movimentar e retirar o produto das gavetas. (Fig.3)



Figura 2- FLUX



Figura 3- FLUX saída de produto

Dada a exigência de um *stock* variado numa farmácia, a FM tem uma constante gestão de *stock*. É importante ter muitos produtos, mas em quantidades diferentes de cada um, ou seja, as quantidades de cada produto devem ser adequadas ao número médio de vendas mensais: um produto com maior saída tem de ter obrigatoriamente mais *stock* por ser muito procurado (figura 4), ao passo que produtos com menos saídas tem um *stock* menor, e caso não se venda nunca um produto esse passa a ter “*stock zero-zero*” (*stock* mínimo zero e *stock* máximo zero).

**Ficha de produto**

Código: 3045580 Designação: ASPIRINA GR COMP GR 100 MG X 30 Caracteres: 31 EAN: Estado: Normal

Compras: Modelo sug.: Stock Vendas Etiqueta: Não Validade: 09-2015 Em escoamento de participação até

Stock mínimo: 15 Stock máximo: 30 I.V.A.: 6

Preço: P.V.P.: 3,50 PVP Inf.: 3,50 PVP Desc.: 0,00

P.R.G.: 0,00 P.R.P.: 0,00 PVP 5: 0,00

Existência actual: 12

Operação	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Vendas	149	121	137	131	116	116	140	123	130	134	126	142
Compras	152	123	122	130	112	112	160	115	120	144	125	138
Devoluções	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quebras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resoluções	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Alterar (F6) Act. Inf. (F11) Simposium (F12) Stock Rem. (F7) Histórico (F8) Inf. Forn. (F3) Inf. Online (F5) Encomendar (Ctrl+F5) Etiquetas (F9) Imprimir (F10) Guardar (F4) Sair (Esc)

Figura 4- Ficha do produto (ex: aspirina GR): stock mínimo e máximo

É importante ter um stock muito variado que permita responder as diversas necessidades dos utentes. Esta variabilidade também depende certamente das alturas do ano: por exemplo, nas alturas de tempo frio em que gripes e constipações sejam mais propícias é necessário ter maior quantidade de antigripais, mucolíticos, antitússicos. Ao passo que em alturas de mais calor faz-se remodelação de lineares e opta-se por se expor produtos para outras patologias como queimaduras solares, picadas de insetos.

A gestão de lineares é feita colocando os novos produtos, os produtos da época e os que a farmácia queira apostar nos “pontos quentes” da farmácia (locais mais visíveis ao consumidor). São técnicas de marketing que pretendem ir ao encontro das expectativas dos utentes que entram na farmácia.

No caso de novos medicamentos que chegam ao mercado a gestão é feita de forma diferente. Se for um medicamento inovador, em que não havia grandes apostas terapêuticas até então, esse medicamento será comprado mas em pouca quantidade, esperando pelo surgimento de mais prescrições para então se apostar em maior quantidade do produto, se for um medicamento ao qual já existam outras alternativas, e que provavelmente não trará grande oportunidade de negócio, este produto só será comprado caso surja alguma prescrição ou algum pedido por parte do utente.

De três em três meses são feitas encomendas aos laboratórios principais: Generis e ao grupo TEVA, sobretudo, e ajustadas mensalmente as necessidades da farmácia. Há ainda encomendas para outros laboratórios mas não é feito sempre na mesma altura, já dependerá do *stock* existente. Este acordo permite a FM obter desconto nalguns medicamentos e é mais benéfico para a farmácia do que se encomendar diariamente ao armazenista. As quantidades pedidas são conforme os gastos mensais de cada medicamento. Claro que nem sempre as quantidades são suficientes, e não são pedidos todos os medicamentos que cada laboratório desenvolve. No entanto é assegurado no início do mês elevada variabilidade de medicamentos de diferentes laboratórios que garantem ao utente possibilidade de escolha.

Durante o atendimento ao balcão, sempre que for solicitado um produto que a farmácia não disponha no momento, existe a possibilidade de encomendar o produto e consultar preços, em tempo real, quer por telefone, quer por consulta informaticamente na aplicação do armazém de distribuição por grosso. Este recurso permite à farmácia fazer esforços no sentido de resolver o pedido do utente, contribuindo assim para a satisfação do mesmo.

