



Cátia Teixeira Pinto

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.<sup>a</sup> Susana Alice Freitas de Sousa e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Cátia Teixeira Pinto

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas,  
orientado pelo Dra. Susana Alice Freitas de Sousa e apresentado  
à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Cátia Teixeira Pinto, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011166403, 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 a informação 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.

A Aluna

---

(Cátia Teixeira Pinto)

A Orientadora do Estágio

---

(Susana Sousa)

A Estagiária

---

(Cátia Teixeira Pinto)

## **Agradecimentos**

Nesta página quero deixar as minhas palavras de agradecimento a todos os que me acompanharam neste percurso e sobretudo aqueles que possibilitaram que eu aqui chegasse.

Em primeiro lugar, aos meus pais, que mesmo longe estão sempre perto e nunca deixaram de me acompanhar e de se orgulharem das minhas conquistas e apoiarem sempre. Por todo o mimo, carinho e ensinamentos que me transmitiram.

À minha irmã e à minha avó que estão sempre lá em todos os momentos e com quem posso sempre contar. A minha “Mãe Irene”, que tanto me ensinou e que tanto se orgulha deste meu percurso.

Ao Artur, que esteve comigo desde o início e sempre me incentivou a lutar e me apoiou em todas as minhas decisões. Pelo amor, paciência, compreensão e acima de tudo amizade, obrigada.

À minha família, por me terem ajudado a tornar quem sou e por festejarem comigo as minhas conquistas.

A todos os meus amigos, os que já me acompanhavam e todos aqueles que tive oportunidade de conhecer e com quem partilhei muitos dos momentos, nesta também nossa Coimbra, estão todos no meu coração.

A título especial, à Ana Isabel por ser a minha amiga de sempre e por nunca nada ter mudado, mesmo que tenhamos escolhido caminhos diferentes.

À equipa da Farmácia Sitália que tão bem me acolheu e que me ajudou a crescer, o meu mais sincero obrigada.

Ao Dr. João e à Dr. Susana que me proporcionaram a oportunidade de estagiar na sua farmácia, me ensinaram tanto e me deram liberdade para desenvolver as minhas competências.

À Dr. Carla, por todos os ensinamentos e momentos divertidos.

À Célia por todo o carinho e boa disposição.

À Rita, por ter sido tão boa colega de estágio, me ter apoiado e ser sempre bem disposta.

Um obrigado é pouco.

## Lista de Abreviaturas

**ADSE** - Direção-Geral de Protecção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública

**AFP** - Associação de Farmácias de Portugal

**CNPEM** - Código Nacional para a prescrição eletrónica de medicamentos

**FEFO** - *First Expired First Out*

**FOFA** - Forças, Oportunidades, Fraquezas, Ameaças

**GNR** - Guarda Nacional Republicana

**IVA** - Imposto sobre o valor acrescentado

**HR** - Humidade Relativa

**MICF** - Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

**MNSRM** - Medicamentos não sujeitos a receita médica

**OTCs** - *“Over the counter”*

**PON** - Procedimento Operacional Normalizado

**PVF** - Preço de venda à farmácia

**SAD/PSP** - Serviço Assistência na Doença/ Polícia da Segurança Pública

**SiNATS** - Sistema Nacional de Avaliação de Tecnologias de Saúde

**SNS** - Serviço Nacional de Saúde

**SWOT** - *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

# Índice

1. Introdução .....	7
2. Análise SWOT .....	8
2.1. Forças .....	8
2.1.1. Recepção do estagiário .....	8
2.1.2. Integração na equipa e ambiente de trabalho .....	8
2.1.3. Localização e horário de funcionamento da farmácia .....	9
2.1.4. Organização do espaço da Farmácia .....	9
2.1.5. Aplicação legislação subjacente à actividade farmacêutica .....	10
2.1.6. Cedência, registo e controlo de psicotrópicos e estupefacientes .....	10
2.1.7. Autonomia .....	11
2.1.8. Criação, recepção e verificação das encomendas .....	11
2.1.9. Arrumação dos medicamentos .....	12
2.1.10. Conferência e organização do receituário e facturação .....	12
2.1.11. Clientes da Farmácia .....	13
2.1.12. Atendimento ao público .....	14
2.1.13. Comparticipação de medicamentos .....	14
2.1.14. Aconselhamento ao utente .....	16
2.1.14.1. Desparasitação de animal de estimação .....	16
2.1.14.2. Contracepção de emergência .....	16
2.1.14.3. Queimaduras solares .....	16
2.1.15. Serviços Farmacêuticos .....	17
2.1.16. Implementação da receita electrónica .....	18
2.1.17. Importância da gestão dos stocks .....	18
2.1.18. Aquisição de novos conhecimentos .....	18
2.2. Fraquezas .....	19
2.2.1. Preparação de manipulados .....	19
2.2.2. Programa Informático .....	19
2.2.3. Clientes da Farmácia .....	19
2.2.4. Conhecimento de MNSRM e de nomes comerciais de medicamentos .....	20
2.3. Oportunidades .....	20
2.3.1. Aquisição de conhecimentos para actividade profissional futura .....	20

2.3.2. Homeopatia .....	20
2.3.3. Formações.....	21
2.4. Ameaças .....	21
2.4.1. Política do medicamento .....	21
2.4.2. Poder de Compra e Nível de Formação dos Clientes.....	22
2.4.3. Proximidade de centro comercial.....	22
3. Conclusão.....	23
4. Bibliografia .....	24

## **I. Introdução**

O presente relatório visa, através da análise SWOT, retratar o meu estágio realizado na Farmácia Comunitária no âmbito da unidade curricular Estágio Curricular, integrada no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas. Durante a análise, será possível enquadrar alguns casos práticos que tive oportunidade de vivenciar e que me enriqueceram ao nível profissional.

