



Anita Sofia Cruz Calado

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr. Pedro Miguel Lopes Baptista e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Anita Sofia Cruz Calado

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo
Dr. Pedro Miguel Lopes Baptista e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Declaração

Eu, Anita Sofia Cruz Calado, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011143267, 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, 16 de setembro de 2016.

(Anita Sofia Cruz Calado)

O orientador

(Pedro Miguel Lopes Baptista)

A estagiária

(Anita Sofia Cruz Calado)

Agradecimentos

Lá diz o ditado que se queres ir depressa vai sozinho, mas se queres ir longe vai acompanhado. Muitos estiveram ao meu lado em mais uma etapa do meu percurso universitário (estágio curricular em farmácia comunitária). Sem eles isto não teria sido o que realmente foi.

Começo por agradecer, está claro, à fantástica **equipa da Farmácia Santa Cruz** que me recebeu de braços abertos e me acompanhou todos os dias, ajudando-me a crescer enquanto farmacêutica.

Agradeço-me também aos **amigos** que Coimbra me trouxe e que me acompanharam ao longo destes cinco anos, nas várias etapas, onde vivemos momentos únicos que dificilmente serão apagados da memória. A vida sem amigos não tem graça nenhuma e eu sou uma sortuda em ter os que tenho.

Por fim e não menos importante, agradeço à minha **família**, em especial aos meus pais que estiveram sempre lá quando precisei. Agradeço o esforço, a compreensão, a motivação que sempre me deram para que eu realizasse o sonho de ser farmacêutica.

A todos o meu sincero OBRIGADO!

LISTA DE ABREVIATURAS

DCI – Denominação Comum Internacional

INFARMED, I.P. – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

PNV – Plano Nacional de Vacinação

PVP – Preço de Venda ao Público

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*

ÍNDICE

Introdução.....	1
Farmácia Santa Cruz.....	2
Análise SWOT (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>).....	3
1. Pontos Fortes	3
1.1. A equipa da Farmácia Santa Cruz.....	3
1.2. Estágio dividido em Fases.....	3
1.3. Armazenamento e Organização dos Medicamentos e outros Produtos	4
1.4. Sistema Informático: SIFARMA 2000®.....	4
1.5. Atendimento ao público.....	5
1.5.1. Dispensa de medicamentos mediante apresentação de Receita Médica	5
1.5.2. Dispensa de Medicamentos sem apresentação de Receita Médica.....	6
Caso clínico I:.....	6
Caso clínico II:.....	6
1.5.3. Dispensa de Outros Produtos com ou sem Indicação/Receita Médica	7
1.6. Não haver <i>CashGuard</i>	8
1.7. Serviços Farmacêuticos	8
1.7.1. Parâmetros Físico-Químicos	8
1.7.2. Valormed	9
1.7.3. Vacinação.....	9
2. Pontos Fracos.....	10
2.1. Produção de Medicamentos Manipulados	10
2.2. Produtos de Uso Veterinário.....	10
2.3. Processamento de Receitas e Faturação	10
2.4. Grande intensidade de trabalho	11
2.5. Utentes da mesma faixa etária.....	11
3. Oportunidades	12
3.1. Contacto com a realidade farmacêutica	12
3.2. Receita Eletrónica desmaterializada.....	12
3.3. Contacto com outros profissionais de Saúde	12
3.4. Contacto com os utentes	13
3.5. Formação Contínua.....	13
4. Ameaças.....	14
4.1. Grande volume e diversidade de produtos	14
4.2. Insegurança.....	14

4.3.	O facto de ser estagiária	14
4.4.	Flutuações de Preço dos Medicamentos e Comparticipações	15
4.5.	Receitas manuais	15
4.6.	Associação do princípio ativo ao nome comercial.....	15
	Conclusão.....	16
	BIBLIOGRAFIA.....	17

Introdução

O farmacêutico é um agente de saúde, capaz de executar todas as tarefas que ao medicamento dizem respeito, de forma a contribuir para a salvaguarda da saúde pública (1). A sua formação permite ser capaz de dispensar e aconselhar medicamentos, consciente das suas indicações terapêuticas, contraindicações, reações adversas e interações com outros medicamentos e/ou alimentos. Paralelamente é apto para dispensar e aconselhar produtos de uso veterinário, dispositivos médicos, produtos de cosmética e higiene, bem como, prestar serviços farmacêuticos.