A gestão de *stocks* e consequentemente a gestão de farmácia compreende um lado estratégico e atento por parte do responsável, não esquecendo que o principal será satisfazer o utente, mas tendo sempre em conta o lucro que determinada ação trará para a farmácia. Este é um “jogo” dinâmico, estratégico e que depende muito da perceção por parte da direção técnica do tipo de utentes a que a farmácia está sujeita e do tipo de necessidades que a ela se impõem. Devem ser tidas decisões conscientes e responsáveis, e são processos que nem sempre são “estanque”. A experiência e o trabalho em equipa são dois fatores determinantes em toda esta metodologia. Este é sem dúvida o ponto forte desta farmácia, porque graças a sua gestão cuidada e atenta, a FM torna-se líder no meio em que se insere.

### 2.1.3 Diversidade de Serviços

A FM permite a execução testes (testes rápidos com aconselhamento farmacêutico) de avaliação de parâmetros bioquímicos: medição de Colesterol Total, Triglicéridos, Ácido Úrico, Glicose; medição da Pressão Arterial, e ainda testes de gravidez com o respetivo aconselhamento. Efetuam-se ainda medições do peso corporal, altura e índice de massa corporal (IMC), e faz-se administrações de injetáveis.

A FM tem ao dispor uma nutricionista que visita a farmácia às quartas-feiras de quinze em quinze dias, e que faz consultas no gabinete de atendimento. São feitas marcações quer pela nutricionista quer por qualquer funcionário da FM a todas as pessoas que assim o requisitarem. Estas consultas permitem o acompanhamento dos utentes, com o intuito de melhorar hábitos alimentares e incentivar a manutenção do peso ideal. A nutricionista desenvolve um plano que o utente tem de seguir, e estabelece novas etapas a atingir nas próximas consultas. A saúde assenta sobretudo em bons hábitos no dia-a-dia, e estes serviços devem estar mais próximos da população.

Dispõe ainda de um técnico de aparelhos auditivos que visita a farmácia na última sexta-feira do mês, realizando rastreios auditivos e prestando assistência a todos os utilizadores desses aparelhos.

Sempre que solicitado um medicamento em que seja necessário fazer a sua preparação – preparações extemporâneas (sobretudo de antibióticos de uso pediátrico-suspensões orais) a FM também o executa.

A FM também é aderente do sistema de gestão de resíduos- VALORMED, permitindo a gestão dos resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso.<sup>5</sup>

Recentemente, a FM apostou num espaço reservado a Saúde Animal, com implementação de novos produtos de saúde, higiene e bem-estar, específicos para cuidar do animal de estimação.

Na farmácia comunitária realiza-se um grupo importante de intervenções farmacêuticas. Os utentes recorrem frequentemente a farmácia para pedirem conselhos e para que lhes possa ser aconselhado um produto ou uma medida que melhore a sua situação. Por vezes o atendimento é direcionado para o profissional que seja mais especializado em determinada área (fitoterapia, produtos cosméticos, veterinária) consoante o tipo de serviço que o utente solicitar. Este tipo de aconselhamento garante um melhor serviço e maior satisfação do utente por ser possível fornecer uma melhor resposta ao que foi solicitado.

Durante a dispensa ativa quer de medicamentos quer de outro produto, é importante assegurar que o utente fica esclarecido sobre a forma correta de o utilizar. É necessário fazer perguntas ao utente durante a dispensa de medicamentos: saber se é a primeira vez que vai tomar, se sabe como tomar o medicamento, se já faz a medicação há muito tempo, entre outras perguntas que são adaptadas a cada situação. Sempre que existir

na farmácia material educativo e informativo sobre determinadas patologias deve ser entregue ao utente de acordo com a sua situação. Este tipo de informação cedida em suporte escrito permite ao doente conhecer melhor a patologia e auto consciencializar-se do seu problema.

## **2.2 Pontos Fracos**

### **2.2.1 Produtos Naturais e Homeopatia**

Hoje em dia medicamentos a base de plantas, produtos naturais e medicamentos homeopáticos são cada vez mais procurados. De notar que muitas vezes a composição destes produtos é mal conhecida e sobretudo em doentes polimedicados pode tornar-se num verdadeiro problema por possíveis interações medicamentosas. No entanto, sobretudo medicamentos homeopáticos são cada vez mais solicitados na FM por serem aconselhados por alguns médicos apologistas deste tipo de terapias. A FM não aposta neste tipo de produtos e é necessário encomendar sempre, pelo que o utente tem de esperar um ou dois dias até ter o produto.

### **2.2.2 Tempos de Espera**

A FM é uma farmácia muito requisitada e tem por isso muito movimento. Por vezes os cinco postos de atendimento não são suficientes para o número de utentes que chegam a farmácia resultando em maiores tempos de espera. A população mais recorrente é idosa, e por norma chegam a farmácia com muitas receitas para aviar medicamentos o que também leva a que o atendimento seja mais demorado.

