

Bruna Sofia Marquês Relvas

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Sucursal de Coimbra do Laboratório Militar de Produtos Químicos e
Farmacêuticos

Relatório de Estágio realizado no âmbito da unidade Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências
Farmacêuticas,
orientado pelo *Major* Farmacêutico Paulo César Santos e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade
de Coimbra

Setembro de 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Bruna Sofia Marquês Relvas, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011147173, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 16 de setembro de 2016

(Bruna Sofia Marquês Relvas)

Estágio Curricular em Farmácia Comunitária, realizado na Sucursal de Coimbra do Laboratório Militar de Produtos Químicos e Farmacêuticos, no âmbito da unidade Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

O Orientador de Estágio Curricular

(Major Farmacêutico Paulo César Santos)

A Estagiária

(Bruna Sofia Marquês Relvas)

Um Muito Obrigada a toda a Equipa da Sucursal de Coimbra do Laboratório Militar de Produtos Químicos e Farmacêuticos: ao Dr. Paulo César Santos, ao Dr. Victor Rodrigues, ao Chefe Luís Catarino, à D. Celeste Casquilho, ao Micael Ribeiro e à Dora Ferreira, por me terem recebido tão bem, por todo o companheirismo e alegria, pelos conhecimentos, tanto científicos como sociais e humanos, que me puderam transmitir, e por tudo o que pude aprender durante estes cinco meses de estágio;

Ao Dr. Rui Monteiro e ao Sr. Pedro Costa, da Farmácia Hospitalar do Centro de Saúde Militar de Coimbra/Hospital Militar Regional N°2, agradeço a simpatia e apoio dado ao longo destes meses;

Agradeço ainda a todas as minhas colegas estagiárias: Daniela Dias, Jéssica Carvalho, Alexandra Dias, Márcia Bastos e Cristiana Fontes por toda a ajuda e momentos proporcionados;

Por fim, agradeço a todos aqueles que me acompanharam e que contribuíram para o meu crescimento enquanto futura Farmacêutica, mas principalmente, enquanto Pessoa.

ÍNDICE

LISTA DE ABREVIATURAS	3
1. INTRODUÇÃO	4
2. ENQUADRAMENTO GERAL	6
3. SUCURSAL DE COIMBRA	7
3.1. Localização e Horário de Atendimento	7
3.2. Recursos Humanos	7
3.3. Utentes	8
4. ANÁLISE SWOT	9
4.1. Pontos Fortes e Pontos Fracos	9
4.1.1. Pontos Fortes	9
4.1.1.1. Aproximação ao Utente	9
4.1.1.2. Equipa Técnica	10
4.1.1.3. Contacto com dispositivos médicos	10
4.1.1.4. Plano de Ensino	11
4.1.1.5. Gestão da Sucursal e a Responsabilidade perante o Utente .	12
4.1.1.6. Comunicação com o Utente	13
4.1.1.7. Valorização do Ato Farmacêutico	13
4.1.2. Pontos Fracos	14
4.1.2.1. Diminuição dos Utentes	14
4.1.2.2. Serviços Prestados ao Utente	15
4.1.2.3. Formações Externas	15
4.1.2.4. Credibilidade no Estagiário	16

4.2.	Oportunidades e Ameaças	17
4.2.1.	Oportunidades	17
4.2.1.1.	Utentes Peculiares	17
4.2.1.2.	Interligação entre Profissionais de Saúde	18
4.2.1.3.	Diferente Sistema Informático	18
4.2.1.4.	Inventário	18
4.2.2.	Ameaças	19
4.2.2.1.	Insuficiência de Distribuidores Grossistas	19
4.2.2.2.	Hipotético fecho do Laboratório Militar de Produtos Químicos e Farmacêuticos	19
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
6.	BIBLIOGRAFIA	21

ABREVIATURAS

ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde

ADM/IASFA – Assistência na Doença aos Militares/Instituto de Ação Social das Forças Armadas

ADSE – Assistência na Doença aos Servidores Civis do Estado

ANF – Associação Nacional das Farmácias

CCF – Centro de Conferência de Faturas

CSMC/HMR2 – Centro de Saúde Militar de Coimbra/Hospital Militar Regional N°2

DFA – Deficientes das Forças Armadas

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde

IVA – Imposto de Valor Acrescentado

LMPQF – Laboratório Militar de Produtos Químicos e Farmacêuticos

MSRM – Medicamentos sujeitos a receita médica

MNSRM – Medicamento não sujeito a receita médica

OF – Ordem dos Farmacêuticos

PVP – Preço de venda ao público

SAD/GNR – Serviços de Assistência na Doença da Guarda Nacional Republicana

SAD/PSP – Serviços de Assistência na Doença da Polícia de Segurança Pública

I. INTRODUÇÃO

É como dizem, “faz o que gostas e não terás de trabalhar um dia da tua vida”.

