



Carina Alexandra de Brito Matos

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo
Dr. João Afonso Diniz e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Carina Alexandra de Brito Matos

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo
Dr. João Afonso Diniz e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Carina Alexandra de Brito Matos, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009021326, 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 ou 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, 7 de Setembro de 2015.

Carina Alexandra de Brito Matos

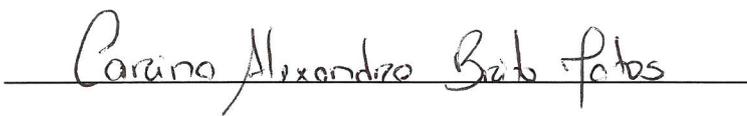
O Orientador de Estágio



Dr. João Afonso Diniz



A estagiária



Carina Alexandra de Brito Matos

Agradecimentos

O espaço limitado desta secção de agradecimentos, seguramente, não me permite agradecer, como devia, a todas as pessoas que, ao longo do meu Mestrado em Ciências Farmacêuticas me ajudaram, directa ou indirectamente, a cumprir os meus objectivos e a realizar esta etapa da minha formação académica. Desta forma, deixo apenas algumas palavras, mas um sentido e profundo sentimento de agradecimento.

À Dr.^a Ana Maria Diniz agradeço a oportunidade de me integrar na equipa da Farmácia Figueira Diniz. Ao Dr. João Diniz, expresso o meu profundo agradecimento pela orientação e apoio incondicionais que muito elevaram os meus conhecimentos científicos e, sem dúvida, muito estimularam o meu desejo de querer, sempre, saber mais e a vontade constante de querer fazer melhor. Reconheço, com gratidão, não só a confiança que em mim depositou, desde o início, mas também, o sentido de responsabilidade que me incutiu em todas as fases do meu estágio.

A toda a equipa da Farmácia Figueira Diniz por me terem recebido de braços abertos e se mostrarem disponíveis para me ajudarem em tudo que eu necessitasse no decorrer do meu estágio. Um especial agradecimento à Dr.^a Inês e à Dr.^a Cristina.

Ao corpo docente e não docente da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra por terem feito com que me sentisse em “casa” na “vossa casa”.

Às minhas colegas, em especial às que se tornaram amigas, um muito obrigado pela vossa amizade, companheirismo e ajuda, que me permitiram que cada dia fosse encarado com particular motivação. Uma referência especial à Ana Rita, pela enorme amizade que criámos. Agradeço-lhe a partilha de bons momentos, os intermináveis desabafos ao telemóvel, a ajuda e os estímulos nas alturas de desânimo.

À minha família, em especial aos meus pais, ao meu irmão, aos meus padrinhos e à minha prima, um enorme obrigada por acreditarem sempre em mim, naquilo que faço e por todos os ensinamentos de vida. Espero que esta etapa, que agora termino, possa, de alguma forma, retribuir e compensar todo o carinho, apoio e dedicação que, constantemente, me oferecem. Por último, mas não menos importante ao Alexandre Oliveira, um agradecimento especial pelo apoio e carinho diários, pelas palavras doces, pela transmissão de confiança e de força em todos os momentos, por me ter feito sempre sentir capaz de superar qualquer adversidade estando a meu lado a 100%. Obrigada por serem o pilar da minha vida! A eles, dedico este trabalho.

Índice

1. Introdução.....	5
2. Análise SWOT	6
2.1. Pontos Fortes	7
2.1.1. Integração na equipa de trabalho	7
2.1.2. Localização e horário da farmácia.....	7
2.1.3. Diversidade de utentes.....	8
2.1.4. Sistema Informático - Sifarma 2000®	8
2.1.5. Informação e documentação científica	9
2.1.6. Aprovisionamento, armazenamento e gestão de stocks.....	9
2.1.7. Controlo dos prazos de validade	11
2.1.8. Devoluções	11
2.1.9. Dispensa de Medicamentos e outros produtos de saúde	12
2.1.10. Estupefacientes e Psicotrópicos.....	13
2.1.11. Programa Nacional de Prevenção da Diabetes <i>Mellitus</i>	14
2.1.12. Receituário e Faturação	14
2.1.13. Sigilo profissional.....	15
2.1.14. ValorMed	16
2.1.15. Relação farmacêutico-utente-profissionais de saúde.....	16
2.1.16. Nova receita eletrónica.....	17
2.1.17. Prestação de cuidados de saúde.....	18
2.2. Pontos Fracos	19
2.2.1. Prescrição por DCI vrs nome comercial.....	19
2.2.2. Grande diversidade de Medicamentos Genéricos.....	19
2.2.3. Recursos humanos escassos	19
2.2.4. Dimensões da farmácia.....	20
2.2.5. Medicamentos Manipulados	20
2.2.6. Falta de implementação dos protocolos de indicação farmacêutica	20
2.2.7. Desarrumação do armazém e tempo de espera no atendimento	21
2.2.8. Dificuldade em interpretar receitas manuais.....	21
2.2.9. Conhecimentos sobre cosmética, medicamentos de uso veterinário e homeopáticos.....	21

2.3.	Oportunidades.....	22
2.3.1.	Formações internas e externas.....	22
2.3.2.	Aconselhamento em podologia e nutrição.....	23
2.3.3.	Produtos de venda livre	23
2.4.	Ameaças	23
2.4.1.	Quantidade de farmacêuticos.....	23
2.4.2.	Crise económica.....	24
2.4.3.	Locais de venda de MNSRM e produtos de saúde/bem-estar.....	24
2.4.4.	Estagiário.....	24
2.4.5.	Automedicação	25
3.	Casos Clínicos.....	25
4.	Conclusão	29
5.	Bibliografia.....	30
6.	Anexos.....	31
6.1.	Anexo I - Sala de atendimento ao público.....	31
6.2.	Anexo II - Laboratório de preparação de medicamentos manipulados.....	31
6.3.	Anexo III - Zona de receção e conferência de encomendas	32
6.4.	Anexo IV - Armazém	32

Lista de abreviaturas

ANF	Associação Nacional de Farmácias
ATC	<i>Anatomical Therapeutic Chemical Code</i>
CCF	Centro de Conferência de Faturas
CCT	Correios de Portugal
CNPEM	Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos
DCI	Denominação Comum Internacional
Dr. ^a	Doutora
Dr.	Doutor
FSA	<i>Fac Secundum Artem</i>
IMC	Índice de Massa Corporal
INFARMED	Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P.
MNSRM	Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica
MSRM	Medicamentos Sujeitos a Receita Médica
OTCs	<i>Over-the-counter</i> / Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SWOT	<i>Strength, Weakness, Opportunities, Treaths</i> (Forças, Fraquezas, Oportunidades, Ameaças)
ValorMed	Sistema de gestão de resíduos de embalagens e medicamentos fora de uso

I. Introdução

O farmacêutico é um profissional altamente qualificado, com conhecimentos técnicos/científicos e habilidades para a promoção da saúde na sociedade. O farmacêutico é o profissional de saúde mais próximo da população, presta um serviço de aconselhamento ainda de forma gratuita e está disponível para os utentes durante o tempo necessário, até que estes tenham acesso ao medicamento adequado às suas necessidades. Nos dias de hoje a importância do papel do farmacêutico tem vindo a ser cada vez mais reconhecida.

No âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, e considerando a necessidade da vertente teórica ser complementada com a prática, bem como o desenvolvimento de novos conhecimentos e competências, realizei o estágio curricular em farmácia comunitária na Farmácia Figueira Diniz, no período de 12 de janeiro a 21 de abril de 2015, orientado pelo Dr. João Afonso Diniz, com a colaboração da restante equipa.

A farmácia comunitária tem como principal função a cedência de medicamentos de forma a minimizar os riscos a eles associados. Assim, o estágio ofereceu-me a possibilidade de contactar diretamente com os utentes e proceder ao aconselhamento farmacêutico no seio da comunidade.

O presente relatório descreve e resume de forma crítica todas as atividades com que tive oportunidade de contactar durante este período através de uma análise SWOT fundamentada, que reúne os pontos fortes, os pontos fracos, as ameaças e as oportunidades relativas às vivências na farmácia e à contextualização de todo o conhecimento teórico na prática profissional.

