



Ana Carolina da Silva Calé

RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.ª Maria do Carmo Moço, Diretora Técnica da Farmácia Moço e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Carolina da Silva Calé

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.ª Maria do Carmo Moço, Diretora Técnica da Farmácia Moço e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



Eu, Ana Carolina da Silva Calé, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011156485, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio em Farmácia Hospitalar, apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular 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, 15 de Julho de 2016.

Ana Carolina da Silva Calé

A orientadora de Estágio e Diretora Técnica da Farmácia Moço

(Dr.^a Maria do Carmo Moço)

Coimbra, 15 de Julho de 2016

Agradecimentos

É com a maior gratidão que profiro os meus sinceros agradecimentos a quem tornou todo o meu percurso possível:

- A todos os professores que participaram na minha formação académica, em particular a todos os docentes da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, e a toda esta instituição, pela doutrina transmitida, por me terem feito crescer a nível académico e a nível pessoal, e por me terem disponibilizado todas as ferramentas necessárias para a realização deste estágio em Farmácia Comunitária.

- À Dr.^a Maria do Carmo Moço, Diretora Técnica da Farmácia Moço, pela orientação exímia, transmissão de conhecimentos, apoio constante, disponibilidade, sabedoria difundida e carinho, proporcionando-me uma experiência tão enriquecedora para o culminar de 5 anos de formação académica.

- A todos os Farmacêuticos e Técnicos de Farmácia que aqui trabalham, pela forma calorosa como me receberam, por todos os ensinamentos que me transmitiram e por toda a disponibilidade e orientação ao longo destes quase 5 meses de estágio.

- A todos os meus familiares e amigos, por me darem uma força incrível, acreditarem sempre em mim e mostrarem sempre a amizade que nos une.

- Às minhas companheiras e amigas de curso, Cindy, Joana, Madalena, Maria e Teresa, pela presença constante, motivação e apoio permanentes, por me encorajarem em todos os momentos, pelo carinho e amizade de sempre.

- À minha mãe. Todas as palavras do mundo são insuficientes para agradecer o amor e o apoio incondicional.

És a minha bússola. Tudo é por ti e para ti.

Índice

Abreviaturas.....	6
Introdução.....	7
1. Contextualização da Farmácia Moço: Organização e Gestão.....	8
1.1 A Farmácia Moço.....	8
1.2 Recursos humanos e horário de funcionamento.....	8
1.3 Sistema informático.....	9
2. Análise SWOT.....	9
2.1 Pontos fortes.....	10
2.1.1 Instalações.....	10
2.1.2 Equipa.....	10
2.1.3 Localização e acessibilidade.....	10
2.1.4 Planeamento do estágio.....	11
2.1.6 Elevado número de serviços disponíveis.....	12
2.1.7 Dispensa e aconselhamento farmacêutico.....	14
2.1.8 Preparação de medicamentos manipulados.....	16
2.1.9 Responsabilidades claras e bem distribuídas por todos os elementos da equipa/ Dinamização da farmácia.....	17
2.1.10 Autonomia nas tarefas.....	17
2.1.11 Perceção da importância das atividades de <i>back-office</i>	18
2.2 Pontos fracos.....	19
2.2.1 Denominação Comum Internacional (DCI) versus Nome Comercial.....	19
2.2.2 Receitas manuais.....	19
2.2.3 Seguimento do estado do doente.....	20
2.2.4 Dificuldades no aconselhamento.....	20
2.3 Oportunidades.....	21
2.3.1 Formações.....	21
2.3.2 Receitas eletrónicas desmaterializadas.....	21
2.3.3 Desenvolvimento da vertente humana e social da profissão.....	22
2.4 Ameaças.....	22
2.4.1 Tempo de espera.....	22
2.4.2 Diminuição do poder de compra.....	22
2.4.3 Erros de <i>stock</i>	23
2.4.4 Medicamentos esgotados.....	23
3. Conclusão e considerações finais.....	24
4. Bibliografia.....	25
5. Anexos.....	26

Abreviaturas

DCI - Denominação Comum Internacional

MICF - Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MSRM - Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

MNSRM - Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

Introdução

No último ano do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) está contemplada a realização de um estágio curricular em Farmácia Comunitária. Este estágio tem como objetivo a consolidação de todos os conhecimentos adquiridos no decorrer dos 5 anos de formação, servindo como uma ponte que liga os ensinamentos teóricos à prática farmacêutica.

O farmacêutico comunitário, um dos profissionais de saúde mais próximo do doente, desempenha um papel fundamental na promoção da saúde pública. Ora, é fundamental que o desempenho desta atividade seja rigoroso, responsável e dotado de elevadas competências técnicas, científicas e éticas, pelo que o estágio constitui uma excelente oportunidade de pôr em prática todos os conhecimentos adquiridos e, assim, afirmar o papel do farmacêutico como especialista do medicamento e agente de saúde pública.

Tal como preconizado nas Normas Orientadoras de Estágio do MICF, este relatório foi redigido no âmbito da realização do meu estágio em Farmácia Comunitária na Farmácia Moço, decorrido entre 7 de Março e 10 de Junho de 2016, num total de 649 horas, sob orientação da Dra. Maria do Carmo Moço, Diretora Técnica.

O presente trabalho tem como finalidade abordar resumidamente a aquisição de conhecimentos, quer de índole profissional quer pessoal, assim como as atividades desenvolvidas durante o estágio, realçando sob a forma de uma análise SWOT, os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças detetadas no desenrolar da sua realização.

I. Contextualização da Farmácia Moço: Organização e Gestão

I.1 A Farmácia Moço

A Farmácia Moço situa-se na Avenida Fernando Namora, nº252, em Coimbra, e conta com mais de 25 anos de existência. É propriedade da Dr.^a Maria do Carmo Moço, que desempenha as funções de Diretora Técnica, desde 1991.

