

ÍNDICE

LISTA DE ABREVIATURAS	2
MNSRM.....	2
DCI.....	2
FP.....	2
MSRM	2
INTRODUÇÃO.....	3
DURAÇÃO DO ESTÁGIO.....	3
LOCALIZAÇÃO.....	3
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3
EQUIPA.....	4
PONTOS FORTES	5
LOCALIZAÇÃO	5
RECEÇÃO NA EQUIPA.....	5
APRESENTAÇÃO E DISPOSIÇÃO DA SALA DE ATENDIMENTO.....	5
PROGRAMA VALORMED.....	5
MEDICAÇÃO PARA LARES DE TERCEIRA IDADE	6
GRUPO DE FARMÁCIAS E PLATAFORMA HOLON.....	6
PRESCRIÇÃO POR DCI.....	7
SIFARMA 2000.....	7
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FARMACÊUTICOS.....	8
ATIVIDADE DINÂMICA.....	8
PONTOS FRACOS.....	9
ESTACIONAMENTO.....	9
INÍCIO DE ESTÁGIO MAIS TARDE.....	9
PLANO DE ESTÁGIO E TAREFAS REALIZADAS	9
OPORTUNIDADES.....	11
CONSULTAS DE OSTEOPATIA E NUTRIÇÃO.....	11
SERVIÇOS DE FARMACOTERAPIA E ACONSELHAMENTO FARMACOTERAPÊUTICO	11
FORMAÇÕES	11
NOVA RECEITA ELETRÔNICA.....	12
DERMOCOSMÉTICA.....	12
AMEAÇAS	13
PARAFARMÁCIAS.....	13
PRODUTOS ESGOTADOS	13
PEDIDOS DE VENDA DE MSRM SEM RECEITA MÉDICA.....	13
MEDICAMENTOS GENÉRICOS.....	14
CONCLUSÃO.....	15

LISTA DE ABREVIATURAS

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

DCI – Denominação Científica Internacional

FP – Farmácias Portuguesas

MSRM – Medicamentos Sujeito a Receita Médica

I - INTRODUÇÃO

O presente relatório é elaborado no âmbito do Estágio Curricular do Mestrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) realizado na Farmácia de S. Martinho, em Coimbra, sob a orientação da Dr.^a Marta Costa. De acordo com as Normas Orientadoras, todo ele engloba uma análise **SWOT**. O termo **SWOT** é acrónimo para “**strengths**”, “**weaknesses**”, “**opportunities**” e “**threats**”, que significam: **forças**, **fraquezas**, **oportunidades** e **ameaças**. Esta análise engloba duas dimensões: uma dimensão interna que contempla os pontos fortes e os pontos fracos; e uma dimensão externa que aborda as oportunidades e ameaças.

O Estágio Curricular é o elo de ligação entre o ensino e a vida profissional, possibilitando a consolidação dos conhecimentos adquiridos ao longo dos passados anos de formação académica. Ao longo do estágio foram vários os aspetos e cenários com que me deparei, os quais são passíveis de ser englobados nas categorias acima mencionadas, não só relacionados diretamente com o meu estágio, mas também com a farmácia e profissionais com quem partilhei o espaço durante seis meses.

Duração do Estágio:

6 meses (4 de Fevereiro a 4 de Agosto de 2015)

Localização

A Farmácia de S. Martinho localiza-se na Rua da Escola Agrária, São Martinho do Bispo nº9, 3045-195 Coimbra.

Horário de funcionamento

Segunda a Sábado: 8.30h-20:00h

Equipa:

A equipa é constituída por:

Doutora Marta Costa	Farmacêutica
Doutora Márcia Neves	Farmacêutica
Doutora Sara Almeida	Farmacêutica
Doutora Diana Martins	Técnica de Farmácia
Dona Fátima Rodrigues	Técnica Auxiliar de Farmácia

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none">-Localização-Receção na Equipa-Apresentação e Disposição da Sala de Atendimento-Programa VALORMED-Medicação para Lares de Terceira Idade-Grupo de Farmácias e Plataforma Holon-Prescrição por DCI-Sifarma 2000-Prestação de Serviços Farmacêuticos-Atividade Dinâmica	<ul style="list-style-type: none">-Estacionamento-Início de Estágio mais Tarde-Plano de Estágio e Tarefas Realizadas

Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none">-Consultas de Osteopatia e Nutrição-Serviços de Farmacoterapia e Aconselhamento Farmacêutico-Formações-Nova Receita Eletrónica-Dermo-cosmética	<ul style="list-style-type: none">-Parafarmácias-Produtos Esgotados-Pedidos de Venda de MSRM sem Receita Médica-Medicamentos Genéricos

2 - PONTOS FORTES

Localização

A farmácia localiza-se numa das principais vias de S. Martinho do Bispo. Na mesma zona existe uma escola primária, uma residência de estudantes, um banco, uma igreja e uma das maiores pastelarias da localidade, o que faz com que um grande número de pessoas se cruze com a farmácia no realizar das suas atividades diárias. Assim sendo, esta representa uma das características mais importantes de promoção, fomentando a entrada de utentes das mais variadas faixas etárias.

Receção na Equipa

Fui muito bem recebido na farmácia. A equipa era jovem e simpática. O ambiente que se sentia era muito familiar e descontraído, havendo boa comunicação e à vontade que, normalmente, contribuía para um bom clima no grupo de trabalho. Tinha também um colega, e amigo, a estagiar há um mês na farmácia, pelo que já tinha uma pequena consciência do que ia encontrar, e noção das funções que cada um dos elementos desempenhava.

Apresentação e Disposição da Sala de Atendimento

A boa organização do espaço e a eficiente manutenção dos produtos visíveis – zonas quentes e frias e produtos categorizados - são práticas cruciais para que os produtos chamem à atenção, até porque muitas vezes os clientes realizam compras por impulso, não planeadas, porque o produto se encontra em exibição no sítio correto. A sala de atendimento ao público era relativamente pequena, mas com dimensão suficiente para expor alguns produtos de cada classe, tendo em conta os objetivos de venda. Estavam em exposição desde produtos veterinários e dermo-cosméticos a colutórios, escovas de dentes e emplastros. Havia também uma boa seleção dos produtos sazonais e outros MNSRM sendo que a disposição dos artigos estava feita de maneira sóbria, estudada e refletida, sendo um procedimento que contribuía para a venda dos artigos de forma mais eficiente.

Programa VALORMED

A VALORMED é uma sociedade, sem fins lucrativos, que tem como responsabilidade a gestão de resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso. É uma sociedade que surgiu no culminar da colaboração entre a Indústria

Farmacêutica, Distribuidores e Farmácias, face à consincialização da especificidade do medicamento enquanto resíduo. A recolha de medicamentos promovida pela VALORMED visa não só a utilização incorrecta dos medicamentos mas, também, a proteção do meio ambiente através de uma eliminação cuidada, atenta, adequada e específica dos medicamentos.

Medicação para Lares de Terceira Idade

A farmácia dispensava medicamentos a dois lares. Foi uma oportunidade de aprender um pouco acerca da relação entre a farmácia e estas instituições, que se revela bastante importante, uma vez que albergam muitos utentes idosos com bastante medicação prescrita, acabando por ser uma extensão da farmácia comunitária. Colaborei na separação da medicação e gestão dos recibos, sendo que ainda obtive conhecimentos relativamente ao método de pagamento e gestão do preço dos produtos que eram dispensados.

Grupo de Farmácias e Plataforma Holon

A Farmácia de S. Martinho pertence a um grupo de três farmácias. A união faz a força e, neste caso, não é exceção. A farmácia tem acesso a muito mais variedade de produtos em encomendas e, visto que são públicos diferentes, se um produto não escoar bem numa das farmácias, pode fazer-se transferência para outra do grupo em que o produto seja mais facilmente vendido. Para além disso, o grupo pode efetuar encomendas grandes, mais económicas, e posteriormente dividir consoante as necessidades de cada parte. Por conseguinte, tive oportunidade de trabalhar diariamente com as mais variadas transferências, tanto para enviar produtos como para receber. Estava também inserida numa plataforma com produtos *Holon*, ou seja, um serviço de distribuição que disponibiliza medicamentos com uma margem de lucro muito maior do que as distribuidoras comuns proporcionam. Destaco este ponto como forte uma vez que me deu uma visão mais alargada das possibilidades na obtenção dos produtos e gestão dos mesmos.

Prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI)

A prescrição dos medicamentos sofreu uma profunda reforma no ano de 2012. Passou a ser obrigatória a prescrição por DCI da substância ativa. É também de referir que, segundo esta lei, o utente tem direito de optar entre medicamentos de marca e medicamentos genéricos, existindo muitas vezes uma infinidade de genéricos. Durante a minha formação académica, pouco foram abordados nomes comerciais, pelo que seria extremamente complicado associar os mesmos à DCI.

Sifarma 2000®

O Sifarma 2000® é um dos melhores programas informáticos de gestão e organização existente ao nível de Farmácia Comunitária, sendo que foi aquele com que contactei mais durante o curso, tanto no Estágio de Verão que realizei no meu segundo ano, como numa ação de formação na faculdade. O programa tem inúmeras funcionalidades. Desde gestão de utentes, disponibilização de informação científica sobre os medicamentos (indicações terapêuticas, posologia, reações adversas, interações, contraindicações, entre outras), receção e devolução de encomendas, gestão de *stocks* (sendo que, aquando da existência de stock mínimo e máximo definido para determinado produto, se o stock se encontra abaixo do mínimo definido, o programa gera uma proposta de encomenda instantânea para posterior aprovação do responsável), controlo de prazos de validade, etiquetagem de produtos de venda livre, organização e gestão de receituário, gestão contabilística e financeira, adesão e substituição dos cartões das Farmácias Portuguesas (FP) pelos Cartões Saúde, entre outras. O *software* possibilita ainda a realização de vários tipos de venda, desde venda de produtos sem participação, com participação e venda suspensa. Outra qualidade a destacar é o fato de permitir gerar mensagens que são visíveis na altura da receção e/ou dispensa do produto, que se verifica ser útil numa grande variedade de situações.

O programa é alvo de *updates* constantes, a fim de garantir uma eficiente atualização face às permanentes mudanças nos mais diversos níveis, nomeadamente alterações dos preços dos medicamentos, informação científica disponibilizada e alterações nas participações. É uma ferramenta crucial no trabalho de um farmacêutico sendo que acaba por ser intuitivo para uma pessoa com conhecimentos básicos de informática.

Prestação de Serviços Farmacêuticos

No decorrer do estágio tive oportunidade de fazer determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos como a glicémia, o colesterol total, os triglicerídeos e a pressão arterial. Esta prática era realizada normalmente no gabinete ou no *back-office* para garantir o conforto e privacidade do utente. Realço este ponto como forte, uma vez que esta prática é uma mais-valia para as pessoas, que para além da medição também contam com conselhos relativamente ao seu estilo de vida e medicação, e inclusivamente para mim porque, visto que não realizava muitos atendimentos, era uma oportunidade de contato com o público e de pôr em prática conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Para além disso, constitui também uma **oportunidade** uma vez que propicia a relação do utente com os profissionais de saúde, melhorando a ligação entre ambos e viabilizando a cedência de produtos, quando necessário.

Atividade Dinâmica

No dia 24 de Junho, estivemos à porta da farmácia a realizar rastreios gratuitos às pessoas. Este rastreio incluía a medição de glicémia, tensão arterial e índice de massa gorda. Destaco este como um dos aspetos mais importantes do meu estágio porque, para além de boa estratégia de *marketing*, estive todo o dia a contactar com o público. No final do dia, contámos ainda com uma aula de ginástica, adaptada a todas as idades, orientada pelo osteopata que realiza consultas na farmácia, que se revelou uma atividade com muita adesão e bastante divertida.

3 - PONTOS FRACOS

Estacionamento

Apesar da boa localização, a farmácia de S. Martinho dispõe apenas de três lugares de estacionamento. Este é claramente um ponto fraco uma vez que, estando situada numa das vias mais movimentadas da localidade, muitos potenciais clientes, ao não ter lugar disponível para estacionar a viatura, seguem para a farmácia mais próxima que se encontra a apenas um quilómetro, sensivelmente.

Início de Estágio mais Tarde

O fato de ter começado o estágio um mês mais tarde que o outro estagiário influenciou o meu início de trabalho. Era demonstrada intransigência quando não sabia realizar uma tarefa ou errava. Apesar do anteriormente mencionado, é importante referir que a Doutora Marta sempre teve uma postura de reforço positivo para comigo, esclarecendo as minhas dúvidas e corrigindo os meus erros, não estando no entanto sempre disponível para tal, devido à sua carga laboral.