Ao longo de cinco anos de frequência do curso de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) é dada uma formação técnica e científica que permite ao aluno ser capaz de exercer as funções de farmacêutico, quando chega ao estágio curricular.

O estágio curricular é assim a última etapa do percurso universitário e permite não só adquirir experiência profissional, mas também ter contacto com a realidade farmacêutica, integrar uma equipa de trabalho e aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Esta etapa engloba um estágio de 810 horas em farmácia comunitária.

A farmácia comunitária é o espaço onde os utentes procuraram encontrar a solução para um problema de saúde, sendo o farmacêutico o profissional capaz de o ajudar. O contacto com o utente acontece, principalmente aqui. Este contacto permite estabelecer uma ligação entre o farmacêutico e o utente que visa a adesão à terapêutica, promover hábitos de vida saudável e ainda o uso racional do medicamento.

O meu estágio curricular em farmácia comunitária foi realizado na Farmácia Santa Cruz, em Coimbra sobre a orientação do Dr. Pedro Baptista, entre o dia 11 de janeiro de 2016 e o dia 29 de abril de 2016. O presente relatório serve para descrever de uma forma resumida o que vivi durante estes quatro meses, o que aprendi, os desafios que me foram propostos e os medos e os obstáculos que tive de ultrapassar. Esta descrição será realizada sobre a forma de uma análise SWOT que visa descrever os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças observadas e sentidas.

Farmácia Santa Cruz

A Farmácia Santa Cruz foi a farmácia que eu escolhi para realizar o meu estágio em farmácia comunitária, no âmbito da unidade de Estágio Curricular. Localiza-se na Rua das Padeiras, na baixa da cidade de Coimbra.

Nos dias úteis, a farmácia encontra-se aberta das 8h30min às 19h, aos sábados das 9h às 13h e encontra-se encerrada aos domingos e feriados. Presta serviço permanente de 20 em 20 dias, assegurando nesses dias uma cobertura farmacêutica de 24h (mantém as portas ininterruptamente abertas até às 0h, sendo o posterior atendimento realizado através de um postigo).

A farmácia divide-se em dois pisos: rés-do-chão, onde está o local de atendimento, o local de receção de encomendas, o espaço de atendimento personalizado, as gavetas, os lineares e o frigorífico onde estão armazenados os produtos de frio. No 1º andar situa-se o armazém.

A equipa que lá trabalha é uma equipa jovem constituída por seis farmacêuticos sempre disponíveis para servir utente.

Análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats)

I. Pontos Fortes

I.1. A equipa da Farmácia Santa Cruz

A equipa da Farmácia Santa Cruz é uma equipa jovem constituída por seis farmacêuticos (Dr. Pedro Baptista, Dr. Tiago Carvalho, Dr. Tiago Bento, Dra. Joana Ramos, Dra. Isabel Faia e Dra. Ana Pacheco) que desde o primeiro ao último dia de estágio, se mostraram sempre disponíveis para me ajudar e esclarecer todas as minhas dúvidas. Este acompanhamento permitiu-me aprender e aprofundar os meus conhecimentos enquanto futura farmacêutica.

A integração na equipa ocorreu de forma natural. Assim, durante o estágio não me sentia estagiária mas sim, mais um elemento da equipa.

Ao longo do estágio foi-me possível perceber que o espírito em equipa é fundamental num local de trabalho. Deste modo a entreatajuda, a divisão de tarefas e a amizade entre colegas de trabalhos, é deveras importante para a alcançar o sucesso.

Em suma, considero a equipa da farmácia Santa Cruz um ponto forte no meu estágio porque sempre me acompanhou e me deu lições para o meu futuro quer profissional quer pessoal.

I.2. Estágio dividido em Fases

O meu estágio foi dividido, principalmente, em duas fases. No início do estágio estive, no *back office* da farmácia, onde consegui perceber a organização e o funcionamento desta. Ou seja, permitiu aprender como os produtos eram organizados e arrumados, ter contacto com medicamentos e outros produtos que desconhecia, perceber como se faziam e se davam entrada de encomendas, fazer devoluções aos fornecedores e, ainda, perceber o funcionamento do sistema informático usado.