Anteriormente a farmácia Moço estava localizada na freguesia de Almalaguês, tendo sido transferida para a sua localização atual em Coimbra em 2012.

É composta por diferentes áreas, organizadas segundo a deliberação 2473/2007, de 28 de Novembro¹. Neste espaço existe uma sala de atendimento ao público com cinco balcões de atendimento, um armazém para a gestão e receção de encomendas e armazenamento dos produtos que chegam à farmácia, um laboratório para preparação de manipulados, dois gabinetes de atendimento personalizado, onde se proporcionam uma vasta gama de serviços de medição de parâmetros bioquímicos e fisiológicos (medição da tensão arterial, glicémia, colesterol, peso, altura, entre outros), instalações sanitárias e gabinete da direção técnica¹.

Nesta farmácia, para além de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) é possível encontrar uma vasta gama de artigos de dermocosmética, puericultura, veterinária, suplementos, entre outros.

I.2 Recursos humanos e horário de funcionamento

A Farmácia Moço apresenta uma equipa familiar. É uma equipa consolidada, pois já há muito tempo que trabalha em conjunto. Este é um dos pontos positivos desta farmácia, pois a manutenção dos mesmos trabalhadores transmite uma maior sensação de segurança aos utentes, o que permite reforçar a relação de confiança com os mesmos. A equipa é jovem e diversificada sendo constituída por 4 Farmacêuticos e 3 Técnicos de Farmácia.

No sentido de proporcionar à população um alargado serviço de saúde, a farmácia apresenta um horário de funcionamento contínuo das 9h às 21h30 de Segunda a Sexta-feira, e das 9h às 20h00 aos Sábados, permitindo aos utentes ir à farmácia à hora de almoço ou no período pós-laboral. Nos dias de serviço de atendimento permanente, de 20 em 20 dias, a farmácia permanece aberta 24 horas (das 9h00 às 9h00). Nesses dias a porta é fechada à 00h, sendo os atendimentos posteriores realizados através do postigo, localizado numa das portas, até às 9h do dia seguinte.

1.3 Sistema informático

O sistema informático utilizado na Farmácia Moço é o *Sifarma2000*[®]. É um *software* bastante prático, intuitivo e completo, que permite a prestação de serviços de qualidade de forma rápida, favorecendo várias tarefas como criação, transmissão e receção de encomendas, vendas normais, suspensas ou a crédito, fecho dos lotes e faturação mensal, controlo de prazos de validade, consulta do histórico de compras e vendas de cada produto, gestão e regularização de devoluções, entre muitos outros.

Este programa informático reúne também um conjunto de informação técnico-científica sobre cada produto, como a classificação ATC, composição, indicação terapêutica, posologia e doses, efeitos adversos, via e precauções de administração, interações e contraindicações, o que permite um aconselhamento farmacêutico baseado na melhor informação disponível e tendo como objetivo principal o bem-estar do utente.

O *Sifarma 2000*[®] garante um atendimento mais personalizado ao utente, uma vez que permite a criação de fichas de cliente, permitindo o controlo da adesão à terapêutica e o acompanhamento farmacoterapêutico do mesmo.

Acoplado a este sistema, a farmácia dispõe de uma caixa automática - *Cashlogy*[®] - onde se efetuam os pagamentos em dinheiro e que dá automaticamente o troco, eliminando a ocorrência de erros de caixa, assim como o tempo gasto para detetar e corrigir esses mesmos erros. Também foi uma vantagem no meu estágio, ajudando-me nos pagamentos, principalmente em alturas de maior movimento, cuja pressa pode levar a distrações.

2. Análise SWOT

A matriz SWOT é uma ferramenta de gestão que pode ser implementada em empresas, produtos, pessoas ou locais para o diagnóstico estratégico. O termo SWOT é composto pelas iniciais das palavras *Strenghts* (Ponto Fortes), *Weaknesses* (Pontos Fracos), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

Este instrumento de análise é uma ferramenta preciosa que permite estabelecer objetivos e desenvolver estratégias, resultando na potencialização das empresas, produtos, pessoas ou locais².

Para melhor descrever o estágio curricular na Farmácia Moço foi realizada uma análise SWOT de forma a fazer uma análise crítica relativa à frequência do estágio, integração da aprendizagem e adequação do MIFC às perspetivas profissionais futuras.

2.1 Pontos fortes

2.1.1 Instalações

As instalações da Farmácia Moço garantem a segurança, conservação e preparação dos medicamentos, assim como a acessibilidade, comodidade e privacidade dos utentes e do respetivo pessoal, de acordo com o artigo 29º do Decreto-Lei nº 307/2007 de 31 de Agosto³. Todas as instalações dispõem de termohigrómetros para monitorização da temperatura e humidade.

A sala de atendimento ao público é um espaço amplo, arejado e com grande luminosidade natural. Dispõe ainda de dois gabinetes, um destinado às consultas de nutrição, podologia e cessação tabágica e outro gabinete de consulta farmacêutica, permitindo um diálogo em privado e confidencial entre o utente e o farmacêutico, e também destinada à prestação de outros serviços farmacêuticos como a medição de parâmetros bioquímicos e a administração de injetáveis.

2.1.2 Equipa

A Farmácia Moço possui uma equipa jovem, dinâmica e altamente qualificada, constituída por quatro farmacêuticos e três técnicos de farmácia. Todos eles, sem exceção, foram extremamente importantes no decurso do meu estágio e ditaram o sucesso do mesmo, demonstrando total disponibilidade para me ensinar e esclarecer todas as dúvidas e, principalmente, revelaram preocupação em me integrar como membro da equipa.