2. Análise SWOT

A Análise SWOT é uma ferramenta de gestão muito utilizada por empresas e organizações para o diagnóstico estratégico. O termo SWOT é composto pelas iniciais das palavras *Strengths* (Pontos Fortes), *Weaknesses* (Pontos Fracos), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). Permite efetuar uma síntese das análises internas e externas, estabelecer prioridades de atuação e preparar opções estratégicas, tendo em conta os riscos, as vantagens e as oportunidades a potenciar e explorar (Tabela I). Atualmente tem sido adaptada a diferentes situações, nomeadamente na avaliação da formação académica/estágio (PA, 2014).

	Pontos Fortes	Pontos Fracos
Envolvente Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Integração na equipa de trabalho • Localização e horário da farmácia • Diversidade de utentes • Sistema Informático - Sifarma 2000® • Informação e documentação científica • Aprovisionamento, armazenamento e gestão de <i>stocks</i> • Controlo dos prazos de validade • Devoluções • Dispensa de Medicamentos e outros produtos de saúde • Estupefacientes e Psicotrópicos • Programa Nacional de Prevenção da Diabetes <i>Mellitus</i> • Receituário e Faturação • Sigilo profissional • ValorMed • Relação farmacêutico-utente-profissionais de saúde • Nova receita electrónica • Prestação de cuidados de saúde 	<ul style="list-style-type: none"> • Prescrição por DCI vrs nome comercial • Grande diversidade de Medicamentos Genéricos • Recursos humanos escassos • Dimensões da farmácia • Medicamentos Manipulados • Falta de implementação dos protocolos de indicação farmacêutica • Desarrumação do armazém e tempo de espera no atendimento • Dificuldade em interpretar receitas manuais • Conhecimentos sobre desmocosmética • Medicamentos de uso veterinário e homeopáticos
Envolvente Externa	Oportunidades	Ameaças
	<ul style="list-style-type: none"> • Formações internas e externas • Aconselhamento em podologia e nutrição • Produtos de venda livre 	<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de farmacêuticos • Crise económica • Locais de venda de MNSRM e produtos de saúde/bem-estar • Estagiário • Automedicação

Tabela I - Quadro resumo da análise swot relativa ao estágio na Farmácia Figueira Diniz.

2.1. Pontos Fortes

2.1.1. Integração na equipa de trabalho

Um dos pontos fortes deste estágio foi a interação e aprendizagem adquirida com toda a equipa de profissionais da Farmácia Figueira Diniz. Esta é uma equipa motivada por prestar os melhores cuidados à população, é conhecida por um atendimento eficaz e responsável. A equipa é constituída pela Diretora Técnica (Dr.^a Ana Maria Diniz), dois farmacêuticos (Dr. João Afonso Diniz e Dr.^a Ana Cristina Rocha) três técnicos de farmácia (Sr. Paulo Figueira, Sr. Luís Fonseca, Sr. Marco Costa) e uma assessora/administrativa, cosmetologista (Dr.^a Inês Diniz).

A equipa da Farmácia Figueira Diniz recebeu-me da melhor maneira possível, no início foi-me apresentada toda a equipa e todas as instalações, tendo sempre disponíveis todos os recursos, quer físicos quer materiais, para desempenhar as minhas funções. Todos os elementos da equipa se mostraram disponíveis para me acompanhar, para esclarecer várias dúvidas que iam surgindo e dando sugestões para que pudesse melhorar a cada dia.

Foram-me dadas dicas de como adequar o discurso consoante os utentes de modo a melhorar a perceção do esquema terapêutico.

Todos os erros que ia cometendo durante o meu estágio serviram para ficar mais alerta e tentar não voltar a cometê-los, zelando por um atendimento de excelência pelo qual a Farmácia é conhecida. Ao longo do tempo para além de uma relação de trabalho dinâmica e responsável foi desenvolvida uma relação de amizade, sempre com muita entajada entre todos os elementos.

2.1.2. Localização e horário da farmácia

A Farmácia Figueira Diniz localiza-se no Largo Conselheiro Cabral Metelo, 6-A, em Oliveira do Hospital, um lugar privilegiado uma vez que se situa precisamente no centro histórico da cidade, preservando ainda, a arquitetura condizente com o facto de se tratar de uma farmácia centenária. O acesso à Farmácia é fácil e possui um parque de estacionamento, o que promove uma boa adesão dos utentes.

O horário de funcionamento é das 9:00h às 20:00h de Segunda a Sexta-feira e aos Sábados das 9:00h às 13:00h, sem interrupção para hora de almoço. Este horário permite ao utente vir à farmácia na hora que lhe seja mais conveniente.

2.1.3. Diversidade de utentes

A população servida pela Farmácia Figueira Diniz é muito heterogénea, incluindo um elevado número de utentes habituais que se situam na faixa etária dos 30 aos 80 anos, bem como utentes ocasionais. Pelo facto de existirem utentes com diferentes níveis económicos, diversos graus de instrução e até mesmo diferentes personalidades, exigiu da minha parte uma certa flexibilidade e capacidade de adaptação, para assim poder satisfazer as necessidades dos utentes, que nos dias de hoje, são cada vez mais exigentes.

2.1.4. Sistema Informático - Sifarma 2000®

A Farmácia Figueira Diniz está equipada com o Sifarma 2000®, o *software* mais recente, desenvolvido pela *Glintt*, que permite uma otimização da gestão e organização da farmácia. Este sistema informático possibilita que todas as tarefas sejam executadas com maior facilidade e rapidez. Durante o meu estágio utilizei muitas das funcionalidades deste *software*, nomeadamente como fonte de obtenção de informação acerca dos medicamentos (reações adversas, interações, classificação ATC, composição, posologia, informação científica, analisar medicamentos do mesmo grupo homogéneo), de modo a informar corretamente o utente durante o atendimento. Para além desta função, o sistema permite ainda a gestão de encomendas (com uma aplicação que permite verificar online a disponibilidade do produto e realizar a encomenda instantaneamente), gestão de lotes de receituário, gestão de *stocks*, gestão de validades (permite a emissão de lista de validades, impressa mensalmente, cujo objetivo é detetar as referências cujo prazo de validade expira dentro de 2 a 3 meses, promovendo-se a devolução dos mesmos, corrigindo-se as validades quando o prazo for superior ao indicado pelo sistema) e ainda possibilita analisar aspetos relacionados com a faturação.

O programa permite ainda criar fichas de utentes, com todos os dados pessoais e a medicação utilizada, mediante a assinatura prévia pelo utente de uma declaração de consentimento informado, de modo a garantir um acompanhamento farmacoterapêutico, facultando ao farmacêutico informação sobre medicação anterior e em curso e tornando possível a deteção de interações medicamentosas, ou de erros de prescrição. Para além disto é possível associar o cartão de pontos à ficha do utente, o que se torna útil caso o utente se esqueça de o apresentar. Estas fichas contribuem para a fidelização do utente à farmácia.

2.1.5. Informação e documentação científica

De forma a exercer a sua atividade com autonomia, competência e responsabilidade, o farmacêutico deve atualizar os seus conhecimentos técnico-científicos constantemente. Deste modo a Farmácia Figueira Diniz possui à disposição uma biblioteca, atualizada e muito diversificada onde para além de fontes de informação de presença obrigatória, existem livros relacionados com a saúde e com o medicamento, que a Dr.^a Ana Maria foi adquirindo dado o seu gosto pela leitura. Além destes livros, a Farmácia também coloca à disposição dos que aí trabalham os manuais das formações frequentadas pelos seus funcionários e folhetos de várias marcas de produtos de dermocosmética, puericultura e produtos de uso veterinário.

Relativamente às fontes de informação eletrónicas, a Internet é sem dúvida a maior fonte de informação atual, no entanto, é sempre importante verificar a origem da informação, de forma a utilizar apenas a fidedigna. No dia-a-dia da farmácia as páginas da Internet mais visitados são a página do INFARMED (para consulta de RCM's) e a página da ANF.

Toda a informação referida é importante no apoio ao farmacêutico, quer no esclarecimento de eventuais dúvidas que possam surgir, quer na atualização de conhecimentos. Durante o estágio consultei muita da documentação mencionada, tanto para adquirir conhecimentos como para relembrar matérias esquecidas. Recorri principalmente ao prontuário terapêutico e aos folhetos informativos de medicamentos cujos princípios ativos me eram desconhecidos ou me despertavam a curiosidade.