Em setembro de 2011 começava uma nova etapa. Uma etapa minha e de mais de uma centena de jovens na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC).

Em março de 2016 tinha início mais um desafio. Encarar o meu futuro profissional enquanto futura Farmacêutica. É verdade que Farmácia Comunitária é apenas uma das muitas saídas profissionais, no entanto, também é aquela que mais emprega e a que assume o principal contacto com o doente. Estamos numa posição em que somos a primeira escolha do doente na procura de aconselhamento e ajuda, na colocação de dúvidas e por consequência, algumas das vezes, acabamos por ser um refúgio para muitos deles.

Durante quatro anos e meio foi minha missão desenvolver os meus conhecimentos científicos. No último meio ano é a vez de colocar em prática esses conhecimentos, que não são suficientes. É essencial continuar a investir na nossa formação, colmatar lacunas e desenvolver a componente prática. Engane-se quem pensa que tem já as bases necessárias para o mundo profissional. Não, não temos. É no estágio que desenvolvemos a componente social, emocional e de destreza. É aqui que somos colocados à prova, mas sempre com o apoio de uma equipa que nos ajuda, guia, estimula, repreende quando necessário e dá o crédito quando merecemos. É o início do nosso Futuro.

O objetivo é comum a todos: alcançar o farmacêutico de excelência e garantir o profissionalismo que é esperado pelo doente do outro lado do balcão no caso desta área. Assumir uma postura de confiança, convicção, preocupação e dedicação. Sim, a confiança é a base de qualquer relação e não é exceção no laço entre o farmacêutico e o doente. Porém, essa confiança não se aprende e não é inerente a nós próprios. É resultado da experiência.

É essencial que os farmacêuticos, mais do que nunca, assumam a sua posição, o seu valor e o seu papel no setor da Saúde. Somos profissionais multifacetados, com competência e formação para as mais diversas áreas, sejam elas o ensino, a gestão, a analítica ou o aconselhamento.

É a minha oportunidade e, igualmente o meu dever, de dar a conhecer os meus 5 meses de estágio que não são o fim de um ciclo, mas sim, o início de uma carreira profissional em que não cessa a formação, o transmitir de conhecimentos e o crescimento a nível pessoal.

Segue-se assim um enquadramento geral do meu estágio, uma vez que este foi realizado num local com particularidades distintas, e uma análise SWOT, na qual estará implícita a minha visão através dos pontos fortes e fracos (*Strengths; Weaknesses*), como também através das oportunidades e ameaças (*Opportunities; Threats*).

Por último seguem-se os resultados desta experiência onde passamos do conhecimento teórico à prática.

2. ENQUANDRAMENTO GERAL

É já no ano de 2018, a 16 de fevereiro, que o Laboratório Militar de Produtos Químicos e Farmacêuticos, doravante LMPQF, completa 100 anos de existência [1].

Inicialmente designada por Farmácia Central do Exército e posteriormente por LMPQF, esta surge com a necessidade de intervir na linha da frente ao apoio após a Primeira Guerra Mundial e cuja missão permanece ao longo dos anos [1].

O LMPQF enquanto entidade logística militar e farmacêutica [2] tem por base os seguintes pontos [3]:

- Apoio logístico e farmacêutico às Forças Armadas na aquisição, produção e distribuição de medicamentos, dispositivos médicos e reagentes;
- Integrar reservas estratégicas para situações de emergência;
- Investigação e desenvolvimento;
- Apoio ao utente na prestação de cuidados primários de saúde e implementação de serviços de saúde pública;
- Conceder formação a todos os envolvidos na cadeia de apoio ao utente e às Forças Armadas.