Foi uma vantagem aprender e trabalhar com esta equipa, sendo cativantes não só pelo bom profissionalismo, mas também pela simpatia e boa disposição, primando por atendimento responsável e de qualidade.

2.1.3 Localização e acessibilidade

A Farmácia Moço localiza-se na Avenida Fernando Namora, em Coimbra, e retira inúmeras vantagens da sua localização, uma vez que se situa numa avenida, sendo uma zona de passagem com bastante movimento. Aliado aos bons acessos, a Farmácia Moço apresenta uma área de fácil acesso com estacionamento mesmo em frente à farmácia, havendo sempre lugares vagos, o que permite uma rápida deslocação do utente até ao seu interior.

Tanto a localização como a acessibilidade são pontos fortes que facilitam a deslocação do utente, evitando desvios, trânsito e o difícil estacionamento, conferindo à Farmácia Moço

uma enorme vantagem, bem como um enorme comodismo para o utente, contribuindo para o sucesso da mesma.

Esta zona apresenta uma grande densidade habitacional, e a população que reside nas proximidades é diversificada, constituída não unicamente por idosos (população que, de uma forma geral, necessita de terapêutica farmacológica regular) mas também por jovens e casais. Posso considerar que esta heterogeneidade de utentes foi uma mais-valia, dado que durante o meu estágio tive a oportunidade de contactar com pessoas de várias faixas etárias e diferentes estratos sociais, que me proporcionaram um diferenciado leque de experiências, com as quais fui aprendendo gradualmente, melhorando a minha capacidade de comunicação e aperfeiçoando a abordagem aos diferentes tipos de utentes.

Durante a manhã, em que há menos utentes, estes são maioritariamente idosos e muitas vezes polimedicados. Assim, os atendimentos tendem a ser mais demorados pois este tipo de utentes carece de mais explicações, de modo a que a adesão à terapêutica seja elevada e os tratamentos eficazes. A partir das 17h o movimento de utentes aumenta, alterando também as suas características, nesta altura os utentes são de uma faixa etária mais jovem, em idade ativa. Esta heterogeneidade obrigou-me a desenvolver estratégias que permitiram adaptar o atendimento ao tipo de utente em questão.

Na Farmácia Moço há também muitos utentes que procuram produtos para situações mais específicas e que exigem um aconselhamento bastante diferente do habitual, por exemplo, utentes com necessidades de dispositivos médicos, por exemplo meias elásticas.

2.1.4 Planeamento do estágio

A minha passagem pela farmácia comunitária começou pelo desenvolvimento de tarefas na área do aprovisionamento, armazenamento e gestão de *stocks*, que demonstraram ser bastante úteis numa fase inicial, permitindo-me tomar conhecimento do conjunto de operações que asseguram a reposição do *stock* da farmácia, bem como a organização dos medicamentos e outros produtos de saúde, quer no armazém, quer nos lineares expostos.

Quando iniciei a prática farmacêutica ao balcão, já tinha a noção de como se processava o circuito do medicamento em termos de gestão de *stocks* e locais de arrumação ou exposição dos produtos, diminuindo, assim, o tempo gasto na procura dos mesmos durante o atendimento, tornando-o mais fluido e produtivo.

2.1.5 Colaboração com o Lar e Centro de Dia de Almalaguês

Após a transferência da Farmácia Moço para Coimbra, a população de Almalaguês, ficou sem farmácia na localidade, o que dificulta a aquisição de MSRM, particularmente à população idosa sem meios para se deslocar.

A Farmácia Moço continua a auxiliar os utentes do lar e Centro de dia de Almalaguês fazendo, todos os dias úteis, entregas das prescrições médicas, o que facilita as tarefas dos funcionários do lar e dos familiares dos utentes, que não necessitam de se deslocar a outra localidade para adquirir os medicamentos, promovendo deste modo uma boa adesão à terapêutica, que é fundamental para o sucesso terapêutico.

É importante referir que, no início do meu estágio, antes de iniciar o atendimento ao balcão, a realização destas entregas ao lar e centro de dia foram bastante úteis, uma vez que me permitiram desenvolver aptidões e capacidades, principalmente no que diz respeito ao sistema informático *Sifarma2000*[®], que tornaram mais fácil o processo de integração ao balcão, uma vez que o que acontece nestes casos é uma “simulação” do atendimento, sem a presença física do utente. Quando iniciei o atendimento ao balcão, senti que a minha adaptação foi muito mais fácil e rápida, uma vez que por já ter explorado o *software* anteriormente, sentia-me bastante à vontade e com confiança para realizar um atendimento com o elevado nível de qualidade que é exigido na Farmácia Moço.

2.1.6 Elevado número de serviços disponíveis

A farmácia comunitária constitui um local privilegiado para um acompanhamento do estado de saúde dos seus utentes, desta forma, além dos serviços essenciais prestados numa farmácia, devem também ser implementados um número de serviços diferenciados, que conduzirão a melhorias na eficiência do sistema de saúde e a uma melhoria da qualidade de vida e bem-estar do utente. O farmacêutico, como profissional de saúde altamente qualificado, reúne as competências necessárias para executar a avaliação de diferentes parâmetros bioquímicos e o despectivo aconselhamento ao utente.