A prescrição de receitas é feita por DCI- Principio ativo. No entanto, para alguns grupos de medicamentos há elevada quantidade de opções sobretudo por haver muitos genéricos. Na maioria das vezes os doentes querem o medicamento do mesmo laboratório que já levaram anteriormente. Este fato faz com que o profissional de saúde tenha de aceder ao histórico do doente ou a ficha caso tenha, para consultar qual o laboratório. Muitas vezes não há qualquer histórico do utente e a maioria dos utentes identificam os medicamentos pela cor e forma da embalagem e uma embalagem diferente pode levar a erros de medicação. É dever do farmacêutico explicar ao utente para que tipo de patologia se refere esse medicamento, assim como a sua posologia.

Para além disso, após identificar os medicamentos, o pedido terá de ser feito através da aplicação do FLUX, processo que pode ser bastante moroso. Principalmente em horas de grande afluência de utentes, com muitas receitas, resultando em muitos pedidos no FLUX.

Os fatores acima descritos impedem muitas vezes de prestar mais atenção ao utente no momento da venda e de o aconselhar da melhor maneira.

Dada a alargada variedade de produtos existentes na FM e muitas vezes devido à falta de tempo para organizar/arrumar todas as referências, os colaboradores da FM perdem tempo à procura dos produtos, e conseqüentemente maiores tempos de espera para o utente. Existem vários locais onde os produtos possam estar distribuídos além do FLUX: armazém, *mezzanine*, laboratório e cave. Por norma estão estipulados os produtos que devem estar em cada local, mas nem sempre essa disposição se mantém.

Ocasionalmente verifica-se a ocorrência de erros de *stock*, que resultam na maioria das vezes por erro humano associado aos colaboradores, o que condiciona a procura desse medicamento e mais uma vez contribui para maior tempo de espera do utente.

## 2.3 Oportunidades

### 2.3.1 Página Facebook

Explorar novos meios de chegar ao consumidor. A FM dispõe de uma página no *Facebook* que diariamente é atualizada. Nesta página são expostas informações que possam ser do interesse do utente: novas promoções, novos produtos, passatempos, sugestões, quais os dias em que a farmácia está de serviço. Isto possibilita a que os utentes mesmo em casa possam estar a par das novidades da farmácia, se sintam informados e possam dar as suas opiniões na própria página, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.



Figura 5- Página do Facebook da FM <sup>3</sup>

### 2.3.2 Rastreios

Realizar mais frequentemente rastreios dirigidos a toda a população sobre alguns problemas de saúde. Os rastreios destinam-se a populações saudáveis, que podem não ter a perceção de terem risco de doença ou das suas complicações, aos quais é oferecida a possibilidade de responder a inquéritos e de realizarem testes simples e fiáveis que permitem a identificação de lesões ou estados iniciais da doença, através do diagnóstico precoce. Já foram realizados rastreios de podologia, micoses, doença osteoarticular, por exemplo, e a população adere bastante a este tipo de iniciativas.

### 2.3.3 Diferenciação de Produtos

Apostar em produtos diferenciados, que não existam noutros locais próximos. Naquela região, a FM é a única farmácia que vende calçado da marca Chicco® para bebé e criança. O pé tem uma função fundamental no desenvolvimento motor das crianças. Deve

por isso ser protegido e respeitado utilizando sapatos adequados, confortáveis e leves. Os sapatos Chicco® garantem o desenvolvimento correto do pé do bebê.<sup>6</sup>

#### 2.3.4 Fidelização

Estabelecer protocolos com mais Indústrias e Instituições. Atualmente a FM só tem protocolo com a RAR Saúde. A RAR Saúde é, portanto, uma empresa prestadora de serviços na área da saúde, que abrange serviços diversos, sendo eles atualmente: medicina ocupacional, higiene e segurança, medicina curativa, enfermagem, serviço social. Este serviço está disponível para os colaboradores da Colep, e oferece descontos nos produtos na FM, mediante receita médica ou requisição. Estas vantagens são atrativas para os utentes da farmácia e contribuem para a sua fidelização.<sup>7</sup>

#### 2.3.5 Entrega ao domicílio

Criar o serviço de entrega de produtos ao domicílio, quer sejam MNSRM quer sejam produtos de dermocosmética e puericultura, que fossem possíveis de encomendar através de um *site* online ou por telefone, com supervisão e aconselhamento de um farmacêutico. Criaria mais facilidade de acesso a muitos utentes desprovidos de capacidade motora e com falta de tempo para se deslocarem a farmácia. Porém esta iniciativa envolve alguns custos e bastante organização, e pode demorar algum tempo a implementar.