Na Farmácia Figueira Diniz a formação dos colaboradores é, sem dúvida, uma prioridade. Toda a formação que recebi ao longo do estágio foi uma mais-valia para o meu futuro como farmacêutica.

2.1.6. Aprovisionamento, armazenamento e gestão de stocks

O aprovisionamento e o armazenamento têm como objetivo colocar à disposição do utente produtos farmacêuticos de qualidade, em tempo compatível com a eficácia do tratamento e ao menor custo, de modo a garantir a satisfação das necessidades dos utentes e permitir a viabilidade económico-financeira da Farmácia como empresa.

Na Farmácia Figueira Diniz o aprovisionamento e armazenamento são geridos de modo a evitar ruturas de *stocks*, a promover a rotação dos produtos (evitando assim a sua acumulação) e a minimizar a imobilidade de capital, o que permite atualizar os *stocks* com as novidades do mercado (Anexo III). Para tal, na gestão do *stock* têm de ser tido em conta, aspetos como: as necessidades dos diferentes tipos de utentes que frequentam a farmácia,

hábitos de prescrição médica, época do ano (produtos sazonais) e período do mês, média mensal de vendas, produtos novos e campanhas favoráveis (bonificações), capacidade de armazenamento da farmácia, existência de *stock* armazenado, rotação do produto em causa; fundo de maneio da farmácia e condições de pagamento. O meu estágio permitiu-me verificar que o farmacêutico, para além de técnico do medicamento e agente de saúde pública, tem que ser um ótimo gestor e tem de ter um conhecimento profundo da realidade da farmácia. A gestão do *stock* é facilitada graças ao programa Sifarma 2000[®], que fornece uma correta noção do *stock* e da rotação de todos os produtos, bem como o controlo diário das suas entradas e saídas uma vez que cada produto tem uma ficha própria onde consta um *stock* mínimo e máximo passível de ser alterado conforme as vendas.

Os fornecedores são igualmente uma peça chave na gestão de existências da farmácia. Assim, a aquisição dos produtos farmacêuticos pode ser feita a armazenistas/cooperativas ou através de compra direta aos laboratórios de Indústria Farmacêutica. Cabe à farmácia decidir qual o fornecedor mais adequado e vantajoso, tendo em conta vários critérios como frequência e rapidez de entregas, condições de pagamento, quantidade a comprar, descontos e bonificações associados.

Os armazenistas/cooperativas são os principais fornecedores, uma vez que é a eles que a farmácia adquire quase a totalidade dos MSRM, são mais rápidos nas entregas e permitem a aquisição de produtos em menor pequena quantidade já que existem várias entregas diárias (de manhã e à tarde), permitindo à farmácia suprir as necessidades dos utentes e controlar o seu *stock* de forma rentável.

A Farmácia Figueira Diniz tem um fornecedor principal (Plural) e dois “secundários” (OCP e *Alliance Healthcare*) aos quais recorre sempre que os produtos pretendidos estejam esgotados no fornecedor principal.

A aquisição a laboratórios de Indústria Farmacêutica é muitas vezes designada por “compra direta”. Este modo de aquisição tem benefícios económicos associados à negociação direta e à compra de um número considerável de unidades de produtos farmacêuticos. A desvantagem reside nas quantidades mínimas a adquirir que normalmente são definidas pelos laboratórios e nos tempos de entrega, que por vezes são morosos, não podendo desta forma ser utilizada para repor o *stock* diário. A grande vantagem é a aquisição de medicamentos/produtos a um preço mais económico.

2.1.7. Controlo dos prazos de validade

O controlo dos prazos de validade é essencial para garantir a qualidade, eficácia e segurança de um medicamento no ato da cedência e para permitir à farmácia reaver o valor investido no produto.

Este controlo inicia-se diariamente assim que os produtos são rececionados na farmácia, com a correta colocação do prazo de validade no sistema e o correto armazenamento. Na Farmácia Figueira Diniz o controlo dos prazos de validade é realizado mensalmente com a ajuda do sistema informático Sifarma 2000®, que permite emitir no início de cada mês uma listagem dos produtos cujo prazo de validade expira nos três meses seguintes. Os produtos nestas condições são retirados fisicamente e o *stock* é corrigido na ficha do produto, os que possuem prazo de validade superior permanecem no *stock*. De notar que na verificação do prazo de validade é sempre anotada a validade mais curta.

Os produtos retirados são depois devolvidos aos fornecedores correspondentes através da realização de uma nota de devolução. O fornecedor enviará depois uma nota de crédito, caso a aceite. Aqueles cuja devolução não é aceite, são inseridos como perdas existenciais (quebras). Os estupefacientes e psicotrópicos devem ir numa nota de devolução à parte.

No decorrer do meu estágio tive a oportunidade de conferir os prazos de validade dos produtos presentes nas listagens impressas, só assim tive a perceção do quanto esta tarefa é fundamental para diminuir o prejuízo e evitar que nenhum produto seja vendido fora do prazo de validade.

2.1.8. Devoluções

Enquanto estagiária, tive a oportunidade de realizar devoluções de determinados produtos. São vários os motivos que podem levar a uma devolução, embalagem danificada, validade curta, preço superior ao permitido por lei, erro no envio do produto e produtos que devem ser retirados do mercado devido a circular normativa de um laboratório ou do INFARMED. Em qualquer dos casos é emitida uma nota de devolução em triplicado (todas elas rubricadas e carimbadas) onde consta a identificação da farmácia e do fornecedor, o número da nota de devolução atribuído pela autoridade tributária, o nome do produto e respetivo código, a quantidade a devolver e o motivo da devolução. O original e duplicado da nota de devolução acompanham o(s) produto(s) a devolver, enquanto que o triplicado fica na farmácia a aguardar a nota de crédito.

Caso o fornecedor aceite o produto devolvido, deve enviar à farmácia uma nota de crédito cujo montante é deduzido depois à fatura da farmácia ou então o produto pode ser trocado por outro(s). Caso o fornecedor não aceite a devolução, este volta a enviá-lo para a farmácia e é contabilizado como prejuízo.

2.1.9. Dispensa de Medicamentos e outros produtos de saúde

A dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde de forma correta é essencial para a melhoria da qualidade de vida de cada utente.

Existe uma diversidade enorme de produtos disponíveis, que requer por parte do farmacêutico conhecimentos suficientes e adequados para poder prestar o melhor aconselhamento ao utente.

Ao balcão da Farmácia são dispensados: Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM); Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM); produtos de dermocosmética; produtos de ortopedia; leites e suplementos alimentares; produtos de puericultura; produtos destinados a higiene bucal; medicamentos manipulados e medicamentos de uso veterinário.

O atendimento ao público no balcão da farmácia, foi uma tarefa que desempenhei desde o início do meu estágio, comecei por assistir aos procedimentos dos profissionais da farmácia, desde a chegada do utente, até à sua saída, partindo depois para os atendimentos de uma forma mais autónoma. Considero esta oportunidade um ponto forte, uma vez que aprendi como devo abordar cada doente, como adaptar a linguagem, como avaliar cada situação, como fazer o melhor aconselhamento e como usar o Sifarma 2000[®]. Os primeiros casos com que lidei no balcão foram relacionados com tosse, alergias, constipações e problemas gastrointestinais.

No início estava muito nervosa, queria concentrar-me e ao mesmo tempo dar a devida atenção ao utente, o que não foi fácil, uma vez que tinha que verificar se todos os campos da receita estavam corretos, tinha de usar corretamente o Sifarma 2000[®] e ao mesmo tempo estabelecer um diálogo certificando-me que ele percebia a posologia e a duração do tratamento. Recordo-me que a ansiedade era tanta, que quase me esquecia de cobrar os medicamentos aos utentes. Com o passar das semanas tudo se tornou mais fácil, relativamente ao Sifarma 2000[®] passou a ser um pouco mais mecanizado, tornou-se mais fácil validar as receitas e consegui dar mais atenção aos utentes.