Desta forma, a Farmácia Moço tenta disponibilizar os melhores e mais diversos cuidados de saúde à população. Entre os diversos serviços disponíveis encontram-se:

- ❖ Medição da tensão arterial;
- ❖ Medição de parâmetros bioquímicos: glicémia, colesterol total e triglicéridos;
- ❖ Avaliação do peso, altura e índice de massa corporal (IMC);
- ❖ Administração de medicamentos injetáveis;

- ❖ Consultas de nutrição e podologia;
- ❖ Consultas de cessação tabágica e controlo do *stress*;
- ❖ Consulta de Revisão da Medicação; (tentativa de implementação)
- ❖ Entrega de medicamentos ao domicílio;

Na farmácia Moço, o serviço que apresenta uma maior afluência é a medição da pressão arterial e da glicémia. Os restantes serviços – medição do colesterol, altura e peso – não têm tanta recetividade por parte dos utentes.

Esta farmácia oferece ainda consultas de nutrição e podologia.

Durante o estágio tive oportunidade de realizar algumas medições (principalmente medições da pressão arterial) e auxiliar noutras, tendo sido enriquecedor como forma de aprendizagem e aperfeiçoamento da técnica de realização destes testes, bem como na leitura e interpretação dos resultados, tendo por base os valores estipulados pela Direção Geral de Saúde.

Em todos os casos, foi importante desenvolver uma relação de confiança com os utentes a quem prestei estes serviços, questionando-os, durante o procedimento, se os valores estavam controlados, se padeciam de alguma patologia crónica e, em caso afirmativo, se estavam medicados e seguiam corretamente as indicações terapêuticas.

Pude constatar que todos os utentes, alguns portadores das patologias associadas (diabetes, hipertensão arterial ou dislipidémia), se mostraram bastante recetivos às indicações dadas por mim. Dependendo da situação, a minha intervenção variou entre a sugestão de medidas não farmacológicas, isto é, a promoção de um estilo de vida saudável através da manutenção de uma alimentação equilibrada e da prática de exercício físico; a adesão à terapêutica, quando esta estivesse presente; o controlo regular dos mais diversos parâmetros (glicémia, colesterol total, pressão arterial, etc.) e em caso de haver alterações, a ida ao médico.

Relativamente às consultas de nutrição e podologia, estas são um ponto forte da Farmácia Moço, que procura ir de encontro às necessidades da população. A farmácia contrata profissionais da área para dar estas consultas, que decorrem no gabinete de atendimento personalizado. A consulta de nutrição apresenta uma grande afluência, o que demonstra cada vez mais a preocupação dos utentes com o seu aspeto físico e bem-estar.

No que diz respeito às consultas de Revisão da Medicação, houve uma tentativa de implementação desta consulta, que seria gratuita (anexo I). Este serviço seria prestado por mim, em conjunto com outra farmacêutica mais experiente, e o objetivo final seria esclarecer os utentes sobre todas as dúvidas que existissem acerca da sua medicação e

realizar uma revisão completa da terapêutica, por forma a garantir uma terapia segura e eficaz e eliminar possíveis erros, tal como duplicação terapêutica. Esta consulta tinha particular interesse em doentes idosos polimedicados, no entanto, não houve adesão por parte da população cliente da Farmácia Moço, e desta forma, infelizmente não se conseguiu implementar esta intervenção.

2.1.7 Dispensa e aconselhamento farmacêutico

A intervenção farmacêutica é, na minha opinião, o que nos distingue como profissionais de saúde e tem, essencialmente, duas vertentes na prática comunitária: a prestação de informações e esclarecimentos associada à dispensa de um MSRM e a indicação de um MNSRM adaptado às necessidades do utente.

Antes de iniciar o atendimento ao balcão, acompanhei a minha orientadora de estágio, Dra. Maria do Carmo, durante uma semana, na dispensa dos medicamentos e aconselhamento farmacêutico, permitindo-me adquirir várias competências base. Observei um atendimento de excelência, e incansável, completamente focado nos utentes e na satisfação das suas necessidades, servindo-me de exemplo de conduta a seguir.

Outro fator de que pude beneficiar foi a grande afluência de utentes nesta farmácia, que me possibilitou relacionar-me com uma população diversificada e deparar-me com situações muito diferentes, para as quais tive de apresentar soluções e prestar o devido aconselhamento farmacêutico. Este ponto forte da farmácia converteu-se num ponto forte também para o meu estágio, contribuindo para a aquisição de conhecimentos e experiência em diversas áreas distintas.

Dispensa de MSRM: importância da intervenção farmacêutica

A maioria dos atendimentos que realizei envolveram MSRM. Contrariamente ao que pensava, a nossa intervenção não é menor.

Na presença de uma receita, o farmacêutico deve conferir se esta se encontra válida, para isso deve confirmar a identificação do utente, identificação do médico, código do local de prescrição, data da prescrição e a sua validade, organismo responsável pela comparticipação e número de embalagens de cada medicamento. No caso de algum destes requisitos não estar conforme, a receita deve ser rejeitada. Após validação, a prescrição é cedida, sendo prestada toda a informação adequada de modo a que a adesão terapêutica seja elevada. A receita é processada informaticamente e é impresso no verso da receita o documento de faturação, que é assinado pelo utente. A fatura entregue ao utente, é rubricada pela pessoa

responsável pela venda e carimbada. No caso de existirem dúvidas quanto à prescrição, por exemplo, por interações, incompatibilidades ou inadequação da terapêutica, o médico prescriptor deve ser contactado.

No decorrer do atendimento pode constatar que os utentes vêm com imensas dúvidas do consultório médico, principalmente em relação à posologia prescrita. Desta forma, quando é entregue um esquema posológico ao utente, a nossa intervenção vai no sentido de nos certificarmos que o utente a compreende, utilizando uma linguagem acessível e reforçando com informação escrita na embalagem dos medicamentos, de modo a evitar esquecimentos.