O contacto com o utente foi acontecendo aos poucos. Inicialmente a prestar serviços farmacêuticos (medição da glicémia, do colesterol total, dos triglicérideos e da pressão arterial) e posteriormente, já numa segunda fase de estágio, quando passei para o atendimento ao balcão propriamente dito.

A divisão do estágio em fases e o contacto progressivo com o utente facilitaram a dispensa dos medicamentos e dos produtos, porque quando fui para o atendimento ao balcão eu já conhecia grande parte dos produtos da farmácia, sabia onde estavam arrumados e sabia trabalhar com o sistema operativo (SINFARMA 2000®).

I.3. Armazenamento e Organização dos Medicamentos e outros Produtos

A organização e o correto armazenamento dos medicamentos e outros produtos na farmácia são cruciais para manter a sua qualidade. Para além disso, facilita o atendimento e o bom funcionamento da farmácia visto que, ao saber onde o produto está torna-se mais fácil dispensá-lo, diminuindo o tempo de espera do utente.

Por outro lado, ao armazenar/organizar os medicamentos e outros produtos tive contacto com eles que de outro modo não tinha tido. Isto permitiu conhecê-los, distingui-los e associar os princípios ativos ao nome comercial, já que na faculdade não abordamos medicamentos pelos nomes comerciais.

I.4. Sistema Informático: SIFARMA 2000®

O sistema informático utilizado, o SIFARMA 2000®, é adotado por inúmeras farmácias visto que permite uma rentabilização do tempo, quer do farmacêutico quer do utente, contribuindo assim para o bom funcionamento da farmácia. É uma ferramenta muito útil que desempenha inúmeras funções, desde a entrada dos produtos até à venda dos mesmos.

Durante o período de estágio usei o programa, principalmente para dar entrada das encomendas, fazer encomendas, consultar os *stocks* dos produtos, fazer devoluções aos fornecedores e realizar o atendimento aos utentes. Para além disso, usei-o para consultar informações sobre os medicamentos (posologia, indicações terapêuticas, advertências, interações, componentes, reações adversas...) uma vez que, o sistema contém explicações sobre todos os medicamentos aprovados pelo INFARMED.

Uma outra função importante que o sistema dispõe é permitir consultar os medicamentos que os utentes costumam levar da farmácia. Esta função revelou-se muito útil quando fui para o atendimento ao balcão, uma vez que muitos dos utentes que escolhiam a farmácia Santa Cruz como a sua farmácia de eleição, eram utentes idosos polimedicados que não sabiam a sua medicação. Assim, como há uma grande diversidade de produtos e de laboratórios, cabe ao farmacêutico dispensar o medicamento que o utente costuma tomar, para que este siga a terapêutica sem enganos e tal só era possível, nestes casos, acedendo ao registo da medicação no sistema.

No início a adaptação ao programa não foi fácil, mas ao longo do estágio, devido às suas funcionalidades tornou-se uma ferramenta muito útil para o meu desempenho enquanto estagiária. Por isso, considero um ponto forte no meu estágio.

I.5. Atendimento ao público

O papel mais visível do farmacêutico em farmácia comunitária, ao olhar do utente, é o atendimento ao balcão. Este consiste principalmente, na dispensa e aconselhamento dos medicamentos e/ou produtos que existem na farmácia.

Nesta fase a aprendizagem foi diária quer com a equipa da farmácia, quer com os utentes, visto que muitos deles colocavam-me questões em que me via obrigada a procurar informação para lhes responder. Assim, tentei sempre esclarecer o utente e procurar a solução mais adequada ao seu problema.

No início não foi fácil. Apesar de já saber o funcionamento da farmácia e onde estavam os produtos, a insegurança de estagiária e o medo de errar, era evidente. Isto traduzia-se num maior tempo de atendimento.

Ao longo do tempo, as dificuldades foram ultrapassadas devido à experiência que fui adquirindo e a todo o apoio da equipa. Assim, consegui ganhar a capacidade de me adaptar às diversas situações que me apareceram à frente e proceder da forma mais correta.