O estágio curricular é sem dúvida muito importante, na medida que permite aos alunos uma melhor integração na vida profissional e na percepção de como os conhecimentos adquiridos durante o curso podem ser postos em prática e realmente fazem sentido.

No que diz respeito à Farmácia Comunitária, é extremamente relevante a integração na equipa e a oportunidade de realizar as mais diversificadas tarefas que se efectuam no dia-a-dia para melhor compreensão do papel do Farmacêutico, nesta área que lhe pertence por excelência.

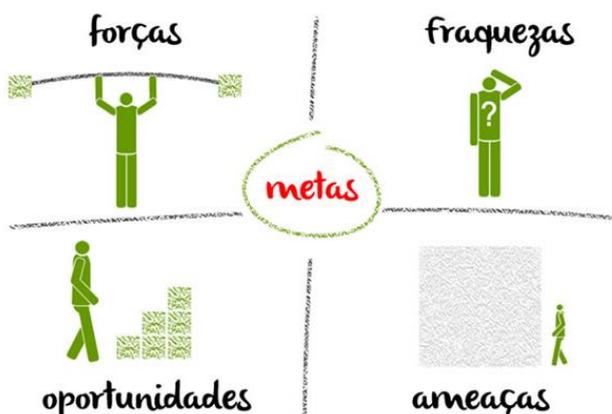
Assim, o meu estágio decorreu de Abril a Junho, na Farmácia Sitália em Coimbra, sob orientação da Dr. Susana Sousa e do Dr. João Reis.

## 2. Análise SWOT

A Análise SWOT ou FOFA, em português, diz respeito a uma ferramenta muito utilizada a nível empresarial, cujo significado da sigla é *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

A análise é feita quer a nível interno, avaliando os pontos fracos e fortes, bem como a nível externo, onde se incluem as oportunidades e as ameaças.

Assim sendo, vou passar a descrever todos os pontos anteriormente descritos, aplicados ao meu estágio na Farmácia Comunitária.



### 2.1. Forças

Nesta secção irei destacar os aspectos positivos e que considere de elevada relevância para que o estágio se realizasse com o sucesso devido, bem como as experiências positivas que vivenciei no estágio.

#### 2.1.1. Recepção do estagiário

No primeiro dia de estágio, fui apresentada a toda a equipa técnica da Farmácia Sitália, bem como me foi dado a conhecer o horário, organização e modo de funcionamento da farmácia. Embora pareça uma tarefa simples, permitiu que me sentisse mais confortável e à vontade para começar esta nova etapa.

#### 2.1.2. Integração na equipa e ambiente de trabalho

Coloco este ponto como forte e no início, pois acho que é muito importante a disponibilidade e possibilidade de integração na equipa, para que seja possível tirar o melhor partido do estágio, bem como para o desenvolvimento das competências técnicas e de aprendizagem.

Assim, a boa disposição de todos os que trabalhavam na farmácia e a sua disponibilidade para me integrarem nos processos habituais da farmácia, levaram a que me sentisse à vontade

para o esclarecimento de qualquer dúvida, com a certeza de que ficaria devidamente elucidada.

### **2.1.3. Localização e horário de funcionamento da farmácia**

Um dos motivos que me levaram a escolher a farmácia Sitália foi o facto, desta se encontrar num local com grande abrangência populacional. E ao mesmo tempo de fácil acesso, o que me permitia chegar rapidamente ao meu local de trabalho.

A Farmácia tem como horário de funcionamento, de segunda a sexta-feira das 9h às 19h30 e aos sábados está aberta das 9h às 13h, o que permite que um leque alargado de utentes a possam frequentar. Assim, tive a oportunidade de contactar com uma grande diversidade de pessoas, bem como com a grande maioria dos utentes habituais da farmácia, uma vez que fiz para além do horário de segunda a sexta, os sábados e ainda dias de serviço, que acontecem de 20 em 20 dias.

### **2.1.4. Organização do espaço da Farmácia**

Este ponto é fundamental quer para um melhor atendimento do utente, quer para o merchandising inerente aos OTC's ("over the counter").

Na sala de atendimento ao público os produtos encontram-se organizados por patologia, como o caso dos produtos indicados para a obstipação, diarreia, azia, problemas ao nível dos ossos e articulações e suplementos vitamínicos, mas também por marcas, sobretudo no caso da dermocosmética. Os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) de IVA a 6%, embora visíveis, encontram-se atrás do balcão, inacessíveis aos utentes.

Esta disposição torna possível uma rápida localização das várias opções possíveis para uma determinada patologia e optar pela mais adequada à situação.