Dispensa de MNSRM: importância da intervenção farmacêutica

A automedicação é a utilização de MNSRM de forma responsável, sempre que se destine ao alívio e tratamento de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com a assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde. A utilização de MNSRM deverá ser limitada no tempo e de acordo com as informações veiculadas no folheto informativo. Não é recomendada em bebés, nem durante a gravidez e aleitamento⁴.

Esta prática é cada vez mais frequente e, quando utilizada de forma racional, permite uma redução de tempo e de custos, quer para o próprio utente como para o Estado. Por outro lado, quando o seu uso se torna continuado e não controlado, pode atrasar diagnósticos e soluções terapêuticas, podendo também resultar em interações medicamentosas ou reações adversas. Como tal, o farmacêutico assume um papel fundamental pois é o profissional de saúde a quem os utentes recorrem nas situações de automedicação.

A dispensa de MNSRM surge então por pedido de um medicamento concreto ou quando o utente solicita ajuda para o alívio de certos sintomas. Em qualquer dos casos, é importante que o farmacêutico recolha do utente diversas informações necessárias para que seja averiguado quais os MNSRM mais eficazes e seguros para a situação específica. Antes de dispensar qualquer medicamento, procurei reunir o máximo de informação para prestar o aconselhamento indicado para cada situação. Questionei sempre para quem se destinava a medicação, quais os sintomas, há quanto tempo persistiam e se o utente sofria de alguma patologia crónica ou estava a tomar outra medicação.

Tendo estagiado durante o Inverno e a Primavera, as situações mais usuais com que me deparei foram gripes e constipações, dores de garganta, congestão nasal, tosse e alergias a pólenes ou ácaros, procurando sempre aconselhar em primeira linha medidas não farmacológicas, e recorrendo aos fármacos, quando necessário. O aconselhamento não

farmacológico pode ser o complemento tanto dos MNSRM como dos MSRM e, em alguns casos, pode ser mesmo a medida mais adequada.

Como os custos associados a uma consulta médica começam a ser significativos para uma grande parte da população, são cada vez mais os utentes que procuram o aconselhamento farmacêutico, confiando neste profissional que presta um serviço gratuito e de qualidade.

2.1.8 Preparação de medicamentos manipulados

As preparações de manipulados assumem um papel fundamental ao satisfazer necessidades específicas de certos doentes, principalmente para uso pediátrico, geriátrico e em doentes com insuficiência renal ou hepática, permitindo um ajuste de dose ou adaptação de forma farmacêutica para realidades não disponíveis no mercado, fundamental para a eficácia e segurança da medicação.

Segundo o Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril, o medicamento manipulado é “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico”⁶, e só o cumprimento das Boas Práticas de Fabrico durante a sua preparação garante a qualidade adequada à utilização prevista⁵.

Para a preparação de manipulados é preciso preencher a respetiva ficha de preparação onde são registadas as matérias-primas utilizadas, com respetivo lote, fornecedor e a quantidade utilizada, os processos de manipulação, controlo de qualidade, matérias utilizadas, condições de conservação e prazo da sua utilização. São ainda registados o nome do doente, morada e o nome do médico prescriptor⁵.

O preço de venda dos medicamentos manipulados é calculado com base em fórmula legislada, tendo em conta os materiais utilizados e a quantidade utilizada. Por fim é também arquivada, juntamente com a ficha de preparação, uma fotocópia da receita médica⁵.

A Farmácia Moço dispõe de um laboratório funcional, provido de material devidamente higienizado destinado à preparação de manipulados. Desta forma durante o meu estágio tive oportunidade de realizar a preparação, de alguns manipulados:

- ❖ Suspensão oral de Trimetoprim a 1%;
- ❖ Solução alcoólica de Ácido Bórico 60°;
- ❖ Pomada de Vaselina com Dermovate;

A realização destas preparações, permitiu-me ainda aprofundar os conhecimentos acerca de algumas exigências legais associadas a estes medicamentos. Efetivamente, fiquei a saber que há uma lista com os medicamentos manipulados que têm 30% de comparticipação⁸, mas que, para poder aplicar essa comparticipação, a receita deve respeitar alguns requisitos, como

por exemplo, a inclusão obrigatória de “medicamento manipulado” ou “F.S.A – *fac secundum artem*”.

Considero que o contacto com esta atividade muito importante, pois é essencial que o farmacêutico se encontre apto a realizar todas as tarefas comuns da farmácia comunitária.

2.1.9 Responsabilidades claras e bem distribuídas por todos os elementos da equipa/ Dinamização da farmácia

Na Farmácia Moço, todos os elementos da equipa técnica assumem responsabilidades por diversas tarefas, desde o atendimento, faturação, organização dos expositores, marketing, entre muitas outras, executando cada uma delas com total competência.

Devido à vasta gama de produtos da área da dermocosmética (com marcas como *Avène*[®], *La Roche Posay*[®], *Lierac*[®], *A-derma*[®], *Ducray*[®], *Uriage*[®], *Caudalie*[®]) e à necessidade de manter os lineares limpos, cuidados e apelativos, diariamente, uma das políticas da Farmácia Moço é a de que cada colaborador é responsável pela gama de produtos de uma determinada marca. O farmacêutico ou técnico deve aprofundar os seus conhecimentos e realizar tarefas ou intervenções que permitam manter um bom volume de vendas, garantindo sempre a satisfação do utente.

Considero também pertinente valorizar a constante rotação de produtos na farmácia, quer a permanente atualização da montra, quer, no interior da farmácia, modificações pertinentes das gôndolas. Esta atualização das gôndolas na zona de atendimento ao público, com introdução de diversos produtos e promoções, de acordo com a perceção das necessidades dos utentes e das épocas sazonais em vigor, conferem dinamização à farmácia e uma imagem de constante adequação à realidade e preocupação com as necessidades dos utentes.