I.5.1. Dispensa de medicamentos mediante apresentação de Receita Médica

Durante o estágio, quando um utente chegava à farmácia com uma receita médica, esta podia ser uma receita eletrónica materializada, uma receita eletrónica desmaterializada ou uma receita manual. O primeiro consistia na validação da receita. De seguida, realizava algumas questões ao utente no que diz respeito à medicação, como por exemplo, se é a primeira vez que toma, se quer medicamento genérico (caso exista) ou de marca. Depois ia buscar os medicamentos e explicava ao doente como os deve tomar, ou seja, fazia o devido aconselhamento farmacoterapêutico. Muitas vezes, falar só com o utente não chegava e era necessário escrever na embalagem ou num papel, como se deve tomar a medicação.

Quando comecei no atendimento ao balcão senti algumas dificuldades, especialmente quando os doentes chegavam à farmácia com várias receitas, porque verificar todas as receitas e ao mesmo tempo falar com o utente, tornava-se complicado. As receitas manuais também eram um problema, devido a caligrafia. Com o passar do tempo foi-se tornando mais fácil.

Durante o estágio constatei que muitas pessoas iam à farmácia pedir medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM), mas que não tinham receita. Nestas situações era necessário explicar que sem receita não podíamos dispensar o medicamento em causa. Por vezes, era complicado as pessoas perceberem isso, levando algum tempo e paciência até que

percebiam as razões da não cedência. As situações mais frequentes eram antibióticos e benzodiazepinas (diazepam, alprazolam...).

1.5.2. Dispensa de Medicamentos sem apresentação de Receita Médica

Durante o estágio, quando um utente chegava à farmácia para tentar resolver algum problema de saúde e não tinha receita médica, eu tentava perceber qual era o problema e procurar a melhor solução.

Em conversa com o utente, o meu objetivo era obter informações suficientes para prestar os melhores conselhos, dispensar medicamentos não sujeitos a receita médica (caso seja necessário) ou, então encaminhar para o médico.

Nos atendimentos que realizei, tentei sempre fazer uma avaliação das queixas do utente e prestar os melhores cuidados. Assim, evitava problemas futuros, como mascarar sintomas, dificultar o diagnóstico ou provocar interações medicamentosas. No início era complicado, devido à falta de experiência e ao receio de errar. Pouco a pouco fui ganhando experiência e tornou-se mais fácil.

As situações mais frequentes que me deparei durante o período de estágio, foram pedidos de medicação para alívio de sintomas gripais e constipações, dores de garganta, problemas intestinais (obstipação e diarreia), contraceção de emergência.

Caso clínico I:

Um senhor de meia-idade chega à farmácia e pede um xarope para a tosse. Comecei por questionar para quem era o xarope e ele respondeu que era para a esposa. De seguida perguntei há quanto tempo a esposa tinha tosse e se esta era seca ou se era tosse com expetoração. Ele referiu que a esposa tinha tosse há dois dias e que era com expetoração. Depois perguntei se a esposa era diabética, visto que muitos dos xaropes tem uma elevada concentração de sacarose ou se tinha outro problema de saúde ou outros sintomas. Ele respondeu que não.

Assim, ao analisar a situação aconselhei um xarope cujo princípio ativo tivesse ação mucolítica e disse como o devia tomar.

Caso clínico II:

Uma senhora de cerca de 30 anos, logo pela manhã, chega à farmácia e pede a pílula do dia seguinte. Ela diz que é casada e usa como método contraceptivo o preservativo, só que na noite anterior esqueceu-se. Não toma a pílula há uns meses porque a médica disse-lhe para

não tomar. Para além disso, a senhora refere que quer muito ser mãe, mas não quer arriscar, visto que antes de engravidar tem que fazer um tratamento, porque tem um problema de saúde que pode causar más formações ao bebé.

Perante esta situação, começo por perguntar em que fase do ciclo está e ela diz que a menstruação lhe veio há uns 12 dias. De seguida pergunto-lhe se alguma vez tomou a pílula do dia seguinte e ela diz que não, visto nunca se ter esquecido do preservativo.

Assim, atendendo à situação e visto a senhora se poder encontrar em período fértil, dispensei a pílula do dia seguinte.