Ao nível da sala de armazenagem, os produtos encontram-se dispostos por ordem alfabética e forma farmacêutica. Assim, existem várias áreas distintas: a das cápsulas e comprimidos, que era a maior, a dos supositórios, a dos colírios e pomadas oftálmicas, as formulações para uso auricular e nasal, as pomadas, cremes e geles e por fim o frigorífico para os produtos com necessidade de armazenamento a temperaturas mais baixas (2 a 8 °C). Existe também a zona dos granulados e saquetas e ampolas bebíveis, bem como a das suspensões orais e xaropes e ainda injectáveis. Numa zona separada temos prateleiras específicas para os anticoncepcionais, bem como para as tiras e lancetas do protocolo da diabetes.

Os psicotrópicos e estupefacientes estão, de acordo com a legislação, separados de todos os outros, numa gaveta com possibilidade de ser trancada.

Com o conhecimento de todas estas áreas tornou-se muito mais fácil a execução das diversas tarefas inerentes ao meu estágio.

### **2.1.5. Aplicação legislação subjacente à actividade farmacêutica**

Com o meu estágio na farmácia tive a oportunidade de contactar com a aplicação prática da legislação rigorosa associada à actividade farmacêutica, já explicada em Deontologia e Legislação Farmacêutica, bem como em Organização e Gestão Farmacêutica.

Assim, a farmácia encontra-se devidamente identificada no exterior, com a identificação da propriedade e da direcção técnica. Existe também um postigo para o serviço nocturno, bem como uma campinha. Tem facilidade de acesso para pessoas de reduzida mobilidade, tal como está previsto na lei.

Na entrada, existem o horário de funcionamento da Farmácia, bem como o das farmácias de serviço da região. No interior existem diversos sensores para medição da temperatura e da humidade relativa (HR), para controlar estes parâmetros que devem ser registados diariamente.

Ao nível dos produtos, os que são para devolução estão armazenados à parte dos que são para venda, bem como dos psicotrópicos.

A existência de procedimentos na farmácia, nomeadamente para verificação de temperaturas e HR, de prazos de validade, recepção de encomendas, recolhas, alertas, atendimento de utentes com prescrição, atendimento de utentes com cedência de medicamentos e/ou produtos farmacêuticos em regime de automedicação, são uma mais-valia por permitirem a existência de um procedimento operacional normalizado (PON) que deve ser seguido aquando da realização das respectivas tarefas, evitando a ocorrência de erros e permitindo que estas sejam realizadas sempre da mesma forma.

Estas foram algumas das normas que tive oportunidade de conhecer e perceber o porquê de elas existirem.

### **2.1.6. Cedência, registo e controlo de psicotrópicos e estupefacientes**

Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes têm possibilidade de produzir dependência ou tolerância e, por isso, possuem legislação específica rígida de comercialização e dispensa.

Durante a cedência é necessário a apresentação do bilhete de identidade ou cartão de cidadão do utente que vai aviar a receita tal como colocar informação relativa ao doente a quem se destina o medicamento e do médico prescritor. No final do atendimento, além do documento de faturação impresso no verso da receita, é também impressa uma cópia dos documentos de psicotrópicos que deve ser arquivada, juntamente com a cópia da respetiva receita, caso esta seja manuscrita ou em formato papel. Nas receitas electrónicas apenas é emitido um talão com todos os dados para arquivo.

Mensalmente, procede-se ao envio da listagem de entradas (relativo às encomendas que chegaram à farmácia via armazenista) e saídas (dispensa ao utente) de psicotrópicos e estupefacientes ao Infarmed, bem como a fotocópia da receita anexada do documento que é impresso no momento de dispensa de psicotrópicos, se esta existir.

As benzodiazepinas também requerem um controlo das entradas e saídas destes medicamentos periodicamente (1).

Todo este rigor deixou-me bastante agradada, pois como medicamentos que podem causar dependência, não podem ser dispensados de forma leviana. Durante o estágio, tive oportunidade de realizar todo o processo que descrevi, o que me permitiu inteirar da legislação em vigor. Assim considero que foi um ponto forte no meu estágio, pois é necessário rigor na realização desta tarefa e consegui concretizá-la.

### **2.1.7. Autonomia**

De destacar, a “liberdade” que me foi dada para executar todas actividades inerentes ao funcionamento normal da farmácia. Este ponto é de grande importância pois permite um maior desenvolvimento das competências e uma noção mais aproximada da realidade profissional. No entanto, com a segurança de que a equipa se encontra sempre lá para qualquer necessidade e esclarecimento, ou seja, com supervisão.

### **2.1.8. Criação, recepção e verificação das encomendas**

Na farmácia Sitália é feita uma gestão apertada dos *stocks*, sendo que sempre que existe uma dispensa de medicamentos e de acordo com a quantidade pré-existente, vai-se adicionando à lista de encomendas os produtos em falta.

Esta lista é posteriormente enviada para o fornecedor, que de acordo com a hora de envio da mesma, apresenta dois horários pré-estabelecidos para a sua entrega.

Quando a encomenda chega, é necessário proceder à sua recepção e à sua verificação, para garantir que os produtos que chegaram à farmácia são os que foram pedidos e que se encontram em boas condições de conservação.