A intervenção do LMPQF tanto no plano social como profissional, na valorização do ato farmacêutico e ainda na contribuição para o setor da Saúde, valeu para que, no dia 17 de outubro de 2015, a Direção Nacional da Ordem dos Farmacêuticos atribuisse ao LMPQF a Medalha de Honra da Ordem dos Farmacêuticos [4].

3. SUCURSAL DE COIMBRA

3.1. Localização e Horário de Atendimento

A Sucursal de Coimbra do LMPQF, adiante apenas designada por Sucursal, situa-se na Rua Vandelli, em Coimbra, situada junto ao Jardim Botânico e nas imediações do Centro de Saúde Militar de Coimbra, outrora Hospital Militar Regional N° 2 (CSMC/HMR2).

O atendimento ao público realiza-se em dias de semana das 8h30 às 17h30 encerrando para almoço das 12h30 às 14h. Este é interrompido ao fim-de-semana, feriados nacionais e municipais e ainda em períodos de manutenção como os inventários. Não realiza atendimento permanente, de reforço ou disponibilidade.

3.2. Recursos Humanos

Por detrás de uma grande casa encontra-se uma equipa profissional motivada e com uma enorme capacidade de integração. Passando pela administração, contabilidade, finanças, atendimento ao público e interligação com a Farmácia Hospitalar e Laboratório de Análises Clínicas do CSMC/HMR2, a Sucursal conta com uma equipa de prestígio constituída por:

EQUIPA PROFISSIONAL DA SUCURSAL

Major Farmacêutico Paulo César Santos	Chefe e Diretor Técnico
Sargento-Chefe Luís Catarino	Técnico de Farmácia
Dr. Victor Rodrigues	Farmacêutico
D. Celeste Casquilho	Técnica Administrativa
Soldado Dora Ferreira	Técnica Administrativa
2° Cabo Micael Ribeiro	Auxiliar de Farmácia

Tabela I: Equipa Técnica responsável pela Sucursal de Coimbra do LMPQF

Uma equipa que se apoia mutuamente para garantir o bom funcionamento desta Sucursal e que me permitiu a aquisição de uma variedade de conhecimentos científicos e competências sociais. Estas certamente enriquecerão o meu currículo, além de serem uma mais valia no meu futuro profissional.

3.3. Utentes

Sendo uma instituição militar é importante referir e caracterizar o público-alvo desta Sucursal. Todos os nossos utentes são beneficiários de três principais subsistemas de saúde: Assistência na Doença aos Militares/Instituto de Ação Social das Forças Armadas (ADM/IASFA), Serviços de Assistência na Doença da Guarda Nacional Republicana (SAD/GNR) e Serviços de Assistência na Doença da Polícia de Segurança Pública (SAD/PSP). Inicialmente contávamos com atendimento aos beneficiários da Assistência na Doença aos Servidores Cíveis do Estado (ADSE) o que, durante o período de estágio acabou por ser revogado.

Para além deste aspeto, é importante referir e dar a conhecer dentro dos beneficiários de ADM/IASFA, que são o grosso dos utentes da Sucursal, outros utentes que são portadores da Portaria nº 1034/2009, de 11 de setembro, e que são categorizados como Deficientes das Forças Armadas (DFA) [5]. O Estado reconhece como Deficiente das Forças Armadas o Cidadão Português que, ao sacrificar-se pela defesa da Pátria adquiriu deficiência, seja ela física ou psicológica [6].

De salientar que o que foi dito anteriormente é apenas válido para medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) e comparticipados, pelo que fora destes parâmetros qualquer utente, seja ele militar ou civil, poderá procurar aconselhamento junto da Sucursal.

4. ANÁLISE SWOT

4.1. Pontos Fortes e Pontos Fracos

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Aproximação ao Utente	Diminuição dos Utentes
Equipa Técnica	Serviços Prestados ao Utente
Contacto com Dispositivos Médicos	Formações Externas
Plano de Ensino	Credibilidade no Estagiário
Gestão da Sucursal e a Responsabilidade perante o Utente	
Comunicação com o Utente	
Valorização do ato farmacêutico	

Tabela 2: Pontos Fracos e Pontos Fortes do Estágio Curricular na Sucursal de Coimbra do LMPQF

4.1.1. Pontos Fortes

4.1.1.1. Aproximação ao Utente

O facto da Sucursal se localizar nas imediações diretas ao CSMC/HMR2, explica a enorme afluência diária pelos utentes seguidos no Centro de Saúde, conseguindo assim uma aproximação ao utente já fidelizado.