Quando o utente chega à farmácia com uma receita médica, o farmacêutico deve fazer uma análise rigorosa da receita que lhe é apresentada, verificando a existência dos

seguintes elementos: símbolo “Governo de Portugal”; número da receita; local de prescrição; identificação do médico prescritor; dados do utente; identificação do medicamento; posologia e duração do tratamento; número de embalagens; data de prescrição; validade e assinatura do médico prescritor. (INFARMED, 2014) Depois de verificar todos estes elementos e verificar que a receita é válida, o farmacêutico deve reunir todos os medicamentos e garantir que o utente ficou esclarecido. O aconselhamento é essencial em qualquer atendimento, mas é de maior relevância quando se trata de uma terapêutica inicial. É importante que o doente compreenda corretamente toda a informação que lhe está a ser transmitida de modo a garantir uma boa adesão à terapêutica. Caso a prescrição seja feita por DCI e o doente já tome o medicamento há algum tempo, o farmacêutico deve tentar manter o laboratório habitual, principalmente no caso dos idosos, uma vez que reconhecem os medicamentos pela embalagem ou pelo aspeto do comprimido.

2.1.10. Estupefacientes e Psicotrópicos

Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes devido às suas propriedades farmacológicas, efeitos a nível psíquico, margem terapêutica estreita e pela dependência física e psicológica que provocam, são alvo de um controlo mais rigoroso na cedência e estão sujeitos a legislação específica.

Estes medicamentos têm que ser prescritos em receitas isoladamente, ou seja, a receita médica não pode conter outros medicamentos. A prescrição destes medicamentos segue as mesmas regras que os restantes, nomeadamente no que respeita ao número de embalagens por receita, este tipo de medicamentos não podem ser cedidos a menores de idade e a portadores de problemas mentais (ou em caso de suspeita de utilização indevida dos mesmos).

No momento da dispensa após a leitura ótica do código de barras do medicamento, o Sifarma 2000[®], fornece um formulário que tem que ser obrigatoriamente e corretamente preenchido. Neste formulário consta a identificação do médico prescritor, identificação do utente e identificação do adquirente (próprio utente ou outro adquirente, no qual se devem colocar os dados biográficos - nomeadamente idade e dados do cartão cidadão). No final são emitidos 4 documentos: o primeiro é impresso no original da receita, assinado pelo utente e enviado à entidade de participação; o segundo é a fatura/recibo entregue ao adquirente; os dois últimos são agrafados a uma cópia da receita e guardados num local apropriado.

A cópia destas receitas deve permanecer na farmácia durante 3 anos, em suporte papel ou informático, por ordem de aviamento.

No final de cada mês estas receitas são enviadas ao INFARMED e trimestralmente são emitidas listagens das entradas e saídas de psicotrópicos e estupefacientes que devem ser obrigatoriamente enviadas ao INFARMED.

Durante o período de estágio foi-me dada a oportunidade de aviar receitas com este tipo de medicamentos. No início fui acompanhada por outros colegas farmacêuticos que supervisionaram todo o processo, devido a todas as particularidades que a dispensa destes medicamentos acarreta.

2.1.11. Programa Nacional de Prevenção da Diabetes Mellitus

O aumento da incidência da diabetes *mellitus* em Portugal levou à criação do “Protocolo da Diabetes” estabelecido entre o Ministério da Saúde, as Associações de Diabéticos, a ANF, a Ordem dos Farmacêuticos e outras entidades, com o objetivo de promover a educação terapêutica e melhorar a qualidade de vida dos doentes diabéticos. Os produtos do Protocolo têm de ser prescritos separados dos restantes medicamentos, uma vez que estes produtos são facturados em organismos específicos.

A Farmácia Figueira Diniz, para além de intermediário na cedência, tem um papel relevante na informação e ensino do diabético, prestando esclarecimentos sobre a doença e possíveis complicações, promovendo assim a adesão à terapêutica instituída.

2.1.12. Receituário e Faturação

As receitas são conferidas diariamente tendo em conta alguns aspetos, como validade, assinatura do médico, se a receita se encontra assinada pelo utente, se os medicamentos foram corretamente aviados e se o organismo está corretamente identificado. Esta conferência é iniciada no balcão, na altura do atendimento, com a verificação de todos os aspetos acima mencionados, depois é datada, carimbada e assinada pelo profissional de saúde que efetuou a dispensa. No final do dia, as receitas são novamente conferidas, de modo a verificar se ocorreram erros na dispensa e resolvendo eventuais problemas que possam estar associados. As receitas são posteriormente agrupadas de acordo com o organismo, em lotes de 30 receitas, à exceção do último que poderá ser constituído por menos.

No fim de cada mês são fechados os lotes no Sifarma 2000[®], imprimindo-se os verbetes de identificação de lote (carimbados e assinados, que acompanham cada lote, identificando para cada receita o valor da participação), a relação resumo de lotes em triplicado (resumo dos vários lotes emitidos para cada organismo) e a fatura mensal em

quaduplicado (o original e o duplicado de cada um dos documentos são enviados para o CCF na Maia; os triplicados são enviados para a ANF; a última cópia de cada um dos documentos fica para a contabilidade da farmácia).

Da totalidade das receitas recebidas na farmácia 95% são comparticipadas pelo sistema nacional de saúde (SNS), mas existem muitos outros subsistemas de saúde que possuem acordos com a Associação Nacional de Farmácias, nomeadamente Medis, CGD, SAMS, CTT, SÃVIDA, entre outros. O utente pode ter complementaridade entre organismos e usufruir de dois organismos comparticipantes. Na receita é obrigatório constar o organismo de comparticipação, assim como o número de beneficiário do utente. As receitas são fotocopiadas na farmácia juntamente com este cartão e o documento de faturação que resulta da dispensa é impresso no verso na receita original e no verso da cópia. Quando é feito o tratamento das receitas para faturação, as receitas originais são enviadas para o Centro de Conferência de Faturas (CCF) e as cópias são enviadas para a ANF, que depois as remete aos diversos subsistemas de comparticipação, que farão a sua conferência (ACSS, 2014).

Os medicamentos utilizados no tratamento de determinadas patologias ou grupos especiais de utentes, definidos por Despacho, Portaria ou Decreto-Lei têm de ter essa referência na receita. As comparticipações mencionadas aplicam-se, na maioria dos casos, apenas a alguns dos medicamentos usados no tratamento de cada patologia.

A passagem por este setor, um pouco mais burocrático, foi bastante relevante, permitiu-me conhecer a estrutura da receita médica e o que é preciso ter em atenção no momento da dispensa. Familiarizei-me com os diversos organismos de comparticipação existentes e com a correcção do receituário. Ajudou-me a compreender como se processa a comparticipação de medicamentos por parte do SNS e dos restantes organismos.

A conferência e faturação do receituário, que tive a oportunidade de realizar, é uma tarefa exigente e de grande responsabilidade financeira, no entanto a Farmácia Figueira Diniz, tenta evitar prejuízos através de uma cuidadosa verificação do receituário.

2.1.13. Sigilo profissional

O diálogo estabelecido ente o utente e o farmacêutico está sujeito ao sigilo profissional, assim sendo o farmacêutico deve sempre assegurar ao utente privacidade máxima e que todas as informações transmitidas, não serão do conhecimento de terceiros. Enquanto estagiária senti que esse sigilo era cumprido na Farmácia Figueira Diniz, notava que

em determinadas situações, os utentes procuravam falar com o profissional com o qual se sentiam mais à vontade e mais confiantes para expôr os seus problemas.

2.1.14. ValorMed

O programa ValorMed gere os resíduos de embalagens e medicamentos fora de uso recolhidos nas farmácias. Após a recolha são separados de acordo com os materiais (caixas, blisters, folhetos informativos, ampolas, frascos) para reciclagem e os medicamentos fora de uso são incinerados de forma segura e respeitando o ambiente. No entanto, para que a reciclagem ocorra de forma correta e com sucesso, a farmácia deve incentivar os utentes a aderirem a este programa. Cada profissional deve informar os utentes sobre os riscos para a saúde pública inerentes à incorreta eliminação dos medicamentos através do lixo doméstico. Enquanto estagiária aconselhei os utentes a fazerem periodicamente uma “revisão” à sua “Farmácia Doméstica”. Pedindo-lhes para retirar e colocar no ValorMed, os medicamentos fora de validade, os que não tencionam voltar a utilizar e as respectivas embalagens, excluindo seringas e agulhas. Na Farmácia Figueira Diniz existem contentores da ValorMed para o devido efeito, sendo este um serviço muito solicitado pelos utentes.