A recepção é feita com o auxílio de um leitor de código de barras, que adiciona no 4DigitalCare® todos os produtos. No final, é necessário confirmar todos os dados que o sistema nos dá com os valores da factura que o fornecedor envia com os produtos. Caso isso não aconteça, é necessário verificar produto a produto de modo a avaliar qual o erro, pois podem ocorrer irregularidades, como por exemplo ser faturado um produto que não foi enviado ou não ter sido enviada a quantidade correta.

Quando não há coincidência dos valores, a situação mais comum, contudo, é o facto de existirem determinados descontos em determinados produtos, de acordo com protocolos estabelecidos com os armazenistas/laboratórios, tendo de ser atualizados no computador o valor efetivo do preço de venda à farmácia (PVF).

Tive oportunidade de realizar esta tarefa, que é bastante importante na medida que ajuda a conhecer os produtos existentes na farmácia e a associar os nomes comerciais com os princípios activos.

### **2.1.9. Arrumação dos medicamentos**

Após a recepção dos medicamentos, segue-se a sua colocação nos devidos lugares, bem como dos produtos de venda livre. É preciso ter em consideração o princípio de que devem ficar à frente os produtos cujo prazo de validade seja mais curto de forma a garantir que o princípio do FEFO (“*1st expired 1st out*”) seja cumprido.

Embora pareça uma tarefa banal, revela-se bastante relevante, pois permite um melhor conhecimento da organização da farmácia.

Assim, quando estamos no atendimento é muito mais fácil e rápido ir buscar os medicamentos ou produtos solicitados, pois já sabemos onde se encontram.

### **2.1.10. Conferência e organização do receituário e facturação**

No que toca ao receituário, é necessário proceder à sua conferência e organização por lotes. Esta tarefa é um dos pontos fulcrais da farmácia, daí o ter considerado como um ponto forte do meu estágio, pois tive oportunidade de acompanhar este processo.

Quando é aviada uma receita, são imprimidas no verso várias informações relativas ao organismo de comparticipação, aos medicamentos dispensados, data de aviamento e, para

além disso, ocorre a codificação das receitas por lote e número de receita, sendo que cada lote é constituído por um máximo de trinta receitas.

Assim, é necessário proceder à conferência do receituário que consiste em verificar se todos os requisitos da receita são cumpridos e se este se encontra em condições de ser enviado para os organismos de participação no final do mês. Nesta tarefa começa-se por verificar se os medicamentos aviados coincidem com os prescritos pelo médico através do código do produto ou do código CNPEM, quando os medicamentos são prescritos por denominação comum internacional (DCI). Para além disto é necessário verificar se a receita está dentro da validade, se está devidamente assinada pelo médico, pelo doente e pelo farmacêutico e se tem o carimbo da farmácia, no caso das receitas manuscritas.

Caso haja alguma não conformidade, como por exemplo, a troca de um medicamento, é importante informar o utente caso seja possível e proceder a uma correção na faturação a nível informático. Os erros mais frequentes consistem na falta de assinatura do médico prescriptor e da validade da receita.

Com as receitas electrónicas todo este processo ficou muito mais simplificado.

Após a conferência de todas as receitas, estas são organizadas por organismo e por lote por ordem crescente, sendo impresso um verbete de identificação para cada lote. Os lotes correspondentes a receitas do Serviço Nacional de Saúde (SNS) são enviados para o Centro de Conferência do Receituário, onde são conferidos. As receitas de organismos complementares que não pertencem ao SNS são enviadas para a Associação de Farmácias de Portugal (AFP) que é a mediadora entre a participação do receituário e o subsistema de saúde.

Para além do verbete de identificação de lotes é impresso o documento de faturação, a enviar juntamente com o verbete, bem como a relação do resumo dos lotes (três exemplares são encaminhados e dois permanecem na farmácia).

Um erro neste processo, pode significar não receber o valor da participação, daí a enorme importância esta tarefa. As receitas electrónicas vieram acabar com estes problemas.

### **2.1.1.1. Utentes da Farmácia**

Um ponto que considero forte, diz respeito ao facto da farmácia possuir um grande número de utentes habituais, que confiam muito nos profissionais que encontram naquela que é a sua Farmácia.

Este facto, proporciona a existência de um atendimento muito mais personalizado, pois as patologias bem como a medicação dos utentes habituais são conhecidas e em caso de

necessidade de um aconselhamento para uma situação particular é muito mais fácil direccionar o nosso foco para os produtos mais indicados, sem necessidade de uma grande demora de atendimento.

De ressaltar ainda, que pelo facto de se conhecer muitas das pessoas, é possível saber da situação económica delas, procurando assim soluções que permitam que os doentes não deixem de tomar a medicação por falta de recursos.

Como a farmácia se encontra perto de um ginásio e de uma série de cafés permite ainda termos um leque de utentes variado que vão à Farmácia de passagem.

Assim sendo, durante o meu estágio tive ocasião de lidar com as mais diferentes pessoas, com as mais diversas patologias e terapêuticas medicamentosas. E com o tempo, já me era possível reconhecer alguns dos utentes habituais da farmácia e associá-los à medicação que tomavam, permitindo-me fazer um atendimento mais personalizado.

### **2.1.12. Atendimento ao público**

O atendimento ao público é sem dúvida uma das actividades que mais me fascinou e com a qual tive oportunidade de lidar durante a grande maioria do estágio.