## **2.4 Ameaças**

### **2.4.1 Crise Social**

Num panorama mais económico-social, com as novas medidas de austeridade, com as novas mudanças regulamentares, com os ajustes nos preços de referência, com menores participações por parte do estado deparamo-nos sobretudo com maiores preços dos medicamentos. Este fato faz com que os utentes tendam a prescindir de mais medicamentos, possivelmente que sejam importantes para o seu tratamento farmacológico, por impossibilidade de pagamento. Ajustes no preço dos medicamentos resulta na diminuição da margem de lucro para as farmácias, pondo em risco a sua sobrevivência.

### **2.4.2 Genéricos**

A existência de muitos laboratórios genéricos no mercado impossibilita a que a farmácia consiga contemplar todos os genéricos e opte por ter só de alguns laboratórios. Em situações em que o doente necessite de um medicamento e só queira de um laboratório que a farmácia não possui no momento pode levar a perda do cliente, caso este já esteja em falta com a medicação e não possa esperar pela encomenda do medicamento.

Constatei ainda que muitos doentes não confiam nos medicamentos genéricos como uma alternativa possível, mais económica e com igual qualidade. As recentes notícias sobre medicamentos genéricos retirados do mercado por falta de conformidade com as normas nos laboratórios de ensaio, contribui ainda mais para esta ideia. A falta de confiança do utente com os laboratórios genéricos pode por em risco este setor farmacêutico.

### **2.4.3 Ruturas e Falhas no Stock**

Falhas no *stock* interno, rutura de medicamentos por parte dos armazenistas, assim como a descontinuidade do medicamento por parte do laboratório põe em causa a continuidade do tratamento e conseqüentemente também afetam as vendas ao nível da farmácia.

### **2.4.4 Postos de venda de MNSRM**

Uma das grandes ameaças não só a FM mas também a todas as outras é a existência de outros postos de venda de MNSRM e de outros produtos de venda livre que colocam em risco o setor da FC. Os medicamentos são vendidos muitas vezes sem aconselhamento farmacêutico e os utentes não são alertados para os principais riscos e precauções que

devem ter em conta quando tomam um medicamento. São usadas técnicas pouco éticas, que contribuem sobretudo para a banalização do medicamento.

### 3. Casos Práticos

Os casos práticos apresentados são apenas alguns exemplos de situações que considero mais importantes durante o aconselhamento ao balcão. Neles exponho alguns dos meus conhecimentos adquiridos durante a minha formação mas também durante o estágio em farmácia comunitária.

#### Caso A

Mamã chega a farmácia com uma bebé de 9 meses ao colo. Referiu que a bebé tem a pele muito irritada e que deve sentir alguma comichão porque tenta coçar. As irritações são localizadas principalmente na zona das costas, no entanto tem lesões pelo corpo todo. Já experimentou alguns cremes mas acha que nada ajuda. Referiu ainda que a bebé tem a pele muito seca.

#### Intervenção farmacêutica:

Perante esta primeira abordagem o possível diagnóstico é que a bebé sofre de pele atópica. A dermatite atópica ou eczema atópico é uma manifestação cutânea da atopia, doença adquirida por herança genética. O principal sintoma é a comichão, que pode começar antes mesmo das lesões cutâneas se manifestarem. Na infância as lesões são avermelhadas e descamativas e podem atingir a face, tronco e membros. Com o ato de coçar, tornam-se escoriadas e podem sofrer infeção secundária. Nos adolescentes e adultos, as lesões localizam-se preferencialmente nas áreas de dobras da pele, como a região posterior dos joelhos, pescoço e dobras dos braços. A pele destes locais torna-se mais grossa, áspera e escurecida.<sup>8</sup>

A hidratação da pele é muito importante, devendo-se evitar sabonetes agressivos e banhos quentes. As lesões são tratadas com o uso de cremes ou pomadas à base de corticosteroides (MSRM) ou outras substâncias que ajudam a combater a inflamação. Os anti-histamínicos ajudam a diminuir e controlar a comichão. Em caso de infeção secundária, devem ser usados antibióticos (MSRM). O tratamento da dermatite atópica depende de cada caso e deve ser conduzido por um médico dermatologista.