Plano de Estágio e Tarefas Realizadas

O estágio começou pelas atividades mais básicas. Primeiramente, foi-me apresentado o espaço e a sua organização, nomeadamente o sítio onde cada produto estava disposto ou arrumado, por forma a conseguir orientar-me nas tarefas seguintes. De seguida, comecei a dar entrada de encomendas e transferências, procedendo ao seu acondicionamento de forma cada vez mais intuitiva. Fui experienciando, nesta fase, cada vez mais tarefas. Pedia produtos pelo telefone a pedido das profissionais que atendiam, assinava receitas e organizava-as, arrumava os medicamentos reservados no devido local, atendia o telefone, verificava os *stocks*, passava os pontos dos cartões de fidelização para sistema informático (quando era possível), fazia a reconstituição de suspensões orais e realizava as medições bioquímicas. Todas estas tarefas enquanto pedia e ansiava, naturalmente, para ir para o balcão atender. Fiz o primeiro atendimento acompanhado por uma das profissionais da equipa passado um mês e meio. Quando perguntei quando iria atender sozinho, foi-me explicado que nesta farmácia os estagiários não atendiam sozinhos, pelo que a minha autonomia nunca foi desenvolvida. É importante referir que só ia fazer atendimentos se já tivesse dado

entrada das encomendas e as tivesse arrumado, a grande maioria das vezes sozinho, e as receitas estivessem assinadas (tarefas que representam quase a globalidade do tempo que passei no estágio). O estágio passou a ser repetição destas funções caindo na monotonia, verificando-se uma desmotivação cada vez mais acentuada. Referimos a situação à Diretora Técnica, que nos alegou que as circunstâncias iriam mudar. No entanto, nunca se verificou.

4 - OPORTUNIDADES

Consultas de Osteopatia e Nutrição

A existência de consultas de osteopatia e nutrição constituem uma grande oportunidade para a farmácia. Apesar de não serem da área farmacêutica são indiscutivelmente associadas à saúde. Posto isto, para além da aproximação que permitem entre o utente e a farmácia, possibilitam ainda a venda de alguns produtos recomendados nestes serviços.

Serviços de Farmacoterapia e Aconselhamento Farmacêutico

Para além dos outros serviços mencionados, a meu ver, poderiam ser também implementadas consultas de farmacoterapia e aconselhamento farmacoterapêutico, já que a farmácia dispõe de três farmacêuticas. No entanto, apesar de ter sugerido a existência deste serviço na farmácia, a proposta foi imediatamente declinada, alegando que não teriam disponibilidade para a inclusão do mesmo. Perante tal, considero que seja uma oportunidade facilmente convertida em **ameaça** uma vez que, tal como referido anteriormente, as farmácias estão inseridas num meio muito competitivo, mostrando-se necessário proporcionar um serviço o mais completo possível, sendo a atividade supracitada cada vez mais procurada e importante para a promoção da saúde dos utentes, especialmente os polimedicados.

Formações

Sendo que é uma área em constante atualização, as formações constituem uma oportunidade de adquirir e reavivar conhecimentos.

Através da farmácia fomos convidados para integrar duas formações: “FAMA: Farmácia e o Aconselhamento à Mulher em Anticoncetivos” do grupo Gedeon Richter; e “Medicina preventiva e suplementos alimentares” da Pharma Nord.

Estas atividades, para além do enriquecimento científico, demonstraram-se momentos agradáveis para conversar e opinar sobre diferentes matérias com (futuros) colegas de profissão.

Nova Receita Eletrónica

Esta nova modalidade de receita irá trazer vários benefícios para o ambiente, nomeadamente a redução do desperdício de papel, bem como os gastos em impressoras e tinteiros. Para além dos benefícios ao nível do ambiente, o utente é o mais beneficiado com esta mudança. Esta Nova Receita Eletrónica é mais cómoda de transportar, sendo apenas necessário o guia de tratamento ou outra forma de apresentação dos códigos necessários (no telemóvel, por exemplo), e permite a minimização dos erros de dispensa, como trocas de embalagens de medicamentos, incorreta comparticipação ou receitas fora da validade. Com a instauração definitiva das novas receitas eletrónicas, todas pertencerão ao lote 99x, e não terão erros de validação. No entanto, o novo sistema ainda apresenta algumas falhas, sendo que, na Farmácia de São Martinho, são ainda poucas as que se conseguem fazer por este processo, devido também a alguma lentidão do sistema.