A Farmácia Sitália não possui o Sifarma 2000<sup>®</sup>, sendo este substituído pelo 4DigitalCare<sup>®</sup>, que é um sistema operativo muito intuitivo e que se revela uma grande ajuda na organização das tarefas diárias da farmácia. Desde a entrada à saída do produto, tudo pode ser monitorizado e gerido por este sistema.

No atendimento propriamente dito, este programa é essencial pois para além de ser possível consultar as fichas dos clientes e melhor responder às suas necessidades, também nos permite consultar os *stocks* de todos os produtos. E ainda, é possível consultar muito rápido todos os fornecedores da farmácia, dando um ponto da situação de qualquer produto que possa estar esgotado na farmácia.

O 4DigitalCare<sup>®</sup> permite também dividir o atendimento em várias categorias: *sem comparticipação*, para os MNSRM e outros produtos vendidos sem receita médica e *com comparticipação*, quando estamos perante o aviamento de uma receita médica.

### **2.1.13. Comparticipação de medicamentos**

A comparticipação de medicamentos está dependente da demonstração técnico-científica do seu valor terapêutico acrescentado ou da sua equivalência terapêutica para as indicações reclamadas, bem como à demonstração da vantagem económica.

Em Portugal, todos os cidadãos têm direito ao regime de comparticipação do SNS. A comparticipação do Estado no preço dos medicamentos é fixada de acordo com vários escalões, sendo os grupos que integram os diferentes escalões fixados por portaria.

A comparticipação pode ser feita através de regime geral – para todos os utentes do SNS e trabalhadores migrantes – ou através de regime especial – para utentes pensionistas. Neste caso, as receitas devem conter a letra “R”. Utesntes com patologias especiais como o Lúpus, Alzheimer podem usufruir de comparticipações superiores se na receita existir menção à portaria, despacho ou decreto-lei respetivo.

Existem outras entidades como o SAMS - Serviço de Assistência Médico-Social do Sindicato dos Bancários do Centro, em que o regime de comparticipação atua em complementaridade.

Devido à situação económica do país a comparticipação dos subsistemas SAD/PSP, GNR e ADSE acabou, passando os utentes a usufruir da comparticipação do SNS.

É importante referir que desde de 1998 que existe o denominado Protocolo da Diabetes. Este protocolo surgiu em consequência da colaboração entre o Ministério da Saúde e várias entidades no sentido de desenvolver e implementar medidas de controlo da Diabetes *Mellitus*. Neste contexto, surgiu um acordo de cooperação entre o Ministério da Saúde e outras entidades (farmácias e laboratórios responsáveis pelo fabrico) que define os preços máximos de venda ao público do material de autocontrolo (tiras-teste, agulhas, seringas, lancetas).

Na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 97/2015, de 1 de junho, que criou o Sistema Nacional de Avaliação de Tecnologias de Saúde (SiNATS), tornou-se necessário proceder à atualização do regime de comparticipação do Estado no preço dos reagentes (tiras-teste) para determinação de glicemia, cetonemia e cetonúria, e das agulhas, seringas, lancetas e outros dispositivos médicos para a mesma finalidade, atendendo ao custo-efetividade da sua utilização e contribuindo para a sustentabilidade do SNS.

Considerando que, na diabetes tipo 1, a automonitorização da glicose no sangue é parte integrante da autogestão do doente na manutenção do controlo da glicemia, e que, na diabetes tipo 2, o controlo da glicemia dos doentes não tratados com insulina, ou que não apresentam hipoglicemia com outras terapêuticas para o controlo da glicemia, necessita de menor monitorização, introduziram-se ajustamentos quanto às condições de prescrição das tiras-teste de glicemia. Nesta conformidade, a Portaria n.º 35/2016, de 1 de março, estabelece o regime de comparticipação do Estado no preço dos dispositivos médicos utilizados na vigilância da diabetes, harmonizando e simplificando os procedimentos administrativos aplicáveis, com vista à obtenção de maior eficiência no funcionamento do sistema de

comparticipações, e dos objetivos da política de prevenção e autocontrolo daquela doença (4).

Mais uma vez, na dispensa deste tipo de produtos, o farmacêutico deve ter uma atitude ativa. Deve promover a adesão à terapêutica, assegurar-se da correta utilização dos equipamentos, aconselhar regras alimentares e promover a realização de exercício físico.

#### **2.1.14. Aconselhamento ao utente**

Sendo talvez um dos pontos mais fulcrais no exercício da prática farmacêutica, é fundamental que o farmacêutico seja eficiente e aumente a adesão à terapêutica por parte do doente. Assim e tal como referi, o bom conhecimento do doente é fundamental bem como de todos os produtos existentes na farmácia.

Durante o estágio tive oportunidade de assistir a diversos aconselhamentos e aos poucos foi-me sendo possível também responder aos pedidos que me eram solicitados.

##### **2.1.14.1. Desparasitação de animal de estimação**

Devido ao facto do seu cão se encontrar com bastante coceiras e por já ter passado algum tempo desde a última desparasitação, o Sr. Joaquim dirigiu-se a farmácia para solucionar este problema. Comecei por lhe perguntar o peso do animal, pois as doses variam em função deste parâmetro. Cedi-lhe então o Advantix<sup>®</sup> dos 10 aos 25 kg, explicando que a ampola deve ser administrada no dorso em quatro pontos, afastando o pêlo para uma melhor absorção. No caso das pulgas o tratamento deve ser feito mensalmente (2).