Neste caso, tratando-se de um bebé foram dados alguns conselhos de cuidados a ter nomeadamente não dar banho com água muito quente, usar roupas de algodão, lavar as roupas com produtos antialérgicos, evitar certos alimentos na mamã porque ainda está a amamentar, e aconselhado um produto especificamente formulado para a secura extrema das peles com tendência atópica, o Bálsamo Relipidante STELATOPIA® da Mustela, próprio

de bebé. As sensações de comichão e de irritação são aliviadas desde as primeiras aplicações, graças à textura em bálsamo nutritiva e protetora e ao Óleo Destilado de Girassol, ativo patenteado de origem natural, graças à Relipidação Ativa<sup>®</sup>, processo patenteado que estimula naturalmente a produção de lípidos constituintes da barreira cutânea protetora, em falta nas peles atópicas. Este bálsamo poderá ser aplicado na bebé até 2 vezes por dia.<sup>8,9</sup>

No entanto, como a bebé apresentava lesões com alguma gravidade, foi recomendada a consultar um médico pediatra e ou dermatologista.

## **Caso B**

Uma mulher de 35 anos de idade queixa-se que está com diarreia há um dia. Referiu que não tinha vômitos, não tinha sangue nas fezes, nem febre. Em relação a alimentação, diz não ter feito nada de anormal.

### Intervenção Farmacêutica:

Uma situação de diarreia pode ser devido a várias causas: intolerância alimentar, efeito adverso de algum medicamento (por ex. alguns antibióticos), gastroenterite ou viroses. Portanto o primeiro passo de uma intervenção farmacêutica nestas situações será tentar saber qual a causa da diarreia, começando por colocar algumas questões ao doente: O que comeu? O que bebeu? Tem sangue nas fezes? Tem febre? Tem dores abdominais fortes? Fez alguma viagem recentemente? Está a tomar algum medicamento? Estas questões ajudam a despistar situações mais graves de diarreia e que tenham de ser encaminhadas ao médico.

Este caso trata-se de uma diarreia aguda, e normalmente nestas situações a diarreia é autolimitada sendo apenas necessário um tratamento sintomático com fluidos e alteração na dieta. O tratamento mais indicado será a reposição de fluidos e eletrólitos.<sup>10</sup>

Aconselhei o uso de Bi-Oralsuero<sup>®</sup> sabor morango, um suplemento completo para hidratação com água e eletrólitos e ainda com lactobacilos que permite o equilíbrio da flora intestinal. Necessário tomar 2 a 3 embalagens (de 200mL) por dia.<sup>12</sup>

Nestas situações é necessário alertar o utente para ter cuidados com alimentação. Deve evitar leite e derivados, alimentos de difícil digestão, alimentos muito ricos em fibra e alimentos que provoquem flatulência. Evitar ainda bebidas alcoólicas e bebidas com cafeína

(café, chá verde). Contudo, caso a diarreia não passe ao fim de dois dias necessário recorrer ao médico.<sup>10,11</sup>

## **Caso C**

Um senhor de 42 anos queixa-se que tem tido ultimamente muita tosse, e que curiosamente piora quando ele se deita. Pede algum medicamento que lhe acabe com a tosse porque diz que não consegue descansar por estar sempre a tossir.

### Intervenção Farmacêutica:

Neste tipo de situações é importante fazer algumas questões ao doente para tentar saber o que poderá causar a tosse. Antes de mais, perguntei se sentia dor no peito, dor de garganta, dor de cabeça, dor no corpo. Perguntei ainda se a tosse era seca ou com expetoração, e se tomava algum medicamento para a tensão. A todas estas questões o doente respondeu que não e referiu que a tosse era seca, mas quando se deitava é que piorava bastante. (O principal efeito secundário dos Inibidores da Enzima de Conversão da Angiotensina – anti-hipertensor, é a tosse. Quando a tosse já dura há algum tempo, deve ser tida em conta esta possibilidade).

A tosse é um reflexo do organismo para eliminar resíduos ou elementos dispersos no ar como poeira, bactérias, fungos e secreções, que são introduzidos juntamente com a respiração e que, caso cheguem aos pulmões, podem prejudicar o seu bom funcionamento. Ela funciona como um mecanismo de autolimpeza do sistema respiratório, sendo uma resposta do nosso corpo contra algum fator irritante<sup>13</sup>. Perguntei se costumava sofrer de azia, aos quais o doente referiu logo que sim. O refluxo gastroesofágico (muitas vezes conhecido como azia), também pode provocar tosse. Isso acontece porque o ácido encontrado no estômago, quando produzido em quantidades exageradas, entre outras situações, pode voltar para o esófago que não é preparado e capaz de suportar esse ácido e acaba provocando uma inflamação, que resulta na tosse. Esta tosse surge então devido a existência de refluxo, portanto será importante tratar primeiro o excesso de ácido produzido no estômago.