Em suma, o aconselhamento farmacêutico foi crucial para a minha aprendizagem, visto que permitiu conhecer os produtos mais adequados a cada uma das situações que o farmacêutico pode dispensar medicamentos ou outros produtos para tentar solucionar o problema de saúde do utente (2).

1.5.3. Dispensa de Outros Produtos com ou sem Indicação/Receita Médica

O farmacêutico é um agente de saúde pública capaz de ceder e aconselhar ao utente outros produtos que existem à venda na farmácia para além dos medicamentos, tais como dispositivos médicos, produtos dietéticos, produtos de dermocosmética e higiene, bem como produtos para uso veterinário. Muitos destes produtos não são de venda exclusiva em farmácia comunitária, daí que seja importante prestar a devida informação e aconselhamento para que se possa distinguir a venda de outros locais de comercialização.

Durante o estágio, tentei sempre prestar os melhores conselhos e dispensar os produtos mais adequados a cada situação. Os produtos mais procurados eram os dispositivos médicos.

A procura de produtos de dermocosmética era muito frequente. Para mim aconselhar estes produtos não foi fácil, porque não tinha muita formação, dado que ao longo do curso, não é uma área muito aprofundada. Contudo, graças à formação da equipa da farmácia e as formações que tive a oportunidade de frequentar, consegui conhecer melhor estes produtos e prestar um melhor aconselhamento ao utente.

A procura de produtos de uso veterinário permitiu compreender o processo de dispensa visto que é necessário ter em conta o peso do animal, a raça e a via de administração.

Ao longo do período de estágio a dispensa de outros produtos que não fossem MSRM e MNSRM permitiu aprofundar os meus conhecimentos e perceber a importância do

farmacêutico junto das comunidades. Já que, na maioria das vezes, é a farmácia o primeiro lugar que as pessoas recorrem quando têm um problema de saúde.

Por estes motivos considero o atendimento ao público, um ponto forte no meu estágio, não só por tudo o que aprendi, mas também porque desenvolvi as minhas capacidades de comunicação, ganhei confiança e responsabilidade.

1.6. Não haver *CashGuard*

O sistema *CashGuard* permite a realização automática do troco no momento da venda, o que constitui uma preciosa ajuda no atendimento ao utente, minimizando erros.

A farmácia Santa Cruz não disponha deste sistema. Assim, na altura do pagamento era necessária redobrada atenção para não cometer enganos, o que me permitiu desenvolver o cálculo mental, sendo assim, um ponto forte no meu estágio.

1.7. Serviços Farmacêuticos

Para além da dispensa do medicamento e do aconselhamento do mesmo, o farmacêutico em farmácia comunitária pode desempenhar outras funções nomeadamente, no que diz respeito à medição/avaliação de parâmetros físico-químicos, à recolha de medicamentos que o utente já não usa e a administração de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação.

Ao longo do estágio prestei estes serviços farmacêuticos, o que contribuiu para ganhar confiança e estreitar a ligação com o utente já que muitos iam à farmácia para usufruir destes serviços.

1.7.1. Parâmetros Físico-Químicos

Durante o estágio percebi que numa farmácia é importante a capacidade de o farmacêutico medir e avaliar os valores físico-químicos, já que, é aqui que as pessoas vão fazer esse o controlo.

Assim durante o estágio, para além de medir os valores, avalei e sensibilizei os utentes para a importância do controlo da glicémia, da pressão arterial, do colesterol e dos triglicéridos.

1.7.2. Valormed

Na farmácia Santa Cruz existe um serviço – Valormed - que permite a recolha de medicamentos e embalagens, bem como materiais inerentes a estes (colheres, folhetos informativos...) fora de uso, com o objetivo de serem integrados num sistema de gestão de resíduos. Assim evitam-se contaminações do ambiente por parte dos medicamentos.

Ao longo do estágio percebi que cada vez mais, as pessoas vão a farmácia deixar os produtos que já não tomam, especialmente porque alteraram a medicação ou porque esta passou o prazo de validade. Sempre que me era possível sensibilizei o utente para esta prática.

1.7.3. Vacinação

O farmacêutico, caso pretenda, pode ter formação em administração de vacinas não incluídas no PNV e medicamentos injetáveis. Na farmácia Santa Cruz existem farmacêuticos capacitados para administrar vacinas não incluídas no PNV.