De entre todas as características positivas da Sucursal, saliento a dedicação e o acompanhamento personalizado que permite estabelecer uma relação de maior afinidade com os utentes, permitindo assim uma melhor capacidade de resposta às necessidades específicas de cada utente.

4.1.1.2. Equipa Técnica

Mais importante que qualquer localização, equipamento ou serviço é a equipa que integra a estrutura de Saúde. Foi com a equipa da Sucursal que de março a julho consegui adquirir competências necessárias a uma futura farmacêutica, passando pela matéria científica bem como pessoal, ao construir uma relação de empatia entre todos e com os utentes.

Caracterizada pela enorme capacidade de integração, conforto e acompanhamento crucial durante o período de estágio, esta equipa permitiu-me que conseguisse auxiliar em todos os serviços inerentes ao bom funcionamento da Sucursal. Passando pelo trabalho administrativo, pelo ato de dispensar medicamentos e ainda pelo aconselhamento farmacêutico, esta equipa deu-me as condições e conhecimentos necessários para efetuar um serviço de qualidade.

Consgo levar comigo todo o profissionalismo, capacidade de comunicação, sensibilidade e, o mais fundamental, um espírito de companheirismo e entrega pela missão que nos dispomos a assumir.

4.1.1.3. Contacto com Dispositivos Médicos

Durante o estágio tive a oportunidade de entrar em contacto com vários dispositivos médicos, o que na venda ao balcão me permitiu desenvolver a minha capacidade de aconselhamento com conhecimento e rigor.

A existência de vários fornecedores locais de produtos (que não medicamentos) permite à Sucursal disponibilizar serviços especializados, destacando-se a dispensa de meias de compressão elástica. Assim é possível adquirir conhecimento na vasta área dos dispositivos médicos e simultaneamente conseguir o produto em tempo reduzido a fornecer ao utente. Juntamente com este aspeto conseguimos uma boa gestão de *stock* e ao mesmo tempo implementar a noção de interesse pela economia local.

4.1.1.4. Plano de Ensino

“Para tudo há um tempo, para cada estudante um momento.”

O mesmo se pode implementar no decurso do estágio curricular. No culminar de quatro anos e meio de estudo e assimilação de conhecimentos, segue-se a componente prática que nos permite dar o “salto” para o mundo profissional. No entanto há que garantir um processo contínuo para que não se perca informação nem formação.

Através da familiarização com os medicamentos e outros produtos, e com o normal funcionamento da farmácia, realizei o meu estágio seguindo uma linha de raciocínio lógica que me permitiu adquirir o conhecimento e confiança necessária para o atendimento ao balcão.

Passei à fase de rececionar onde se atenta às validades e preços. Cada MSRM, MNSRM ou dispositivo médico tem o seu preço de venda ao público (PVP), sendo este tabelado, pelo INFARMED, para os MSRM. Os valores não tabelados são calculados de acordo com o preço de custo, o Imposto de Valor Acrescentado (IVA) e a margem de lucro que a Sucursal determina. A receção é uma das tarefas mais importantes, de forma a evitar ruturas de stock e investimento de capital desnecessário bem como, diminuir a acumulação de produtos e garantir a rotatividade dos existentes.

Simultaneamente consegui adquirir noções ao nível do receituário, desde a apresentação dos vários modelos existentes e onde existiu ainda a possibilidade de organização de receituário e conferência do mesmo. Sendo uma Farmácia “atípica” o receituário da Sucursal não segue para o Centro de Conferência de Faturas (CCF), Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Maia ou para o CCF da Associação Nacional das Farmácias (ANF), mas sim para o IASFA, após serem conferidas e organizadas em lotes de 30 receitas cada, sendo cada lote acompanhado por um verbete.

Seguidamente surgiu a fase de atendimento ao balcão. Uma das mais promissoras etapas de um estágio curricular, onde adquirimos o contacto próximo com o utente, desde o seu historial, a sua medicação habitual, caso exista, e onde é fulcral a existência de peculiares características desde o conhecimento científico claro, mas passando pela calma, empatia e vocabulário adequado a cada utente.