Aconselhei Nexium Control<sup>®</sup>. Cada comprimido é constituído por 20 mg esomeprazol. O esomeprazol é inibidor da bomba de prótons e está indicado para situações de esofagite de refluxo. Pode tomar apenas um comprimido por dia, de manhã em jejum.<sup>14,15</sup>

Como sente muita tosse aconselhei Bisoltussin<sup>®</sup> (Dextrometorfano) em xarope para tomar uma colher de sopa três vezes ao dia, até se sentir melhor. Dextrometorfano é um

antitússico de ação central não estupefaciente indicado para tosse seca, persistente e incomodativa.<sup>16,17</sup>

Contudo, aconselhei o doente a ir ao médico e pedir para fazer uma endoscopia para saber se há algum problema mais grave.

## **Caso D**

Um Senhor de 36 anos recorreu aos serviços da FM. Durante o atendimento referiu estar com caspa nalgumas zonas do cabelo, associada a comichão e pediu um champô que o ajudasse a resolver o problema, já que volta e meia surge aquela caspa.

### Intervenção Farmacêutica:

Após análise das lesões e da caspa resultante da descamação, o diagnóstico mais provável é que se trate de uma situação de dermatite seborreica, isto porque as lesões e as descamações surgem em sítios característicos.

A dermatite seborreica (DS) é uma inflamação crónica da pele que surge em indivíduos geneticamente predispostos. As erupções cutâneas características da doença ocorrem predominantemente nas áreas de maior produção de oleosidade pelas glândulas sebáceas.<sup>8</sup>

A causa da DS é desconhecida mas a oleosidade excessiva e um fungo (*Pityrosporum ovale*) presente na pele afetada estão envolvidos no processo.<sup>8</sup>

A DS tem carácter crónico, com tendência a períodos de crise. A doença costuma agravar-se nomeadamente no inverno, em situações de fadiga e/ou stress emocional. As manifestações mais frequentes ocorrem no couro cabeludo e são caracterizadas por intensa produção de oleosidade, descamação (caspa) e prurido. A caspa pode variar desde descamação fina até a formação de grandes crostas aderidas ao couro cabeludo. A comichão, que pode ser intensa, é um sintoma frequente nesta região.<sup>8</sup>

Após explicar ao senhor que teria DS o meu conselho foi usar um champô de tratamento e alternar com um champô ultra suave. Aconselhei então o champô Biorga Cystiphane® Anti-Caspa Intensivo DS indicado para situações de DS. Com seu complexo antifúngico exclusivo – climbazol e miconazol, a ampla ação do Biorga Cystiphane® Anti-Caspa Intensivo DS combate eficazmente a caspa grave combinada com a comichão no couro cabeludo. Elimina a caspa, previne o seu reaparecimento, melhora a saúde do

equilíbrio fúngico natural do couro cabeludo, alivia a irritação e comichão e deixa o cabelo brilhante, macio e suave.<sup>18</sup>

Este champô deve ser usado 2 a 3 vezes por semana, caso lave o cabelo mais vezes deve ser alternado com um champô suave e que acalme o couro cabeludo, como é o caso do champô da Bioderma® Nodé A. Acalma a irritação e a sensação de comichão do couro cabeludo irritado e sensível, respeitando o seu equilíbrio natural. A ação anti-inflamatória e hidratante de D-Pantenol confere alívio imediato. Limpa suavemente os cabelos e couro cabeludo devido à sua base de composição sem detergente.<sup>19</sup>

## **Caso E**

Um senhor de 63 anos dirigiu-se a farmácia com um pedaço de uma embalagem de Betamox Plus®, solicitando outra igual. Há uns tempos o médico receitou este medicamento e o doente referiu ter sido muito eficaz.

### Intervenção Farmacêutica:

Betamox Plus® corresponde a uma associação medicamentosa entre uma penicilina e um inibidor das beta lactamases (amoxicilina e ácido clavulânico)<sup>20,21</sup>. É um antibiótico e como tal só pode ser vendido com apresentação de receita médica. Nestas situações é importante referenciar estas informações ao doente, explicar que se trata de um antibiótico, só deve ser usado em situações de infeção bacteriana e que só o médico é que poderá avaliar a necessidade ou não de um antibiótico.