2.1.10 Autonomia nas tarefas

Desde início que me foi inculcido um elevado sentido de responsabilidade, dinamização e autonomia na realização das tarefas por parte de toda a equipa. A DT incentivou e deu liberdade para a realização de intervenções na farmácia, que iam de encontro aos objetivos específicos da minha monografia. Desta forma, pude abordar os doentes asmáticos clientes da Farmácia Moço para a realização de inquéritos, e posteriormente, ceder materiais que tinham como propósito a promoção do uso correto dos dispositivos inaladores, garantindo uma otimização do tratamento e uma melhoria da qualidade de vida destes doentes.

2.1.11 Perceção da importância das atividades de *back-office*

O contacto com os utentes é, sem dúvida, a parte mais desafiante e gratificante da atividade do farmacêutico. Contudo, ao longo do estágio, pude constatar que para que o atendimento ao público decorra da melhor forma, é crucial que as atividades de *back-office* sejam desempenhadas de uma forma muito responsável e efetiva, pois estão na base da sustentabilidade da farmácia.

Neste sentido, apresento, sucintamente, as tarefas desenvolvidas e os conhecimentos adquiridos a este respeito.

Aprovisionamento

A gestão dos recursos materiais da farmácia assume grande relevância, uma vez que, sem uma avaliação criteriosa dos *stocks*, o serviço prestado ao utente pode estar comprometido pela não satisfação das suas necessidades. É imperativo encontrar um equilíbrio entre a viabilidade económica e financeira da farmácia e o acesso dos utentes a todos os produtos farmacêuticos.

Durante o estágio, pude consolidar alguns conceitos a este respeito e integrá-los num contexto prático, sendo, por isso, uma enorme mais-valia que identifiquei. Assim, o processo de aprovisionamento começa pela seleção dos fornecedores.

Ora, a aquisição de produtos pode ser feita aos armazéns grossistas, diretamente a laboratórios ou a outro tipo de fornecedor no caso de produtos específicos, como meias de descanso, sapatos ortopédicos ou produtos veterinários.

Relativamente às compras efetuadas diretamente a laboratórios, elas são normalmente encomendas de maiores dimensões, que apresentam melhores condições de pagamento e bonificações mais favoráveis. Por outro lado, os armazéns grossistas, apresentam vantagens como a maior rapidez na satisfação dos pedidos, facilidade na devolução e a possibilidade de comprar um número inferior de produtos.

A Farmácia Moço tem três fornecedores principais, que garantem o *stock* diariamente: Empifarma (fornecedor preferencial), Plural e *Alliance Healthcare*. Considero ser vantajoso trabalhar com mais do que um fornecedor, por dois motivos: há um acréscimo de entregas realizadas ao longo do dia, possibilitando uma eficiente reposição de *stocks* e há uma maior possibilidade de conseguir produtos esgotados ou rateados.

Constatei que os *stocks* da farmácia são criados e geridos de acordo com o perfil dos clientes, tendo em consideração a sua prescrição médica, as diferentes épocas do ano, possíveis descontos dos fornecedores, proximidade de dias de serviço, entre outros.

Receção de encomendas, armazenamento e devoluções

A receção de encomendas é uma prática diária efetuada pelos estagiários. A realização destas atividades, apesar de monótona, deu-me a possibilidade de conhecer o vasto leque de produtos existentes na farmácia.

Relativamente aos medicamentos, adquiri a perceção da existência ou não de mais do que uma dosagem para cada princípio ativo, das diferentes formas farmacêuticas, da existência de medicamentos genéricos e quais os laboratórios que os comercializam, e principalmente, ajudou-me a associar o princípio ativo ao nome comercial.

Após a receção dos produtos, estes são devidamente armazenados nos respetivos locais. Pude constatar que um armazenamento lógico e organizado é imprescindível para a otimização do espaço disponível na farmácia e contribui para a qualidade do atendimento, reduzindo o tempo gasto na procura dos produtos.

2.2 Pontos fracos

2.2.1 Denominação Comum Internacional (DCI) versus Nome Comercial

A diversidade de princípios ativos existentes no mercado e a existência de, por vezes, diversos nomes comerciais para cada um deles, torna complicada a associação entre o nome comercial e o princípio ativo. Esta dificuldade foi notória numa fase inicial do estágio, sendo que com o tempo e a experiência foi possível uma melhor adaptação neste contexto, apesar de, por vezes, mesmo na fase final do estágio ter algumas dúvidas na realização desta associação.

Visto que a prescrição médica, por obrigação legal, é efetuada por DCI, e de o *Sifarma*[®], pelo código inscrito na receita, o Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos, apresentar automaticamente todos os medicamentos com o princípio ativo, dosagem e número de comprimidos correspondentes, facilita muito nestas situações. No entanto, é sempre necessário estar atento de forma a evitar confusões.

2.2.2 Receitas manuais

Uma dificuldade que senti, mais uma vez devido à inexperiência, foi entender o que estava prescrito em determinadas receitas manuais. Devido à caligrafia de alguns médicos, por vezes tornava-se difícil entender o princípio ativo ou a posologia prescrita. Nestas alturas,

solicitei ajuda a um dos membros da equipa que prontamente se mostrou disponível para me ajudar.

2.2.3 Seguimento do estado do doente

Na maioria das situações vemo-nos impossibilitados de fazer seguimento do utente após a dispensa do medicamento, uma vez que, normalmente, este não volta à farmácia para informar se melhorou ou se o tratamento não foi eficaz, nem mesmo para notificar uma possível reação adversa ao medicamento que o tenha obrigado a interromper a sua administração.