2.1.15. Relação farmacêutico-utente-profissionais de saúde

A relação farmacêutico-utente-profissionais de saúde foi um ponto forte do meu estágio na Farmácia Figueira Diniz, uma vez que me foi dada a confiança para interagir continuamente no atendimento ao balcão prestando todos os cuidados e aconselhamentos farmacêuticos. É através da comunicação que o farmacêutico estabelece uma relação de confiança com o utente, fundamental para o sucesso do tratamento. Para tal há um conjunto de fatores condicionantes, como a adequação da postura e a linguagem ao nível socio-cultural do utente ou ao ambiente envolvente, o qual deve ser reservado, propício ao diálogo, de modo a que o doente possa descrever os seus sintomas e dúvidas abertamente.

Durante o meu estágio procurei, desde logo, mostrar interesse, disponibilidade e ouvir atentamente o utente de forma a poder aconselha-lo e/ou dispensar-lhe o medicamento ou produto pretendido. Apercebi-me do quanto é fundamental o farmacêutico adaptar a linguagem às diferentes classes socio-culturais, isto porque a população abrangida pela Farmácia Figueira Diniz é muito heterogénea, verificando-se que no período da manhã a afluência de idosos é elevada, a maioria das quais com um nível de instrução baixo, e para os quais é necessária uma linguagem menos técnica, mas não menos esclarecedora, aos quais se seguem de imediato utentes que me solicitam esclarecimentos mais científicos. Assim o

estágio “obrigou-me” a familiarizar com alguns termos de senso comum para poder compreender o utente, “tirar os diabetes”, “medir a tensão”... e com os nomes atribuídos aos medicamentos como “jasmin” em vez de Yasmin, “beneron” em vez de Ben-U-Ron tarefa que se revelou bastante engraçada.

No ato da dispensa, e de forma simples e completa, devem ser sempre explicadas as indicações terapêuticas do medicamento, as principais interações, efeitos indesejáveis e reações adversas, assim como a posologia prescrita pelo médico, duração de tratamento e precauções especiais. Em complemento da informação verbal, deve-se fornecer informação escrita. Assim, e sendo o farmacêutico um profissional de saúde próximo das populações e a quem o doente muitas vezes recorre em primeira mão, torna-se necessário uma formação contínua e um conhecimento científico que justifique a confiança atribuída pelo utente, conferindo-lhe um serviço de máxima qualidade. Por isso, a interação com outros profissionais de saúde é também um complemento ao saber farmacêutico, devendo sempre que necessário recorrer-se a médicos/veterinários/dentistas/nutricionistas de modo a esclarecermos dúvidas decorrentes do aviamento da sua prescrição ou indicação, nomeadamente em relação a medicamentos/produtos novos, raramente vendidos na farmácia ou bastante específicos (devendo posteriormente o farmacêutico complementar o estudo).

Na Farmácia Figueira Diniz nota-se um grande dinamismo nesta relação Farmacêutico/Utente/Medicamento. Um número considerável de utentes está fidelizado a esta farmácia, notando-se a confiança que têm nos profissionais desta instituição. Pedem conselhos, esclarecimentos e são assíduos, o que permite o acompanhamento da sua evolução. No final do meu estágio senti que consegui criar essa relação de confiança com muitos utentes, o que para mim foi muito gratificante.

2.1.16. Nova receita eletrónica

O projeto "Nova Receita Electrónica" desenvolvido pela Associação Nacional das Farmácias em parceria com a farmacêutica *Mylan*, permite aos cidadãos aviar as suas receitas usando apenas o Cartão de Cidadão. No decurso do meu estágio na Farmácia Figueira Diniz tive a possibilidade de usar esta plataforma electrónica (ainda numa fase de transição/adaptação) que simplifica em muito o processo de dispensa diária de MSRM, é mais seguro, mais eficiente para as farmácias e mais amigo do ambiente. O novo sistema de Receita Electrónica é simples, o médico prescreve os medicamentos através do Cartão de Cidadão, e para aceder aos seus medicamentos, o utente só precisará de o apresentar na

farmácia. Após a leitura do cartão no equipamento próprio ou usando os códigos de acesso presentes na guia de tratamento, o farmacêutico consegue aceder à receita. Uma grande parte dos dados aparecerão imediatamente no computador, como o sistema de comparticipação, o despacho e as exceções quando existem e os medicamentos nas quantidades prescritas, contribuindo desta forma para minimizar os erros relativos à cedência de medicamentos. Com a nova receita eletrónica o utente não se voltará a esquecer das receitas em casa, nem irá perdê-las no meio de outros papéis, além disto pode aviar os medicamentos a qualquer momento, basta para isso ter consigo o Cartão de Cidadão. Com o novo sistema não haverá alteração nas regras de prescrição de medicamentos por parte dos clínicos.

2.1.17. Prestação de cuidados de saúde

A Farmácia Figueira Diniz tem ao dispor do utente instrumentos de monitorização e determinação de vários parâmetros fisiológicos e bioquímicos, tais como: a medição e monitorização da Tensão Arterial (TA), peso, Índice de Massa Corporal (IMC), nível de colesterol total, triglicerídeos, glicémia, ácido úrico e PSA.

Estes cuidados de saúde são prestados no gabinete de atendimento personalizado, devidamente equipado com o material e equipamento necessário à realização das medições de forma higiénica e segura, havendo também os recipientes adequados à correta eliminação do material contaminado e material cortante/perfurante.

Durante o meu estágio tive a possibilidade de realizar medições de alguns parâmetros fisiológicos e bioquímicos, como a pressão arterial, peso, IMC, colesterol e glicémia. A medição da tensão arterial era o parâmetro mais requisitado. Após o registo do valor no cartão apropriado que fica com o utente, procedia às recomendações, começando com as medidas preventivas não farmacológicas para ajudar a controlar a TA, e em seguida explicava ao utente a importância da adesão à terapêutica. Verifiquei muitas vezes, que apesar de os utentes estarem medicados para o controlo da TA, esta continuava alta mesmo tomando a medicação corretamente. Nestes casos pedia a ajuda de outro profissional da farmácia e direcionava o utente para uma consulta médica. Considero a prestação destes serviços uma mais-valia tanto para o utente como para o farmacêutico.

2.2. Pontos Fracos

2.2.1. Prescrição por DCI vs nome comercial

A associação entre o DCI e o nome comercial foi uma das dificuldades sentidas no meu estágio. Atualmente a maior parte das prescrições são por DCI, o que deixa muitas vezes o utente confuso, uma vez que apenas reconhece os medicamentos que costuma tomar pelo nome comercial. O utente dirigia-se à Farmácia alegando que o médico se tinha enganado na prescrição dos medicamentos. No início do meu estágio, senti que não os conseguia ajudar como pretendia, pelo facto de não estar familiarizada com a associação DCI vs nome comercial. No entanto, com o passar do tempo fui adquirindo estratégias para evitar que o utente sentisse “a minha falta de experiência”, usando o Sifarma 2000[®], através da consulta do CNPEM esta dificuldade foi ultrapassada.

2.2.2. Grande diversidade de Medicamentos Genéricos

A grande diversidade de laboratórios de medicamentos genéricos disponível, dificulta e atrasa o atendimento, uma vez que é difícil saber qual o laboratório de eleição do utente, visto que este apenas sabe indicar a cor e a forma da caixa e/ou dos medicamentos. Verifiquei muitas vezes que a explicação dos utentes não coincidia com a realidade, afirmavam que tomavam genéricos, mas após a descrição da embalagem e uma procura exaustiva na gavetas dos genéricos, verificávamos que o utente afinal tomava o ético, ou que a descrição que o utente fazia da embalagem não correspondia ao medicamento pretendido. Para tentar contornar esta situação verificava se alguma vez o utente tinha levantado a sua medicação na farmácia, caso o tivesse feito, tinha acesso à medicação usual do utente, simplificando o processo do atendimento. De modo a evitar erros na toma da medicação, para além do aconselhamento verbal, escrevia na embalagem do genérico o nome comercial do medicamento e para que era utilizado (por exemplo: para o coração, para a gordura no sangue).

2.2.3. Recursos humanos escassos

Os recursos humanos da Farmácia Figueira Diniz são escassos face às tarefas a realizar no dia-a-dia. Apesar de a equipa ser constituída por excelentes profissionais, nem sempre se torna fácil realizar todas as tarefas inerentes à gestão de farmácia, quando a prioridade é que o cliente esteja à espera o mínimo tempo possível e o atendimento seja de excelência.