Durante o meu estágio, foi-me possível assistir a administração de vacinas, o que considero um ponto forte, porque vi na prática, o que aprendi numa unidade curricular opcional.

2. Pontos Fracos

2.1. Produção de Medicamentos Manipulados

Outrora os medicamentos manipulados (qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico) eram muito procurados nas farmácias. Hoje em dia, devido à forte industrialização do medicamento, cada vez menos as pessoas vão às farmácias pedir estes medicamentos.

Na farmácia Santa Cruz não existiam condições que permitissem a produção de medicamentos manipulados. Assim considero a não produção destes medicamentos um ponto fraco no meu estágio, porque a revisão dos conceitos apreendidos durante a formação universitária no que diz respeito à produção, a dispensa e o aconselhamento destes medicamentos, teria sido sem dúvida uma mais-valia.

2.2. Produtos de Uso Veterinário

No mercado existe uma grande variedade de produtos de uso veterinário, já que cada espécie é diferente. Assim é necessário que o medicamento seja adequado para cada uma.

Na farmácia Santa Cruz, não havia uma grande diversidade de produtos de uso veterinário. Contudo os que existiam na iam de encontro às necessidades dos seus clientes e eram destinados ao uso em cães e/ou gatos. Os mais procurados eram antiparasitários internos, antiparasitários externos e anticoncepcionais.

Em suma, considero a falta de diversidade de PUV na farmácia um ponto fraco para o meu estágio porque não contatei com produtos destinados a outras espécies.

2.3. Processamento de Receitas e Faturação

O processamento de receitas e faturação consiste num processo complexo e trabalhoso e é uma das tarefas desempenhada pelo farmacêutico comunitário. Este processo exige muito rigor, para evitar erros de receituário, receitas fora de prazo e, simultaneamente, erros de dispensa da medicação.

Na farmácia Santa Cruz, as receitas eletrónicas materializadas e as receitas manuais são verificadas duas vezes. Uma primeira vez pelo farmacêutico responsável pela venda e, uma segunda vez pelo farmacêutico destacado para o efeito.

Durante o meu estágio, não realizei esta tarefa, por isso a considero um ponto fraco. Contudo foi-me dada toda a explicação acerca da tarefa e, por vezes, entregavam-me receitas para eu verificar se estavam bem ou não. Na maioria dos casos eram erros que à

primeira vista passavam despercebidos, como por exemplo exceções mal selecionadas na dispensa do medicamento.

2.4. Grande intensidade de trabalho

Na Farmácia Santa Cruz havia uma grande intensidade de trabalho, o que para a farmácia era bom. Para mim que era estagiária, principalmente no início, tornou-se complicado visto ser muita informação a gerir ao mesmo tempo.

Ao longo do estágio a intensidade de trabalho cada vez me afetou menos, graças a experiência que ia adquirindo e a equipa da farmácia que sempre me ajudou.

2.5. Utentes da mesma faixa etária

Durante o período de estágio foi contactando com uma grande diversidade de utentes, de diferentes contextos socioculturais e diferentes faixas etárias, mas eram sobretudo os idosos que mais frequentavam a farmácia.

Como o atendimento era similar entre eles e os medicamentos dispensados também. Muitos dos medicamentos que existiam na farmácia, eu nunca tive a oportunidade de dispensar e por isso considero um ponto fraco no meu estágio.

3. Oportunidades

3.1. Contacto com a realidade farmacêutica

Lá diz o ditado uma coisa é a teoria, outra coisa é a prática. Ao longo de 5 anos de curso é-nos fornecida uma grande bagagem de informação que nos permite exercer a nossa futura profissão. Mas é no estágio que colocamos essa teoria em prática e se intensifica o contacto com a realidade farmacêutica. Neste caso em particular o contacto com a realidade em farmácia comunitária.

O estágio, na minha opinião, é sem dúvida uma ótima oportunidade de perceber o funcionamento da farmácia, perceber o circuito do medicamento, exercer as funções do farmacêutico comunitário, perceber as dificuldades que são atravessadas pelo sector, aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso e, principalmente crescer enquanto pessoa e profissional. Também é no estágio, que se dá o primeiro contacto com o utente, que se aprende-se a avaliar o utente e a fazer o atendimento que lhe é mais adequado.