No entanto, a Farmácia Moço beneficia da vantagem de ter um vasto número de utentes fidelizados, sendo possível fazer um seguimento mais completo do seu estado de saúde.

2.2.4 Dificuldades no aconselhamento

Senti alguma insegurança e dificuldade em encontrar prontamente uma solução terapêutica adequada para determinados problemas expostos. Nestas situações solicitei ajuda aos elementos da equipa da farmácia, que sempre estiveram disponíveis para me prestar apoio e que aproveitando as minhas dúvidas e fragilidades, se prontificavam a dar formação e relembrar conceitos esquecidos. Também me auxiliaram na indicação dos produtos de venda livre existentes na farmácia que se podiam aplicar à situação em causa, para que no futuro em casos similares estivesse apta para indicar uma solução apropriada.

A existência de uma vasta gama de produtos da área da dermocosmética e da existência de diversas gamas dentro das mesmas, tornou complicado o aconselhamento nesta área pois, apesar de algumas semelhanças nos compostos, muitos dos clientes têm preferência por uma marca específica o que implica um conhecimento alargado de todas as marcas, e que só é possível adquirir com o tempo e experiência.

O aconselhamento na área da veterinária foi outra das lacunas no decorrer do meu estágio. Na minha opinião, os conhecimentos teóricos adquiridos nestas áreas durante a formação académica foram insuficientes para acompanhar a vasta oferta destes produtos no mercado e deter autonomia na indicação dos mesmos aos utentes.

Apesar destas dificuldades, julgo que todas elas podem ser resolvidas com mais experiência de contato prático e busca contínua de conhecimento.

2.3 Oportunidades

2.3.1 Formações

Durante o estágio foi-me dada a oportunidade de aprofundar os meus conhecimentos nas mais diversas áreas. Tive então a possibilidade de participar em diversas ações de formação, colmatando, desta forma, algumas lacunas do meu conhecimento em produtos de venda livre existentes na farmácia.

Foi possível adotar novas visões e aperfeiçoar as indicações a dar aos utentes da farmácia na aquisição desses produtos, muitos dos quais, no início do estágio, tinha dúvidas nos aconselhamentos farmacêuticos adequados. Estas formações foram bastante úteis para conhecer a gama de produtos comercializada pelas marcas, os seus ingredientes-chave, bem como o público-alvo a quem os aconselhar. Destaco as formações do Laboratório Edol[®], da Zambom[®] e da marca Dr. Scholl[®].

2.3.2 Receitas eletrónicas desmaterializadas

Apesar de ainda se encontrar numa fase inicial, uma vez que apenas entrou em vigor no dia 1 de Abril do presente ano, as farmácias do país estão a adaptar-se a um novo processo de desmaterialização das receitas eletrónicas, isto é, receitas sem papel.

“A desmaterialização da receita assenta num processo mais eficaz e seguro de controlo de emissão e dispensa, obrigando a um acesso eletrónico autenticado, através de certificado digital qualificado no caso dos profissionais, e Cartão de Cidadão para os utentes⁷.”

Este novo modelo eletrónico permite a prescrição em simultâneo de medicamentos distintos, ou seja, a mesma receita poderá incluir diferentes classes de medicamentos, incluindo por exemplo os do Protocolo da Diabetes. Isto traz vantagens para o utente, já que todos os produtos de saúde prescritos são incluídos num único receituário, o que não acontecia no passado. No ato da dispensa nas farmácias, o utente poderá optar por aviar todos os produtos prescritos ou apenas parte deles, sendo possível levantar os restantes noutra estabelecimento e/ou noutra dia.

Este novo modelo de receitas tem muitas vantagens para o utente, mas também para nós enquanto profissionais de saúde. É sustentável a nível ambiental e transforma o processo de conferência de receitas e respetiva faturação mais célere.

2.3.3 Desenvolvimento da vertente humana e social da profissão

O contacto com o utente foi uma das oportunidades mais relevantes que a realização do estágio me concedeu.

A forma de comunicar é fundamental na interação entre o farmacêutico e o utente, sendo de extrema importância para a prestação de um serviço de qualidade.

Assim, fui aprendendo com a prática a relacionar-me com os utentes, adequando a linguagem ao seu nível sociocultural e trabalhando a percetibilidade da informação, tornando-a simples, concisa e objetiva, de modo a que todos os utentes a compreendessem corretamente.

Aprendi que a par do aconselhamento técnico é importante transmitir confiança, disponibilidade e interesse pelas preocupações dos utentes, para que se sintam à vontade para expor as suas dúvidas e inquietações relacionadas com o medicamento ou com o seu estado de saúde.

Por outro lado, e tal como experienciei durante o atendimento ao balcão, é elevada a probabilidade de nos depararmos com pessoas de trato difícil. No entanto, considero que estas situações foram oportunidades para crescer a nível pessoal e aprender a desenvolver mecanismos para as superar e fortalecer a capacidade de lidar com elas da forma mais apaziguante possível.

2.4 Ameaças

2.4.1 Tempo de espera

Em determinadas horas do dia, a afluência de utentes à farmácia é maior, coincidindo com os horários pós-laborais, mais precisamente entre as 17h00 e as 20h00.

Nestas ocasiões, de forma a reduzir o tempo de espera e evitar uma acumulação excessiva de utentes na sala de atendimento, vemo-nos de certa forma obrigados a tornar o processo de dispensa de medicamentos mais rápido, reduzindo a disponibilidade necessária, que alguns utentes solicitam e anseiam.

O próprio utente, após um período de espera longo, encontra-se agitado e impaciente, sendo esta atitude uma das maiores barreiras à boa atuação do farmacêutico.

2.4.2 Diminuição do poder de compra

A atual crise económica e financeira levou a uma contenção de custos por parte das famílias portuguesas, sentindo-se drasticamente no setor da saúde.