2.2.4. Dimensões da farmácia

A sala de atendimento ao público é de dimensão reduzida perante todo o leque de OTC's e produtos de dermocosmética que a farmácia gostaria de ter expostos, uma vez que a falta de espaço impede uma melhor disposição dos lineares e torna-se difícil destacar um novo produto (Anexo I).

2.2.5. Medicamentos Manipulados

As receitas de medicamentos manipulados vêm acompanhadas da sigla “FSA (*Fac Secundum Artem*)” ou da palavra “medicamento manipulado”. Nesta prescrição não pode constar outro medicamento de modo a ser possível a comparticipação (Ministério da Saúde, 2004).

Os medicamentos manipulados actualmente são um ponto fraco da farmácia Figueira Diniz, dado que a realização deste tipo de medicamentos é pouco frequente devido em parte ao grande avanço da indústria farmacêutica (Anexo II). Durante o período de estágio, tive a possibilidade de realizar a preparação de uma pomada de vaselina salicilada, feita por forma magistral (ou seja através de uma receita médica indicativa do doente a quem se destina) e de preparar uma associação de duas pomadas para uso veterinário. Para cada um dos manipulados elaborei um rótulo, de índole obrigatória, onde constam dados como o nome do doente, a preparação, quantidade, data de preparação e prazo de validade).

No entanto surgiram várias oportunidades de realizar preparações extemporâneas de medicamentos, principalmente de antibióticos usados em pediatria. Estas devem ser preparadas na hora da cedência, uma vez que têm um curto prazo de validade após a reconstituição do pó com água purificada. O atendimento deve ser concluído com algumas recomendações: agitar bem antes de usar para ressuspender o pó depositado no fundo; conservar no frigorífico durante 14 dias; estar atento a mudanças de coloração, presença de gases e alterações do odor uma vez que podem ser indicativos de alterações no produto.

2.2.6. Falta de implementação dos protocolos de indicação farmacêutica

Apesar de existirem diversos protocolos, nomeadamente na documentação da farmácia, estes não se encontram implementados, uma vez que a cedência é feita em função do conhecimento e opinião do profissional da farmácia. A sua aplicação seria benéfica, dado que para situações semelhantes o procedimento de abordagem, o aconselhamento e cedência seria o mesmo, independentemente do funcionário que estivesse no atendimento.

2.2.7. Desarrumação do armazém e tempo de espera no atendimento

A constante aquisição de novos produtos/medicamentos contribui para a desarrumação do armazém o que dificulta o atendimento, já que muitas vezes é necessário procurar os medicamentos/produtos neste local, acarretando também maior probabilidade de perda dos mesmos ou de ultrapassar os prazos de validade. O tempo de espera dos utentes é um fator preocupante, especialmente ao fim da tarde, dado que por mais esforços que a equipa faça para evitar esta situação não é possível dada a elevada afluência de utentes (Anexo IV).

2.2.8. Dificuldade em interpretar receitas manuais

Ao longo do estágio tive alguma dificuldade em compreender o que os médicos prescreviam, pois não conseguia entender a caligrafia nem as abreviaturas, como “CG” que significa “caixa grande”. Esta dificuldade foi ultrapassada com a ajuda da equipa da farmácia, que pela experiência de longos anos não tinha muitas dificuldades em compreender.

A prescrição em receitas manuais tem de ser devidamente justificada: "a) falência do sistema informático"; "b) inadaptação justificada do prescriptor"; "c) prescrição ao domicílio"; "d) profissionais com volume de prescrição inferior a 40 receitas/mês".

2.2.9. Conhecimentos sobre desmocosmética, medicamentos de uso veterinário e homeopáticos

Durante o estágio apercebi-me de algumas dificuldades em diversas áreas terapêuticas. Destaco a área de desmocosmética, medicamentos de uso veterinário e medicamento homeopáticos.

A Homeopatia tem sido vista em Portugal como uma solução para muitos problemas, sem que para isso se tenha que recorrer a produtos químicos, no entanto a formação nesta área ainda é muito escassa. Um farmacêutico com formação complementar em Homeopatia tem mais e melhores ferramentas para se diferenciar no mercado da prestação de cuidados de saúde. Considero, por isso, que esta deveria ser uma área abordada durante o percurso académico de um farmacêutico de forma a aconselhar este tipo de produtos com mais segurança e certeza dos seus benefícios.

Durante o meu estágio na Farmácia Figueira Diniz foram várias as solicitações de aconselhamento na área de dermocosmética, o que considerei sempre uma tarefa muito complicada. Logo percebi que é uma área alguma complexidade, dada a vasta abrangência e o

grande número de produtos existentes. Penso que durante o percurso académico poderíamos incluir aulas para análise e discussão de casos práticos, onde estariam incluídos marcas e gamas de produtos, para podermos ter um primeiro contacto com o que está disponível no mercado.

Relativamente aos medicamentos e produtos de uso veterinário, a Farmácia Figueira Diniz apesar de estar localizada no centro da cidade, é frequentemente procurada para a aquisição destes produtos, uma vez que na periferia predominam zonais rurais com criação de animais. No entanto, a maioria dos produtos destinam-se para uso em animais domésticos, como desparasitantes (internos e externos) para cães e gatos, champôs, anticoncepcionais e vacinas. Na cedência de antiparasitários é necessário ter em conta o tipo de animal, a idade e peso, assim como dar indicações ao modo de aplicação. No entanto, é também comum a procura de medicamentos destinados a animais de consumo humano, como por exemplo antibióticos de largo espetro, tal como a Terramicina[®] em pó ou *spray* para animais de explorações agro-pecuárias. Durante o estágio, tive solicitações de medicamentos de uso veterinário quase diariamente, tendo recorrido várias vezes à ajuda dos colegas da Farmácia, pois senti muita dificuldade em dar resposta a variadas situações, principalmente nos primeiros atendimentos. Considero que a introdução de casos práticos na unidade curricular de Preparações de Uso Veterinário seria benéfica, de modo a estarmos mais preparados para a realidade da farmácia.

2.3. Oportunidades

2.3.1. Formações internas e externas

A Farmácia Figueira Diniz preocupa-se com a constante evolução dos conhecimentos da sua equipa, de modo a estar sempre informada acerca dos novos medicamentos/produtos e acerca das alterações que ocorrem nos já existentes. Foi-me dada a possibilidade de assistir a pequenas formações promovidas pelos delegados dos laboratórios aquando do processo compra/venda, que me foram muito uteis para o aconselhamento de determinados produtos. Tive ainda a possibilidade de assistir ao *workshop* “Dermocosmética em oncologia” e à formação “A saúde o saúda”. Face às constantes alterações dos produtos no mercado e aos avanços nos conhecimentos na área da saúde, a formação contínua torna-se extremamente importante como complemento ao bom desempenho das funções enquanto farmacêutico.

2.3.2. Aconselhamento em podologia e nutrição

A farmácia aposta em sessões de aconselhamento em de nutrição e podologia para se distinguir e satisfazer os seus utentes.

As sessões de nutrição possibilitam ao utente perder peso ou ganhar massa muscular de um modo saudável, acompanhados semanalmente por uma nutricionista para que os que os objectivos sejam alcançados.

O aconselhamento em podologia é prestado por uma podóloga licenciada, especialista na prevenção e tratamento de doenças que afectam o pé, onde é feita uma avaliação, diagnóstico e tratamento de patologias do pé, assim como rastreio e informações sobre a saúde do mesmo.

Estas sessões são uma mais-valia, uma vez que trouxeram novos utentes para a farmácia, aumentaram as vendas dos produtos e consequentemente a rentabilidade da farmácia.

2.3.3. Produtos de venda livre

A Farmácia Figueira Diniz para além dos MSRM tem uma elevada variabilidade de produtos de saúde de outras categorias como puericultura, dermocosmética, veterinária, fitoterapia, homeopatia, ortopedia e higiene íntima. Para que pudesse fazer um adequado aconselhamento senti necessidade de procurar mais informações acerca destes produtos, recorri diversas vezes aos folhetos informativos, panfletos e questioneei os profissionais da farmácia.