##### **2.1.14.2. Contraceção de emergência**

Uma situação mais delicada, ocorreu com o pedido da pílula do dia seguinte por parte de uma Senhora. Comecei por lhe colocar diversas questões, como quando teve relações sexuais eventualmente desprotegidas, em que fase do ciclo se encontrava, se tinha havido esquecimento da toma da pílula. Após uma conversa, chegamos à conclusão que o melhor seria tomar a Ella One<sup>®</sup>. Assim, tive oportunidade de explicar os efeitos secundários e possíveis alterações que poderiam ocorrer e caso tivesse vômitos ou diarreia teria que repetir a toma (3).

##### **2.1.14.3. Queimaduras solares**

Um jovem visivelmente com um escaldão dirigiu-se à farmácia para tentar minimizar os danos.

Assim aconselhei o Caladryl Derma Ice Gel<sup>®</sup> para acalmar a pele e promover um alívio imediato da pele irritada e inflamada pelo sol, explicando que o produto pode ser armazenado no frigorífico, proporcionando uma sensação de frescura. Adverti-o ainda para a aplicação de um hidratante para ajudar na regeneração da pele. Também aconselhei a ter moderação na próxima exposição solar e para beber muita água.

Após uma pequena conversa apercebi-me que o jovem não colocava qualquer protecção durante a exposição solar pelo que lhe aconselhei um protector da Bioderma, Photoderm Bronz Bruma SPF30, pois o rapaz queria ficar bronzeado.

Também lhe dispensei o Photoderm *stick*, que é um *stick* labial com protecção solar uma vez que os lábios se encontravam visivelmente desidratados e danificados.

Por fim, recomendei-lhe a visita a um dermatologista, caso esta já não tenha sido a primeira vez, para despistar eventuais danos mais graves.

### **2.1.15. Serviços Farmacêuticos**

Os serviços farmacêuticos actualmente são um factor capaz de diferenciar as farmácias e de estabelecer uma actividade de maior proximidade com os utentes.

Na Farmácia Sitália estão disponíveis a medição da pressão arterial, do colesterol total, glicémia. Bem como do peso e índice de massa corporal. Existe ainda a administração de vacinas não incluídas no plano nacional de vacinação e outros injectáveis, por um farmacêutico credenciado para o efeito. Realizam-se também penos

Durante o período de estágio tive oportunidade de realizar algumas medições dos parâmetros bioquímicos acima indicados, bem como da pressão arterial.

Cabe ao farmacêutico fazer valer-se dos conhecimentos adquiridos para realizar a medição de acordo com um correcto procedimento e posterior avaliação e interpretação dos resultados. Este serviço, seguindo o PON, agrada muito aos utentes e fá-los sentir que a farmácia é um espaço de saúde ao qual podem recorrer quando tiverem um problema de saúde ou mal-estar. Na certeza que um profissional de saúde está lá para ajudá-lo.

Assim é fundamental fazer-se uma correcta medição e saber quais os valores de referência para cada um dos parâmetros e procurar sempre tentar descobrir possíveis causas para alterações desses valores.

De ressaltar que uma só medição não faz o diagnóstico, pelo que devemos aconselhar o utente a um controlo mais apertado, dando sempre conselhos de medidas não farmacológicas que podem melhorar os resultados obtidos e aumentar a adesão à terapêutica.

### **2.1.16. Implementação da receita electrónica**

O período de realização do estágio coincidiu com a entrada em vigor da receita electrónica, o que se revelou bastante interessante, na medida que tive oportunidade de contactar com esta nova realidade e perceber melhor o seu funcionamento.

Na prática, o utente através de uma mensagem de telemóvel ou do guia de prescrição, pode aviar a sua receita.

Estas receitas têm algumas vantagens pois tornam possível ao utente levantar apenas os medicamentos de que necessita, ficando com os restantes disponíveis para posterior aviamento. Também ajudam a diminuir os erros de dispensa de medicamentos e tornam mais rápido o atendimento, pois não existe necessidade de assinaturas e impressões.

Permite ainda aos doentes com medicação crónica, uma menor necessidade de ir ao centro de saúde pedir receitas.

Em contrapartida, no meu ponto de vista estas receitas devem ser sempre acompanhadas do guia de prescrição para que o utente saiba exactamente como tomar os medicamentos e para que se possam registar com quantos medicamento ainda ficam na receita, caso contrário, ao fim do tempo o utente fica sem saber se tem ou não medicamentos.

### **2.1.17. Importância da gestão dos stocks**

Na Farmácia Sitália aprendi o quão importante é saber gerir os *stocks*, pois a farmácia não vive apenas da dispensa de medicamentos e do aconselhamento, mas também da boa gestão que se pratica, optimizando os lucros.

A gestão de *stocks* é um ponto crucial para a sustentabilidade económica da farmácia. Para haver uma boa gestão devem ter-se em conta o *stock* máximo e mínimo que é estabelecido de acordo como a notoriedade das marcas, a rotatividade dos produtos na farmácia, a existência de publicidade nos media, etc. Isto permite que não haja uma grande quantidade de capital da farmácia investido em produtos que não têm elevada rotatividade.