Foi com base neste processo de ensino e de formação que me foi permitido receber a formação necessária e toda a autonomia e confiança necessárias para o ato farmacêutico.

4.1.1.5. Gestão da Sucursal e a Responsabilidade perante o Utente

O Farmacêutico deve caracterizar-se pela contínua aprendizagem e fazer jus ao nome de uma profissão indicada como multifacetada.

Consigo indicar como um dos pontos fortes do meu estágio a permissão para poder auxiliar em toda a gestão da Sucursal. A verdade é que a área de gestão é muito extensa, mas que deve ter um papel na carreira profissional do farmacêutico.

Tive a oportunidade de acompanhar alterações importantes na organização da zona de atendimento ao público, de modo a proporcionar ao utente o melhor serviço possível. Chegado o verão, e conseqüentemente a época balnear, tornou-se pertinente trabalhar na gestão sazonal dos produtos, desde a disposição estruturada dos lineares móveis à preparação pessoal e formativa por parte da equipa.

Ao longo do meu estágio deparei-me com vários utentes que pretendiam adquirir produtos de forma pontual, desde cosméticos a protetor solares. A realidade é que estes produtos têm um custo mais elevado, que muitos dos utentes podem ou não suportar. Perante a situação de não haver o produto requerido ou aconselhado por mim, era minha função averiguar a possibilidade de o encomendar, bem como informar-me do preço para que pudesse informar o utente de forma clara e objetiva. Assim conseguíamos gerir, a tempo-real, a necessidade ou não, de adquirir o produto.

Quando falamos de gestão, falamos igualmente de conseguir ultrapassar barreiras. Com o corte no orçamento do LMPQF surgiu a necessidade de incutir a redução de despesa junto da equipa, no entanto, garantindo sempre o cumprimento das necessidades dos utentes. Apesar de vir a ser esclarecido mais à frente, a realidade é que esta situação me preparou e me fez retirar ensinamentos, e possíveis intervenções, perante adversidades futuras, bem como, a capacidade de lidar com o utente perante situações mais complexas.

4.1.1.6. Comunicação com o Utente

Sendo uma instituição essencialmente militar é normal que a população-alvo da Sucursal seja maioritariamente uma população já idosa e alguns deles com características peculiares. É função do Farmacêutico dedicar uma especial preocupação por cada detalhe do seu historial clínico e claro, saber como lidar com pessoas que muitas vezes já não conseguem ter uma noção lógica e clara.

Ao mesmo tempo consegui conhecer utentes com algumas particularidades, muitas delas adquiridas no combate pela defesa da Pátria. Saber agilizar o processo junto de utentes com receio de espaços fechados, acalmar o doente e intervir por outras vias quando o mesmo não consegue compreender de forma imediata a nossa linguagem e aconselhamento, são algumas das experiências com as quais tive oportunidade de lidar.

Foi, sem dúvida, uma oportunidade enriquecedora na minha preparação para a entrada no mundo farmacêutico.

4.1.1.7. Valorização do ato farmacêutico

Ato farmacêutico, um ato de profissionalismo, dedicação, sensibilidade, preocupação e atenção que merece ser elevado e valorizado. Somos um dos primeiros profissionais de saúde a ser procurados pelo doente, e pude experienciar esta opção durante o meu estágio em várias ocasiões. Apresento um dos muitos casos:

Um utente idoso, do sexo masculino, dirige-se à Sucursal com uma dúvida. Um senhor fidelizado, muito correto e organizado, explica antes de colocar a principal questão, que no final do ano de 2014 foi submetido a uma cirurgia para a qual teve de suspender antecipadamente a medicação. Entre os vários medicamentos constava:

- Alprazolam, 1 mg
- Zolpidem, 10 mg

Posteriormente retomou a medicação, mas desde essa altura que não se sentia bem durante o dia, sendo a gíria comum o “sentir-se mole”, e demorava mais a adormecer do que antes. Para além do seu relato, o utente fazia-se acompanhar pelas cartonagens da medicação, antes e após a cirurgia.

Juntamente com o Dr. Victor verificámos a possibilidade de esse mau estar e dificuldade em adormecer estar relacionado com a medicação, ou se podia advir de outra causa como o stress, ou outros problemas no seio do dia-a-dia do utente, ou ainda verificar a necessidade de encaminhar o doente para o médico para descortinar este caso.