2.4. Ameaças

2.4.1. Quantidade de farmacêuticos

Todos os anos saem das nossas faculdades um número elevado de farmacêuticos ansiosos por exercerem a sua profissão, no entanto dado o desemprego a que temos assistido, não há postos de trabalho suficientes. Esta realidade tem levado os farmacêuticos a aceitarem cargos mal remunerados, em condições precárias e de exploração, o que na maior parte das vezes acaba por transtorná-los e desmotivá-los de prestar um serviço de qualidade, acabando eles próprios por denegrir a imagem do setor farmacêutico. Na minha opinião seria benéfico repensarem no número de vagas que abrem todos os anos para a entrada no ensino superior.

2.4.2. Crise económica

A crise económica é um problema que tem afectado diversas áreas, nomeadamente a área farmacêutica, face ao menor poder de compra dos doentes, a procura de medicamentos tem diminuído e a de produtos de beleza e bem-estar ainda mais.

No decorrer do estágio apercebi-me do baixo poder de compra dos utentes, uma vez que aviavam apenas os medicamentos estritamente necessários, escolhiam os medicamentos genéricos em detrimento das marcas comerciais, e dentro dos genéricos os mais baratos. Deste modo torna-se cada vez mais difícil garantir a sustentabilidade de uma farmácia. As farmácias têm tentado “sobreviver” aumentando as margens de lucro dos MNSRM e preferindo empregar técnicos de farmácia, com salários mais baixos.

2.4.3. Locais de venda de MNSRM e produtos de saúde/bem-estar

Com a possibilidade de venda de MNSRM fora das farmácias, como em parafarmácias e outros locais de venda de produtos de bem-estar/beleza (hipermercados, perfumarias, lojas ortopédicas e ervanárias) torna-se mais difícil a subsistência da farmácia, uma vez que estes locais conseguem praticar preços mais convidativos, dado que não estão sujeitos aos mesmos requisitos legais que as farmácias. Dada a crise implementada o cliente procura o produto nos locais onde o preço é menor, em vez de um atendimento/aconselhamento por um profissional de saúde devidamente informado acerca dos medicamentos e dos produtos de saúde.

2.4.4. Estagiário

No início do estágio verifiquei o quanto é importante a relação farmacêutico-doente criada ao longo do tempo. Alguns utentes, nomeadamente os idosos, ficavam inseguros ao serem atendidos por alguém “novo/diferente”, diziam várias vezes: “pretendia ser atendido pelo/a Doutor/a X, eu aguardo”. O que pode estar relacionado com o facto de a farmácia estar localizada num meio relativamente pequeno e a maior parte dos utentes “serem fieis” à farmácia ao há vários anos.

No entanto, ao longo do tempo, fui criando uma relação de confiança com o utente, ouvindo-o e aconselhando-o da melhor forma, recorrendo muitas vezes a uma segunda opinião de um colega, quer para confirmação, quer para a satisfação do doente.

2.4.5. Automedicação

Dada a crise financeira instalada a prática da automedicação tem vindo a aumentar para a resolução de problemas menores de saúde de forma mais rápida, e com menor dispêndio de recursos financeiros, uma vez que evita o tempo de espera da consulta médica e os respectivos encargos. Assim o papel do farmacêutico é cada vez mais importante no aconselhamento e dispensa dos medicamentos aos utentes. Uma realidade muito frequente na farmácia é a solicitação de MSRM sem apresentação da prescrição médica obrigatória. Por imensas vezes me foram solicitadas benzodiazepinas para a ansiedade e antibióticos para uma constipação. Nestes casos não pude satisfazer o pedido do utente, uma vez que não apresentava a receita médica, expliquei quais os riscos associados à toma de alguns medicamentos e optei por sugerir outras soluções para o seu problema. No entanto, a cedência irresponsável de MSRM por parte de algumas farmácias ainda é comum.

3. Casos Clínicos

Durante o estágio na Farmácia Figueira Diniz deparei-me com situações que necessitaram do meu aconselhamento farmacêutico. De seguida passo a relatar algumas:

Caso clínico 1

Um rapaz de 25 anos dirigiu-se à farmácia à procura de algo para colocar numa lesão que lhe apareceu no lábio inferior, suspeitando de herpes labial. Questionei-o se alguma vez tinha tido um episódio de herpes labial, se sentia comichão e sensação de queimadura junto às pequenas vesículas que estavam a começar a formar-se. O jovem confirmou que já tinha tido herpes labial, mas desconhecia que podia tornar-se uma situação recorrente. Confirmei a suspeita de herpes *simplex* e indiquei Zovirax® (Aciclovir), explicando que o Aciclovir impede a replicação do vírus. No fim adverti para evitar partilhar objetos pessoais, como copos, talheres e escovas de dentes e para evitar beijar de modo a prevenir a transmissão. Uma boa hidratação com protecção anti UV é a melhor solução para evitar o reaparecimento.

Caso clínico 2

Uma senhora com cerca de 45 anos dirigiu-se à farmácia queixando-se de comichão na zona vaginal, vermelhidão e um corrimento esbranquiçado. Explicou que estes sintomas surgiram após a toma de um antibiótico para tratar uma infecção das vias respiratórias, deixando-a bastante preocupada. A senhora não apresentava ardor forte a urinar, nem urina

com sangue, por isso suspeitei de candidíase vaginal. Expliquei-lhe que a toma do antibiótico poderia ter sido a causa deste problema, uma vez que os antibióticos matam as bactérias, incluindo as da flora vaginal, o que “facilitou a vida aos fungos” para colonizarem o organismo. Aconselhei a aplicação de Gino-Canesten® (Clotrimazol 1%) creme vaginal e a solução de lavagem antisséptica Lactacyd®.

Caso clínico 3

Uma senhora dirigiu-se à farmácia para comprar um antiemético porque vai fazer uma viagem longa de carro no fim-de-semana e costuma enjoar. Aconselhei a tomar ½ a 1 comprimido de Enjomin® (Dimenidrinato) 100mg, trinta minutos a uma hora antes de viajar, e dei-lhe algumas recomendações: não ler nem comer durante a viagem, deve optar por fazer uma refeição leve antes de partir, sentar-se preferencialmente no banco da frente, evitar olhar para os lados, odores fortes e ambientes quentes.

Caso clínico 4

Um jovem dirigiu-se à farmácia com queixas de diarreia, cólicas e flatulência. Referiu que precisava de algo que parasse a diarreia e lhe tirasse o desconforto abdominal. Aconselhei que tomasse Imodium®Plus, uma associação de Cloridrato de Loperamida e Simeticone que para além de combaterem a diarreia, aliviam os outros sintomas associados. Como venda cruzada dispensei UL-250® (Bacilos lácteos da estirpe *Saccharomyces boulardii*) para regular a flora intestinal, e terminei o atendimento dando algumas recomendações não farmacológicas: aumentar a ingestão de líquidos para compensar a desidratação; repor os eletrólitos (beber aos poucos água com um pouco de sal e de açúcar); preferir alimentos leves e de fácil digestão como banana, maçã ou pêra cozida, cenoura cozida, arroz branco e frango cozido sem pele; evitar alimentos que estimulem o intestino como o café, o leite, chocolate, refrigerantes, queijos e alimentos com muita fibra.

Caso clínico 5

Uma jovem dirigiu-se à farmácia com sintomas de uma reação alérgica, queixava-se de olhos lacrimejantes, comichão no nariz e espirros. A jovem referiu ainda que costuma desenvolver alergia ao pólen na altura da Primavera, que normalmente não costumava medicar-se, mas desta vez estava insuportável. Recomendei a toma de Telfast® (Cloridrato de fexofenadina), um anti-histamínico com efeito sedativo diminuído.

Caso clínico 6

Um senhor dirigiu-se à farmácia à procura de algo para ajudar na sua crise de hemorróidas. Aconselhei a aplicação tópica da pomada Faktu[®] (uma associação de duas substâncias - Policresuleno e Cloridrato de Cinchocaína - que ajuda a eliminar a dor, o prurido, a hemorragia e promove a regeneração do tecido afetado) e Daflon[®] (Diosmina e Hesperidina), um venotrópico usado no tratamento sintomático de crises hemorroidais. Relativamente às medidas não farmacológicas recomendei aplicar gelo ou água fria, limpar cuidadosamente a região anal e perianal após cada defecção, evitar a coçar a zona, evitar o consumo de certos alimentos (café, álcool, queijo, chocolate, condimentos), evitar o uso de roupas sintéticas, dando preferência a roupa interior de algodão.