3.2. Receita Eletrónica desmaterializada

No início do estágio apenas tive contacto com receitas manuais e receitas eletrónicas materializadas. Ao longo do estágio foram começando a aparecer receitas eletrónicas desmaterializadas, em que o utente trazia consigo a guia de tratamento com o número da receita e o pin de acesso, ou então, trazia uma mensagem no telemóvel com essa mesma informação. Estas receitas visam não só facilitar o trabalho ao farmacêutico uma vez que contribuem para minimizar os erros na dispensa do medicamento. Como também, a vida dos utentes, uma vez que, por exemplo, minimiza à ida ao médico, já que é possível a receita trazer mais que 4 medicamentos distintos e até 6 caixas de cada (quando o medicamento é destinado a um tratamento prolongado).

Quando surgiram estas receitas, tive que me adaptar ao processo de dispensa dos medicamentos. Assim, tive de explicar ao utente o porquê desta alteração e as vantagens que traziam, já que o médico nem sempre conseguia esclarecer essas questões.

3.3. Contacto com outros profissionais de Saúde

O médico e o farmacêutico são dois profissionais de saúde que, na minha opinião devem trabalhar em conjunto para melhorar a saúde do utente.

Durante o estágio tive a oportunidade de contactar com médicos, principalmente para esclarecer questões relacionadas com a prescrição feita ao utente.

3.4. Contacto com os utentes

O farmacêutico é um agente e promotor de saúde. Devido a isto, esta profissão tem e deve ter um grande impacto junto das comunidades, o que pressupõe um contacto com estas.

Ao longo do estágio tive a oportunidade de contactar com uma grande diversidade de utentes de várias faixas etárias, sendo na maioria idosos. Assim tive de adaptar o atendimento a cada um deles e contactar com várias patologias que permitiram aplicar os conhecimentos adquiridos na faculdade.

Para além disso, foi possível criar alguma ligação de confiança com certos utentes que iam à farmácia frequentemente.

3.5. Formação Contínua

O farmacêutico deve estar em constante aprendizagem para ser capaz de responder de forma eficaz aos problemas colocados pelos utentes.

Durante o estágio a minha formação foi contínua, graças à equipa da farmácia que sempre me ajudou e respondeu às minhas questões. Paralelamente tive a oportunidade de ir a algumas formações fora da farmácia, o que me permitiu conhecer novos produtos e aumentar os meus conhecimentos sobre outros que já existiam no mercado.

4. Ameaças

4.1. Grande volume e diversidade de produtos

Numa farmácia é possível encontrar uma grande diversidade de produtos (dispositivos médicos, MSRM, MNSRM, produtos de dermocosmética, produtos veterinários...). Isto dificulta a vida de estagiário, já que é muita a informação que se tem de assimilar acerca do que existe na farmácia, saber como se usa, aplica e/ou toma.

No caso particular dos medicamentos genéricos, existe uma grande diversidade, o que implicou que em pouco tempo tivesse de reter muita informação sobre estes, nomeadamente, no que diz respeito ao nome do laboratório, dosagens comercializadas, formato, cor e tamanho das caixas. Por outro lado, foi uma ajuda precisa no meu estágio, porque permitiu dispensar o medicamento quando não era possível aceder ao registo da medicação do utente e este não sabia o nome do medicamento e/ou laboratório, apenas sabia que caixa era.

4.2. Insegurança

Uma pessoa quando entra numa farmácia vai sempre à procura de ajuda para resolver algum problema e/ou esclarecer uma dúvida, daí que espera encontrar um profissional que lhe transmita confiança e que a ajude. A confiança transmitida é muito importante.

Contudo, a insegurança e falta de confiança prevaleceu no início do meu estágio devido não só ao facto de não conhecer todos os produtos, mas também devido ao medo de errar e de não prestar o melhor aconselhamento ao utente, tornando-se uma ameaça ao meu estágio.

Ao longo do tempo, foi aprendendo a controlar esse sentimento. Muito graças à equipa da farmácia que esclarecia prontamente as minhas dúvidas e que não me deixava prestar um aconselhamento errado ao utente.