### **2.1.18. Aquisição de novos conhecimentos**

Este é o ponto que acaba por sumarizar todos os outros e por inferir que o objectivo do estágio foi atingido.

Com esta minha experiência na farmácia tive oportunidade de aprender muito. Senti que a prática é fundamental para podermos evoluir enquanto profissionais. Assim, sobretudo na área da cosmética e do aconselhamento farmacêutico, senti-me muito mais capacitada do que no início.

## **2.2. Fraquezas**

Nesta secção coloco todos os pontos que considero possíveis de melhorar ou menos benéficos no decorrer do estágio. Podendo ser alguns deles transitórios.

### **2.2.1. Preparação de manipulados**

Embora na Farmácia Sitália existam diversos equipamentos para a preparação de manipulados, esta não é uma tarefa executada com frequência. Assim, durante o meu estágio não tive oportunidade de contactar com esta realidade.

Actualmente, acontece o mesmo na maioria das farmácias, pois os manipulados são cada vez menos solicitados e prescritos. Esta actividade resulta então num factor de diferenciação para as farmácias que ainda fazem preparações de manipulados.

### **2.2.2. Programa Informático**

Como referi anteriormente, o programa com o qual contactei durante o meu estágio foi o 4DigitalCare<sup>®</sup>, que considero bastante intuitivo.

Contudo, pode ser enquadrado nas fraquezas, pois a grande maioria das farmácias trabalho com o Sifarma2000<sup>®</sup>, e por vezes o conhecimento deste programa é um dos requisitos para integrar uma equipa de trabalho.

Embora o 4DigitalCare<sup>®</sup> tenha características semelhantes às do Sifarma2000<sup>®</sup>, este último tem funcionalidades com as qual não contactei, mas que penso serem igualmente intuitivas.

### **2.2.3. Utentes da Farmácia**

Tal como um ponto forte, os clientes da farmácia podem ser uma das fraquezas do estágio, sobretudo no começo.

No início senti um pouco de dificuldade no atendimento de alguns dos utentes habituais da farmácia, pois preferiam ser atendidos pelos profissionais com que já estavam familiarizados e que sabiam responder aos seus pedidos.

No entanto, com o decorrer do tempo e com a ajuda da equipa, foi-se tornando possível chegar a esses utentes.

De notar, que muitos deles gostam de ser tratados pelo nome e de conversarem um pouco, pois existem algumas pessoas bastantes solitárias e que vêm na Farmácia um espaço não só de saúde, mas onde se sentem bem e com confiança, quase como uma família. Com o

tempo fui conseguindo distinguir os nomes de algumas das pessoas que iam com mais frequência à farmácia, o que me ajudou também a me familiarizar e aproximar.

#### **2.2.4. Conhecimento de MNSRM e de nomes comerciais de medicamentos**

Com o início do estágio apercebi-me que existiam inúmeros produtos com os quais não estava familiarizada e que assim sendo me era difícil aconselhá-los.

Também senti dificuldades, pois na Faculdade não lidamos com nomes comerciais, quando me era solicitado algum medicamento cujo nome nunca tinha ouvido.

No entanto, com o decorrer do tempo, e a ajuda de toda a equipa consegui conhecer a grande maioria dos produtos e familiarizar-me com os nomes comerciais. De ressaltar que neste ponto a realização do estágio é de facto fundamental para a sua melhoria.

### **2.3. Oportunidades**

Aqui irei referenciar os pontos que considero, que a nível externo, com o decorrer do estágio, me possibilitaram um crescimento profissional e de grande utilidade futura.

#### **2.3.1. Aquisição de conhecimentos para actividade profissional futura**

A possibilidade de contactar com a realidade farmacêutica e de poder aprender e aplicar na prática todos os conhecimentos adquiridos é sem dúvida uma grande oportunidade.

Considero que o farmacêutico na Farmácia Comunitária pode e deve evidenciar-se como o profissional de saúde competente e com conhecimentos, que é. Para isso é fundamental continuar a aprendizagem e dotar a equipa de especificidades que sejam transmitidas ao utente como necessárias e fiáveis.

Cada vez mais é importante fazermos valer as nossas competências e diferenciarmo-nos, quer nos serviços prestados quer no aconselhamento eficaz e individualizado.

#### **2.3.2. Homeopatia e Fitoterapia**

Embora não seja um foco na nossa formação académica, durante o meu estágio tive oportunidade de conhecer algumas noções muito básicas de homeopatia e de contactar com inúmeros utentes que se deslocavam a farmácia especificamente por esta ter um vasto leque de produtos homeopáticos e naturais. Muitas destas, apresentavam resultados visíveis com o tratamento homeopático.

### **2.3.3. Formações**

A possibilidade de ir a formações preparadas pelas marcas associadas à Farmácia, foi sem dúvida fantástico, pois ajudou-me a compreender melhor os produtos, e algumas patologias recorrentes na farmácia.

Da ISDIN tive oportunidade de ir a 2 formações, uma sobre exposição solar e protectores e outra sobre a gama Bexident (bucodentários). Da Bioderma tive formação igualmente da protecção solar.