Caso clínico 7

Uma jovem de 17 anos chega à farmácia, acompanhada pela mãe, com queixas de dores menstruais. Recomendei Trifen200[®] (Ibuprofeno) 1 ou 2 comprimidos, até 3 vezes ao dia, não excedendo a dose máxima de 6 comprimidos por dia, de preferência tomados após as refeições. Aconselhei medidas não farmacológicas para ajudar a aliar as dores: colocar um saco de água quente sobre a zona pélvica, uma vez que o calor alivia as dores menstruais e trás uma sensação de conforto.

Caso clínico 8

Uma senhora com cerca de 40 anos dirigiu-se à farmácia pedindo Dulcogotas[®] (Picossulfato de Sódio). Questionei-a se tinha sido o médico a recomendar-lhe este laxante e se o tomava frequentemente. Ela respondeu-me que o tomava “dia-sim-dia-não” antes de se deitar e que só assim é que conseguia fazer as suas fezes. Passei a explicar-lhe que Dulcogotas[®] é um laxante agressivo para o intestino, que não deve ser tomado de forma continua ou por longos períodos de tempo. Aconselhei-a a substituir Dulcogotas[®] por Laevolac[®] (Lactulose), um laxante não agressivo. Por fim indiquei algumas medidas não farmacológicas que certamente a iriam ajudar: estabelecer uma rotina para os horários de defecar, não ignorar este reflexo, beber pelo menos 1.5L de água por dia, aumentar de modo gradual o conteúdo em fibras na alimentação, limitar o consumo de álcool e praticar exercício físico regularmente (por exemplo uma caminhada de 30 minutos).

Caso clínico 9

Um individuo adulto dirigiu-se à farmácia com queixas de tosse. Questionei-o se a tosse era seca ou produtiva, se sofria de diabetes ou se era doente asmático. O utente referiu que a tosse era muitas vezes acompanhada de secreções e que não sofria daquelas patologias. Sugeri Flumucil[®] (Acetilcisteína) 600mg em comprimidos efervescentes, com apenas uma toma diária, de preferência à noite. Aconselhei o utente a fazer uma boa hidratação, uma vez que a hidratação é o mucolítico mais eficiente.

Caso clínico 10

Um senhor dirigiu-se à farmácia para aviar a sua receita e solicitar Vibrocil[®] (Maleato de Dimetindeno e Fenilefrina) para aliviar a congestão nasal que o incomodava à dias. Verifiquei que na receita estava prescrito Renitec[®] (Maleato de Enalapril), por isso deduzi que o utente sofria de hipertensão arterial. Após algumas questões, o doente confirmou que era hipertenso e quando tinha crises de rinorreia usava Vibrocil[®], uma vez que lhe oferecia um alívio quase imediato. Alertei-o que Vibrocil[®] não seria a melhor solução para o seu caso, uma vez que está contra-indicado em pessoas que sofrem de hipertensão. O uso concomitante de Renitec[®] e Vibrocil[®] contribui para o aumento da pressão arterial. Em vez de Vibrocil[®] recomendei Nasopure[®] (solução salina para lavagem nasal) uma forma simples, suave e segura de aliviar a congestão nasal e simultaneamente hidratar a mucosa nasal sem causar habituação e sem interagir com outros medicamentos.

4. Conclusão

A realização do estágio na Farmácia Figueira Diniz veio comprovar que realmente fiz a opção correcta no que respeita à carreira profissional. O contacto com a realidade não se revelou uma desilusão, mas sim o concretizar de uma ambição.

No início o contacto com o público foi assustador e muito exigente. Durante o atendimento, é necessário prestar atenção ao utente e ao mesmo tempo estar concentrado em todos os pormenores que a dispensa de um medicamento requer. Além disso, somos muitas vezes confrontados com as dúvidas e com a insatisfação dos utentes, sendo necessário desenvolver uma competência comunicativa e social. Contudo, e com a ajuda de toda a equipa da Farmácia Figueira Diniz, esta insegurança foi desaparecendo ao longo do tempo, dando lugar a uma atitude mais segura e sensata da minha parte.

O estágio mostrou ser um elo de ligação fundamental entre a formação académica e a realidade profissional. Foi bastante motivador confirmar a importância de toda a teoria adquirida na faculdade verificando, que a prática é essencial para percebermos toda esta mecânica.

No presente relatório, apresentei de forma crítica as experiências vividas durante o estágio, as oportunidades que me foram dadas e as ameaças que considerei relevantes.

Concluo que ser farmacêutico é desafiador a cada dia, podemos ser confrontados com um problema a superar a qualquer instante, sendo necessário a procura de informação e actualização constantes. O estágio foi muito positivo, agradeço mais uma vez a toda a equipa da Farmácia Figueira Diniz por todos os conhecimentos transmitidos e pela ajuda na minha preparação como futura farmacêutica.

5. Bibliografia

INFARMED. (2014). Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde. 3ª Ed.

PA. (2014). Portal Administração. Retrieved August 2, 2015, from <http://www.portal-administracao.com/2014/01/analise-swot-conceito-e-aplicacao.html>

Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril. Diário Da República — I Série-A, (2004).

ACSS. (2014). Manual de Relacionamento das Farmácias com o Centro de Conferência de Facturas do SNS.

6. Anexos

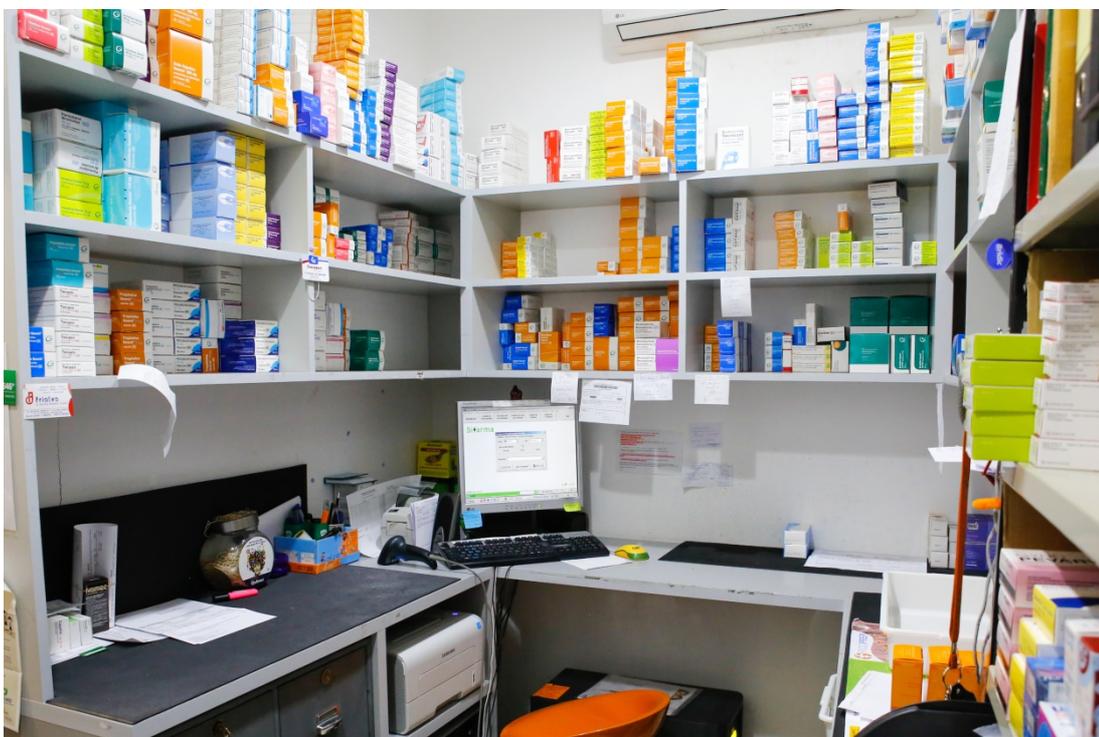
6.1. Anexo I - Sala de atendimento ao público.



6.2. Anexo II - Laboratório de preparação de medicamentos manipulados.



6.3. Anexo III - Zona de receção e conferência de encomendas.



6.4. Anexo IV - Armazém.