Dermo-cosmética

Hoje em dia, a maioria das pessoas usa, pelo menos, um produto de dermo-cosmética no seu quotidiano. Posto isto, e mais uma vez referindo a necessidade das farmácias faturarem nas mais diversas áreas, torna-se fundamental que o farmacêutico adquira conhecimentos neste campo, para que possa aconselhar o produto mais correto ao cliente, propiciando a sua satisfação e confiança, fomentando conseqüentemente o seu regresso e fidelização.

5 - AMEAÇAS

Parafarmácias

A existência de parafarmácias veio trazer ainda mais competitividade ao setor. Por vezes não é possível proporcionar o melhor preço para determinado produto e, tendo em conta a crise económica, mesmo na maioria dos casos sendo essa diferença pequena, os utentes preferem o preço mais baixo desvalorizando o aconselhamento farmacêutico.

Produtos Esgotados

Ao longo do estágio foram inúmeras as vezes que um medicamento se apresentava esgotado. No entanto, é por vezes complicado explicar aos utentes que os produtos não se encontram esgotados por culpa dos profissionais que trabalham na farmácia e que não temos influência direta no seu controlo. Deve, portanto, apostar-se na elucidação dos utentes, esclarecendo que a indústria farmacêutica e setor de distribuição nesse momento não asseguram a quantidade de produto suficiente, promovendo a desresponsabilização da farmácia.

Pedidos de Venda de MSRM sem Receita Médica

Durante o estágio foram muitas as situações em que o utente chega à farmácia e pede medicamentos sujeitos a receita médica sem a mesma. Começa a ser prática comum, uma vez que o período que as farmácias neste momento atravessam faz com que se tente obter o máximo de lucro, colocando lamentavelmente a ética profissional de lado. Deveria haver medidas mais rigorosas para que as farmácias cumpridoras não ficassem prejudicadas, e educar a população explicando que há consequências seriamente negativas que advêm da cedência de determinados fármacos, nomeadamente a crescente (e preocupante!) resistência a antibióticos. Na Farmácia de S. Martinho as profissionais tinham como política não ceder estes medicamentos sem receita médica.

Medicamentos Genéricos

Existe, neste momento, um enorme número de medicamentos no mercado. Com o aparecimento dos genéricos houve uma explosão na quantidade de produtos sendo que, para algumas substâncias ativas, chega a haver mais de 30 referências disponíveis. Visto isto, é impossível que haja todos os medicamentos disponíveis no mercado para uma boa gestão de *stock* e sortido sendo, no entanto, necessário que haja o aprovisionamento de vários para que se satisfaçam os clientes. Os utentes não gostam de alterar o laboratório dos medicamentos que tomam recusando-se, algumas vezes, sequer a esperar que o produto seja encomendado e entregue na farmácia no próprio, perdendo a farmácia a venda.

6 - CONCLUSÃO

A título de conclusão, não considero que o meu estágio tenha sido um reflexo do que me foi transmitido ao longo do curso, nem me tenha fornecido as ferramentas que necessito para o exercício da minha futura profissão. As tarefas que realizei poderiam ser efetuadas por qualquer pessoa com formação básica, já que os atendimentos foram muito escassos, sendo as atividades supracitadas muito pobres em carácter científico. Para além disso, não revelo qualquer aptidão para este tipo de funções, pelo que fui bastante prejudicado nesse sentido.

Sendo o contacto com o público para mim uma prioridade, tenciono seguir o ramo da Farmácia Comunitária, aliado à vertente da farmacoterapia, uma vez que o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas me facultou conhecimentos nas mais diversas áreas farmacêuticas, nomeadamente nas que referi ter mais interesse. Pretendo dar o meu contributo de uma forma próxima da população, com o objetivo de me tornar uma referência de apoio que, para além de ajudar os demais enquanto especialista do medicamento, providencia também um auxílio humanitário e sensível.

A situação atual para os farmacêuticos em Portugal leva-me a planear exercer a profissão no estrangeiro durante alguns anos, adquirir experiência, contactar com novas realidades e diferentes situações, tendo em vista tornar-me no melhor e mais completo profissional que me seja permitido.