Fui ainda a duas formações da Pharm Nord, sobre suplementação e novidades da marca

Por fim, tive ainda oportunidade de ir a uma formação do Venotop cujo foco foi a doença vascular periférica.

Todas enriqueceram o meu conhecimento e ajudaram-me a ter uma noção da realidade da actividade farmacêutica. Nestas formações, é ainda possível reunir com outros colegas farmacêuticos e trocar impressões.

É fundamental investir em pós-graduações e na especialização para sermos profissionais competentes.

### **2.4. Ameaças**

Nesta secção irei abordar alguns pontos externos que podem afectar negativamente o estágio, na medida que afectam a farmácia e as actividades aí exercidas.

#### **2.4.1. Política do medicamento**

A situação actual, com o crescente número de genéricos no mercado e a alteração das participações do medicamento, levam a que a farmácia tenha uma margem mais apertada na sua venda do que no passado, contribuindo para a situação actual das Farmácias em Portugal.

Também a venda de MNSRM noutros estabelecimentos leva à diminuição do poder de competitividade da Farmácia, pois por norma esses locais pertencem a grandes cadeias, conseguindo praticar preços mais competitivos.

Torna-se então essencial, à Farmácia apostar na diferenciação, quer nos serviços, quer no atendimento personalizado e de qualidade. É necessário demonstrar o real valor do farmacêutico, não ser o simples profissional que dispensa o medicamento, mas que sabe o que está a fazer e disponibiliza os seus conhecimentos para informar o utente e o aconselhar da melhor maneira possível.

### **2.4.2. Poder de Compra e Nível de Formação dos Utentes**

Com a situação económica do país, muitos são os que têm menor poder de compra e é essencial que o farmacêutico procure conhecer a realidade daquele que o procura e tente encontrar soluções que vão mais de encontro à situação de cada um.

Nesta época, onde cada vez mais pessoas têm facilidade de acesso à informação, já existem muitas pessoas que se deslocam à farmácia com uma ideia pré-estabelecida do que pretendem e com o seu auto-diagnóstico. Cabe ao farmacêutico, marcar a sua posição como profissional de saúde informado e competente, capaz de esclarecer as dúvidas e por vezes alterar o “diagnóstico” e a ideia pré-estabelecida de uma forma consistente.

### **2.4.3. Proximidade de centro comercial**

A concorrência de outras farmácias e dos novos espaços de saúde para venda de MNSRM, nomeadamente dos grandes centros comerciais, levam a que por vezes existam alguns momentos de menor movimento na farmácia.

Para competir com esta realidade, cabe à farmácia promover acções que canalizem os clientes e que os fidelizem. Com a certeza de que quem optar pela farmácia, vai encontrar os profissionais de saúde ao seu dispor com o maior conhecimento possível e com vontade de ajudar.

### **3. Conclusão**

A Farmácia desempenha junto das populações o ponto de ligação com os profissionais de saúde e é muitas vezes o local primeiramente escolhido para recorrer em caso de necessidade.

Sem dúvida, que a possibilidade de realizar o estágio no local de trabalho por excelência do farmacêutico é ótimo, pois permite contactar de perto com a realidade da profissão e das funções desempenhadas.

A análise que faço do meu estágio é muito positiva, pois consegui desempenhar muitas das funções que o farmacêutico desempenha. E acima de tudo pude pôr em práticas os conhecimentos que adquiri na faculdade, com a certeza de que esta experiência me permitiu crescer profissionalmente.

Senti uma grande evolução ao longo do meu percurso, quer no à vontade para o atendimento e aconselhamento, quer no melhor conhecimento dos medicamentos e produtos existentes na Farmácia Sitália.

Este progresso deveu-se, em muito, ao apoio de toda a equipa. Considero que, nesta farmácia, adquiri as bases necessárias, quer a nível pessoal que a nível de interação social, para iniciar a minha atividade profissional, na certeza, porém, da necessidade de uma aprendizagem contínua e de aperfeiçoamento constante. Para sermos profissionais reconhecidos e em quem os utentes confiem é fundamental continuar sempre a aprender.

## 4. Bibliografia

1. **INFARMED - Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde** [Em linha] [Acedido a 14 junho de 2016]. Disponível em [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MAIS\\_NOVIDADES/20130117\\_NORMAS\\_DISPENSA\\_vFinal.pdf](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MAIS_NOVIDADES/20130117_NORMAS_DISPENSA_vFinal.pdf)
2. **Advantix** [Em linha] [Acedido a 25 de Agosto de 2016]. Disponível em <http://www.advantix.pt/pt/advantix/como-aplicar-advantix/>
3. **Ella One Resumo das Características do Medicamento** [Em linha] [Acedido a 15 de Agosto de 2016]. Disponível em [http://www.ema.europa.eu/docs/pt\\_PT/document\\_library/EPAR\\_-\\_Product\\_Information/human/001027/WC500023670.pdf](http://www.ema.europa.eu/docs/pt_PT/document_library/EPAR_-_Product_Information/human/001027/WC500023670.pdf)
4. **Código deontológico da ordem dos farmacêuticos** - [Em linha] [Acedido a 16 de Julho de 2016]. Disponível em [http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\\_pt/docs/Doc10740.pdf](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc10740.pdf)