4.3. O facto de ser estagiária

O farmacêutico é um profissional que deve estabelecer uma relação de simpatia e confiança com os utentes.

Na farmácia Santa Cruz, muitos eram os clientes que conheciam os elementos da equipa da farmácia e estavam habituados a ser atendidos por essas pessoas. Quando aparecia uma cara nova que era estagiária, alguns pediam para ser atendidos por aqueles que conheciam e que já tinham uma relação de confiança. Outros não se importavam nada de ser

atendidos pelos estagiários, compreendiam a nossa demora no atendimento, e até nos ajudavam.

4.4. Flutuações de Preço dos Medicamentos e Comparticipações

Ao longo do tempo ocorrem alterações no PVP dos medicamentos e na comparticipação dos mesmos.

Durante o estágio, principalmente no início, muitos foram os produtos que sofreram alteração no PVP, o que constituiu uma ameaça por dois motivos. Por um lado, ao dar entrada de encomendas era necessário ter muita atenção aos PVPs para que na sua conferência e na altura da dispensa do medicamento não houvessem erros.

Também no atendimento era necessário conferir se o preço que estava no sistema era o que estava marcado na caixa ou na etiqueta.

Por outro lado, a alteração constante dos preços dos medicamentos provoca alguma desconfiança no utente em relação ao farmacêutico, pois acha que este o está a enganar, o que não é verdade. Muitas vezes era necessário explicar essa flutuação aos utentes.

4.5. Receitas manuais

Cada vez mais, as receitas que chegam à farmácia são receitas eletrónicas. Contudo as receitas manuais ainda continuam a ser passadas, nomeadamente numa das seguintes quatro situações: visita ao domicílio, inadaptação do prescriptor, falência informática e até 40 receitas por mês.

As receitas manuais constituíram uma ameaça no meu estágio porque a caligrafia era muitas vezes impercetível. Esta situação pode conduzir a erros na dispensa dos medicamentos e, conseqüentemente uma terapêutica incorreta do utente.

Durante o estágio, muitas vezes, tive de ir confirmar com outro farmacêutico o que estava lá escrito.

4.6. Associação do princípio ativo ao nome comercial

Ao longo dos cinco anos de curso, não abordamos os nomes comerciais, apenas falamos de princípios ativos.

Como a prescrição é feita por DCI, no início tornou-se complicado associar os princípios ativos aos nomes comerciais. Muitas vezes, quando me pediam um medicamento pelo nome de marca, eu não sabia para que era usado.

Conclusão

O estágio curricular realizado na farmácia Santa Cruz foi uma das experiências mais enriquecedoras que tive ao longo do percurso académico, não só a nível profissional mas também a nível pessoal.

Durante este período para além de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, percebi a importância de haver uma aprendizagem constante/diária. A aprendizagem e a atualização de conhecimentos são importantes para que o farmacêutico se atualize e assim consiga prestar um melhor serviço aos utentes que procuram junto dele, soluções para os seus problemas de saúde.

O contacto com o utente foi crucial para mim porque permitiu-me ganhar confiança, perder a timidez/insegurança que ao início tinha e desenvolver a minha capacidade de comunicação.

A equipa da farmácia Santa Cruz também me permitiu ultrapassar esses obstáculos, visto que me acompanharam diariamente, esclarecendo as minhas dúvidas. Para além disso, transmitiram-me confiança e deram-me lições para o meu futuro profissional.

Em suma, depois deste período, sinto-me mais segura e confiante para desempenhar as minhas funções de farmacêutica comunitária, sem medo de errar. Tenho a plena consciência que é necessário uma constante aprendizagem e que o trabalho em equipa é o caminho para o sucesso.

No futuro, espero aplicar tudo o que aprendi ao longo dos cinco anos de curso e durante este estágio em benefício das comunidades, provendo assim uma forte adesão à terapêutica e o uso racional do medicamento.

BIBLIOGRAFIA

(1) Ordem dos Farmacêuticos – **Código deontológico da ordem dos farmacêuticos** [em linha]. [s.l.: s.n, s.d.]. [Acedido a 28 de agosto de 2016]. Disponível na Internet:

<http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc10740.pdf>

(2) DESPACHO n.º 17690/2007. “DR, 2.ª série”. 154 (10 de Agosto de 2007)