Em conversa com o doente perguntei o que sentia e porque achava que devia tomar este antibiótico. Ele apenas referiu que tinha alguma tosse com expetoração, não sentia dores de garganta nem dor no peito, nem tinha mais nenhum sintoma. Aconselhei então um xarope mucolítico Bisolvon® (cloridrato de Bromexina). Os mucolíticos são fluidificantes específicos, atuam sobre a viscosidade e a estrutura do muco, rompendo as ligações sulfuradas das mucoproteínas sem, no entanto, aumentar o volume das secreções. A diminuição da viscosidade do muco facilita a sua remoção, quer pela atividade ciliar do epitélio quer pelo reflexo da tosse. Neste sentido é importante alertar o doente para a possibilidade de aumentar a secreção brônquica durante o tratamento. Importante referir que caso os sintomas persistam e não sentir melhoras ao fim de 2 dias deve ir médico.<sup>13,22,23</sup>

É possível resolver os problemas dos utentes, mostrar-se interessado em trata-lo e não o deixar sair da farmácia sem uma solução para o seu problema nem sem nenhuma explicação. Há sempre alguma alternativa que também possa ser eficaz, e esse é o nosso

papel. Saber avaliar cada situação e adequar a terapêutica a cada um. Esta é uma situação comum em FC por isso optei por inclui-lo neste relatório, porque estas intervenções devem ser cuidadas e são muitas vezes decisivas para a fidelização do utente.

#### **4. Conclusão**

A FC é um espaço que está acessível a toda a população e que serve de porta de entrada no SNS. Especializada na prestação de cuidados de saúde de elevada diferenciação técnico-científica, a farmácia procura servir a sociedade sempre com a maior qualidade. Como em qualquer outro espaço de saúde, os objectivos devem estar claramente definidos. Sendo o principal satisfazer as necessidades do utente, quer pela dispensa ativa de um medicamento ou pela indicação de medidas não farmacológicas.

O ato farmacêutico engloba muitos serviços para além da dispensa de medicamentos. Cabe ao farmacêutico verificar a prescrição médica, detetar possíveis interações medicamentosas, esclarecer o utente quanto ao efeito farmacológico, posologia e utilização correta de dispositivos médicos. Parte do farmacêutico promover a saúde junto dos utentes, através de campanhas de sensibilização e prevenção de doenças.

Esta fase final do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas foi essencial para a minha formação como farmacêutica. Ao longo do estágio pude aplicar os conhecimentos que me foram transmitidos durante o curso, pude adquirir novas competências e ferramentas de trabalho que me serão uteis durante toda a vida. A profissão como farmacêutico é muito exigente e obriga a que estejamos sujeitos a formação contínua para que possamos dar sempre resposta as necessidades dos utentes. Todos os dias surgem novas situações, novos desafios aos quais devemos estar preparados para os enfrentar.

Em relação as componentes práticas, o curso deveria integrar mais oportunidades de estágio nas diferentes áreas, pois a formação é muito vasta, e nem sempre sabemos qual a área profissional que nos fará sentir mais realizados, só quando contactamos diretamente com elas é que é possível tirar elações e perceber se realmente gostamos ou não de determinada área.

Durante o estágio frequentei várias formações de dermocosmética que me permitiram conhecer as gamas existentes no mercado e adequa-las durante o atendimento ao balcão. Estas formações foram essenciais dado que durante o curso MICEF não temos contacto com esta parte comercial. Serviram para aprender mais sobre dermatologia e cosmética.

Além destas, na FM foi-me possível frequentar formações dadas na própria farmácia por delegados de produtos de venda livre e MNSRM, que contribuíram para melhorar o aconselhamento e perceber melhor as indicações de cada produto.

O balanço que faço em relação ao estágio na FM é muito positivo, tal como referi tive oportunidade de aprender muito e completar a minha formação, mas sobretudo porque evolui como pessoa. Hoje sinto-me mais completa por poder desenvolver trabalho comunitário, direcionado para a população e por promover a saúde e bem-estar dos utentes. Todo o meu desenvolvimento só foi possível por ter sido acompanhada por uma equipa de excelência que me ajudou e ensinou diariamente a ser melhor.