Após verificarmos a medicação, constatámos que tanto a medicação anterior à cirurgia como a posterior eram iguais: Zolpidem 10 mg e Alprazolam 1 mg. Existia apenas uma diferença que a um farmacêutico não pode passar despercebida. Essa diferença constava na forma farmacêutica do Alprazolam que antes seria de comprimido revestido e posteriormente de comprimido de libertação modificada. Ao serem de libertação modificada tem uma ação mais duradoura, daí o utente demorar mais tempo a adormecer, e depois a sensação de “moleza” prolongar-se para durante o dia.

Não apenas neste caso, mas em muitos outros se verifica a necessidade de elevar o ato farmacêutico. Somos uma profissão experiente, dedicada, preocupada e que assume um papel fulcral na saúde da sociedade.

4.1.2. Pontos Fracos

4.1.2.1. Diminuição dos Utentes

Outrora, o LMPQF era uma entidade fabril, prestava serviço à comunidade civil e militar e apoiava em toda a logística necessária. Sim, é realidade que tudo isto ainda acontece, salvo a parte da capacidade fabril.

Consequência de variadas razões, a verdade é que o LMPQF tem vindo a ser alvo de cortes e consequentemente de uma elevada carga de burocracia. Não é pela diminuição ou falta de rigor e profissionalismo da equipa da Sucursal, mas sim pela incapacidade de, por vezes, não se conseguir agilizar o processo de atendimento ou o “não possuo este laboratório, mas se

puder passar amanhã já o terei cá para lhe dispensar” e de seguida a resposta, “mas menina eu faço tantos quilómetros para poder ajudar esta casa que não me compensa”. Todas estas situações levam a uma diminuição clara de utentes na Sucursal. É vantajoso pela questão de poder dedicar mais tempo a cada caso, dedicar mais tempo às queixas de cada utente, mas sim, o baixo movimento considero um ponto fraco na medida em que poderá ter limitado um pouco a diversidade de utentes e de patologias menos comuns.

É importante que determinadas pessoas percebam, que apesar de o LMPQF ser uma instituição militar, este é igualmente, e principalmente, uma entidade de saúde, somos responsáveis pelo bem-estar dos utentes e por um atendimento claro e sem transtornos. Não basta os conhecimentos, rigor e competência da equipa é preciso dar condições à equipa para aliciar e conquistar os utentes.

4.1.2.2. Serviços Prestados ao Utente

Ao contrário da maioria das farmácias, a Sucursal não possui os habituais serviços prestados ao utente, sendo os mais comuns, o controlo de parâmetros bioquímicos e fisiológicos como a pressão arterial, glicémia e colesterol total.

Seria benéfico poder intervir nestes serviços, uma vez que existe uma grande interação com os utentes e é, sem dúvida, uma intervenção essencial na profissão farmacêutica. Poder acompanhar o utente, ajudar na prevenção de certas doenças, no controlo das mesmas ou mesmo encaminhar o utente para o médico, caso se justificasse, são oportunidades que seriam úteis.

4.1.2.3. Formações Externas

Durante o meu período de estágio não me foi possível presenciar formações complementares realizadas por empresas farmacêuticas, por exemplo, em áreas como a cosmética, veterinária, higiene corporal, dispositivos médicos ou outras. Não por impedimento da equipa da Sucursal, mas porque as mesmas não são divulgadas junto do LMPQF.

Considero essas formações uma mais-valia em vários aspetos, seja pelo facto de obter informação acerca de novos produtos ou produtos já comercializados, como pela partilha de conhecimentos entre os vários profissionais de saúde.

4.1.2.4. Credibilidade no Estagiário

A base de qualquer relação é a confiança e a certeza, tanto a nível pessoal como profissional. É necessário criar um vínculo de confiança com o utente, uma ligação em que transmitimos a informação e aconselhamento de forma convicta, com rigor e profissionalismo.

No início esta tarefa torna-se complicada. O mundo novo do atendimento ao balcão, o receio de cometer um erro, a formação que nos falta, faz com que muitas vezes a insegurança se apodere de nós e o estagiário não consegue controlar a relação com o utente. Sendo a população-alvo da Sucursal maioritariamente idosa e já fidelizada, tendem a duvidar do atendimento por um profissional de saúde não habitual na mesma. Claro que nem sempre acontece, mas é certo que, por vezes, o estagiário tende a ser colocado “de lado” pela fidelização que os utentes já possuem com profissionais de saúde mais antigos e mais experientes.