Muitas vezes durante o atendimento o meu aconselhamento foi condicionado por fatores económicos, tendo de adaptar as opções terapêuticas às possibilidades financeiras dos utentes.

Também verifiquei hesitação na aquisição de produtos de dermocosmética e higiene diária, sendo que os utentes se dirigiam à farmácia, numa primeira abordagem, apenas para expor as suas intenções de compra, obter aconselhamento dos produtos que mais se indicam à sua situação e respetivos preços, para que pudessem aferir o impacto no seu orçamento e ponderar a sua aquisição.

Outra situação, bem mais grave, onde é visível o resultado da conjuntura económica que se faz sentir atualmente é na aquisição de medicamentos, principalmente crónicos, por parte de pessoas mais desfavorecidas, que por vezes sentiam dificuldades em pagar toda a sua medicação. Nesta situação o farmacêutico desempenha um papel também social, tentando procurar os medicamentos genéricos de mais baixo preço para que o doente possa cumprir a sua terapêutica.

2.4.3 Erros de stock

Nos casos em que o *stock* de um produto está errado, o sistema informático pode indicar a existência do mesmo quando na realidade o *stock* físico é nulo.

Estes erros constituem uma ameaça nos produtos com menor *stock*, podendo impedir a farmácia de assegurar uma disponibilidade imediata de determinado item.

Esta situação pode também ameaçar a fidelização dos utentes, uma vez que face à informação que consta no Sifarma2000[®], confirmamos a existência do produto e no momento de procedermos à sua recolha, perdemos algum tempo à procura do mesmo até concluirmos a sua inexistência, o que se torna bastante desagradável para o utente que após o tempo de espera, sai sem o produto.

2.4.4 Medicamentos esgotados

Em algumas situações os utentes procuravam medicamentos que se encontravam rateados, ou seja, com pouca quantidade disponível nos laboratórios que os comercializam ou esgotados por falta de fornecimento dos mesmos.

Um exemplo decorreu precisamente com a *Bexsero*[®], a vacina contra meningite B, que se encontrou esgotada durante os meses de Fevereiro a Junho. Esta situação tornou-se um grande transtorno para os utentes, por não possuírem alternativas terapêuticas viáveis, e para nós como farmacêuticos, por não conseguirmos dar resposta às suas necessidades.

3. Conclusão e considerações finais

O estágio na Farmácia Moço foi, sem dúvida, uma etapa importante para a minha formação enquanto futura farmacêutica.

O contacto com a realidade e dia-a-dia de uma farmácia comunitária deu-me a percepção clara da importância do farmacêutico comunitário.

É inegável o seu contributo na promoção do uso racional dos medicamentos e na promoção da saúde pública. A explicação dos efeitos terapêuticos e secundários, da posologia e modo de utilização, de precauções a tomar e cuidados adicionais a ter, o reforço da importância das medidas não farmacológicas e da adesão à terapêutica são alguns exemplos da proficuidade da atuação do farmacêutico.

Assim, encaro esta experiência, com todos os seus pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades, como uma enorme aprendizagem, pois todos os momentos constituíram fonte de conhecimento e evolução pessoal. Posso afirmar que todos os meus objetivos foram cumpridos, estando satisfeita com o meu desempenho e acima de tudo grata pelos conhecimentos e valores que me foram transmitidos.

Realço, contudo, a percepção de que o farmacêutico tem ainda um longo percurso a trilhar, mais concretamente no que diz respeito ao desafio de provar o seu enorme contributo e mais-valia para uma melhoria da saúde pública. Cabe-nos ser pró-ativos e investir em estratégias que nos permitam diferenciar e destacar enquanto profissionais, estando também nas nossas mãos reatar a prosperidade do negócio.

Finalizo esta etapa com um orgulho enorme de ter escolhido esta profissão, onde acima de tudo devemos primar pela qualidade e excelência.

4. Bibliografia

1. Ministério da Saúde - Deliberação n.º 2473/2007 de 28 de Novembro. Diário da República n.º247 - Série 2 (2007) 37268-37269.
2. **AGÊNCIA PARA A COMPETITIVIDADE E INOVAÇÃO (IAPMEI)** - Guias Práticos de Suporte à Gestão [Acedido a 5 Julho de 2016]. Disponível em: <http://www.iapmei.pt/iapmei-art-03p.php?id=2344>
3. Ministério da Saúde - Decreto-Lei n.º. 307/2007 de 31 de Agosto. Diário da República n.º168 - Série I (2007) 6083-6091.
4. **INFARMED** – Saiba mais sobre Auto-medicação. 1-2 [Acedido em 7 Julho de 2016]. Disponível em: https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/PUBLICACOES/TEMATICOS/S_AIBA_MAI_SOBRE/SAIBA_MAI_ARQUIVO/29_Automedica%E7%E3o.pdf
5. Ministério da Saúde – Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril. Diário da República n.º95 - Série I (2004) 2439-2441.
6. Ministério da Saúde - Portaria n.º 594/2004 de 2 de Junho. Diário da República n.º129 - Série I-B (2004) 3441-3445.
7. **MINISTÉRIO DA SAÚDE** – FAQs PEM - Receita sem papel [Acedido em 6 Julho de 2016]. Disponível em: <http://spms.min-saude.pt/wp-content/uploads/2015/08/RSP-FAQs-2015-08-27.pdf>
8. Ministério da Saúde- Despacho n.º 18694/2010 de 16 de Dezembro. Diário da República n.º 242 – Série 2 (2010) 61028-61029

5. Anexos

Anexo I: Tentativa de implementação da consulta de Revisão gratuita da Medicação