## 5. Bibliografia

- (1) **Ordem dos Farmacêuticos**. [acedido a 20 de Março]. Disponível na Internet: [http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebStd\\_1/defaultCategoryViewOne.asp?categoryId=1909](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebStd_1/defaultCategoryViewOne.asp?categoryId=1909)
- (2) Pita, João Rui Couto Rocha; Material de apoio a unidade curricular: Deontologia e Legislação Farmacêutica – **Farmácia, uma profissão regulamentada**. 2014
- (3) Página **Facebook Farmácia Matos**. [acedido a 8 de Março]. Disponível na Internet: <https://www.facebook.com/FarmaciaMatosValeDeCambra?fref=ts>
- (4) **VRC®- Flux**. [acedido a 8 de Março]. Disponível na Internet: <http://pt.vrc.pt/s/169>
- (5) **VALORMED®**. [acedido a 12 de Março]. Disponível na Internet: <http://www.valormed.pt/>
- (6) **Calçado CHICCO®**. [acedido a 11 de Maio]. Disponível na Internet: <file:///C:/Users/Daniela/Downloads/Guiasapatinhosfisiologicos.pdf>
- (7) **RAR SAÚDE**. [acedido a 12 de Março]. Disponível na Internet: <http://saude.rar.pt/>
- (8) Silva, E.; Material de apoio a unidade curricular: Intervenção Farmacêutica e Fitoterapia – **Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados em Saúde, Afeções dermatológicas**. 2014
- (9) Mustela – **STELATOPIA®**. [acedido a 29 de Maio]. Disponível na Internet: <http://www.mustela.pt/content/STELATOPIAr-Balsamo-Relipidante#toggle3>
- (10) Teixeira, M. M.; Material de apoio a unidade curricular: Intervenção Farmacêutica e Fitoterapia- **Farmacoterapia de Não-Prescrição Aparelho Digestivo**. 2014
- (11) Sociedade Portuguesa de Gastrenterologia – **Diarreia: Avaliação e tratamento, normas de orientação clínica**. [acedido a 29 de Maio] Disponível na Internet: [http://www.spg.pt/wp-content/uploads/2013/02/noc\\_diarreia\\_revista3.pdf](http://www.spg.pt/wp-content/uploads/2013/02/noc_diarreia_revista3.pdf)
- (12) **Bio-oral suero probiótico**. [acedido a 29 de Maio]. Disponível na Internet: <http://www.biogaia.com/product/bi-oral-suero-ors-drink>
- (13) Mascarenhas, A.; Miranda, P.; Catarino, A.P.; Material de apoio a unidade curricular: Intervenção Farmacêutica e Fitoterapia – **Afeções das Vias Respiratórias Superiores**. 2014

- (14) **Nexium Control**<sup>®</sup>. [acedido a 29 de Maio]. Disponível na Internet:  
<http://www.nexiumcontrol.pt/porque-nexium-control>
- (15) **Prontuário Terapêutico Online- INFARMED – Esomeprazol 20mg.**  
[acedido a 29 de Maio]. Disponível na Internet:  
<https://www.infarmed.pt/prontuario/framepesactivos.php?palavra=esomeprazol&x=0&y=0&rbI=0>
- (16) **RESUMO DAS CARACTERISTICAS DO MEDICAMENTO: Bisoltussin**<sup>®</sup>. [acedido a 30 de Maio]. Disponível na Internet:  
[http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=31323&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=31323&tipo_doc=rcm)
- (17) **Prontuário Terapêutico Online – INFARMED - Dextrometorfano.**  
[acedido a 30 de Maio]. Disponível na Internet:  
<https://www.infarmed.pt/prontuario/framepesactivos.php?palavra=dextrometorfano&x=0&y=0&rbI=0>
- (18) **Biorga Cystiphane** Champô. [acedido a 30 de maio]. Disponível na Internet:  
<http://www.cystiphane-biorga.com/en/produit/anti-dandruff-shampoo-ds/>
- (19) Laboratoire dermatologique – **BIODERMA - Nodé A.** [acedido a 5 de Junho].  
Disponível na Internet: <http://www.bioderma.com/pt/produitos/oferta-especial/product/action/2480.html>
- (20) **RESUMO DAS CARACTERISTICAS DO MEDICAMENTO, Betamox plus**<sup>®</sup>. [acedido a 5 de Junho]. Disponível na Internet:  
[http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=33813&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=33813&tipo_doc=rcm)
- (21) **Prontuário Terapêutico Online – INFARMED - Betamox Plus**<sup>®</sup>. [acedido a 5 de Junho]. Disponível na Internet:  
<https://www.infarmed.pt/prontuario/framepesactivos.php?palavra=betamox&x=0&y=0&rbI=0>
- (22) **Prontuário Terapêutico Online – INFARMED - Bromexina.** [acedido a 5 de Junho]. Disponível na Internet:  
<https://www.infarmed.pt/prontuario/framepesactivos.php?palavra=bisolvon&x=0&y=0&rbI=0>
- (23) **RESUMO DAS CARACTERISTICAS DO MEDICAMENTO, Bromexina.** [acedido a 5 Junho]. Disponível na Internet:  
[http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=1115&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=1115&tipo_doc=rcm)