É certo que constitui um ponto fraco esta falta de crédito dos utentes perante o estagiário, mas foi meu dever conseguir ultrapassar e criar laços com os utentes, claro que uns mais fáceis que outros.

4.2. Oportunidades e Ameaças

OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Utentes Peculiares	Insuficiência de Distribuidores Grossistas
Interligação entre Profissionais de Saúde	Hipotético fecho do LMPQF
Diferente Sistema Informático	
Inventário	

Tabela 3: Oportunidades e Ameaças do Estágio Curricular na Sucursal de Coimbra do LMPQF

4.2.1. Oportunidades

4.2.1.1. Utentes Peculiares

Uma das maiores experiências que tive foi a possibilidade de conhecer utentes com características especiais. Pessoas que assumiram, e ainda assumem, uma defesa nata pela Pátria e Companheiros(as) que as ajudam a lidar no seio do seu dia-a-dia.

A primeira vez que se lida com um utente que não consegue entender de forma perceptível, clara e imediata a nossa linguagem, é algo que não estamos preparados quando saímos da Faculdade. A verdade é que não estamos preparados para nada do que seja a interação com o utente. Vem com o tempo, com a experiência e com a nossa capacidade de destreza.

E sim, das maiores “matérias” que pude “aprender” (e digo desta forma porque nunca é possível concretizar a 100% uma vez que surge sempre algo com que nunca lidámos antes), foi a oportunidade de conhecer, tentar compreender e aconselhar estes utentes que muitas vezes me faziam duvidar da minha própria capacidade de comunicação. Mas no fim é algo que vale a pena e vejo que consegui retirar o melhor desta grande oportunidade.

4.2.1.2. Interligação entre Profissionais de Saúde

O tópico do dia no setor da Saúde: Interligação Profissional entre as várias Profissões de Saúde.

É importante começar a pensar em formas de aproveitar a relação entre farmacêuticos, médicos e enfermeiros. Foi-me dada a oportunidade de comunicar com outros profissionais de saúde, nomeadamente o Farmacêutico Hospitalar do CSMC/HMR2 bem como, médicos na mesma de instituição clínica. Seja pelo esclarecimento de possíveis prescrições como por outras questões pertinentes no historial clínico do utente, a verdade é que considero uma mais-valia esta possível interação. Apesar de ser uma oportunidade vantajosa é claro que esta interligação está muito longe de ser perfeita e com resultados, sendo algo a estudar e a colocar em prática.

4.2.1.3. Diferente Sistema Informático

Outrora tive a possibilidade de contactar com o *Sifarma*[®] e chegou a vez de experienciar um novo, o *SPharm*[®]. A verdade é que a dinâmica e a agilidade dependem da formação que possuímos acerca do assunto. Assim torna-se claramente uma boa oportunidade poder aprender novos programas de auxílio ao atendimento ao utente bem como a toda a gestão da Sucursal.

4.2.1.4. Inventário

Tive a oportunidade de auxiliar num processo importante em qualquer farmácia e na gestão da mesma: o inventário. É aqui que se detetam, caso existam, erros no *stock* da sucursal e quando são detetados é preciso que sejam justificados porque podem constituir desde erros *minor* a *major*. No decorrer do inventário é importante efetuá-lo de forma estruturada e lógica para que não sejam efetuados erros, sendo que um erro no inventário é muito grave, uma vez que estamos a inculir mais defeitos aos que já possam existir.

Uma experiência que pode ser vista com algum desdém porque não entra em contato direto com o utente, mas que assume um papel fulcral em todo o ato farmacêutico para garantir que o mesmo é realizado com profissionalismo, rigor e competência.

4.2.2. Ameaças

4.2.2.1. Insuficiência de Distribuidores Grossistas

Entrámos numa fase em que se encontra um número considerável de medicamentos rateados ou esgotados, é a realidade. Mais difícil se torna esclarecer esta situação perante o utente, quando o medicamento que pretende assume um prazo de entrega alargado ou indefinido. Não posso dizer que seria totalmente erradicada a situação, mas sem dúvida que seria melhor controlada, se não existisse somente a possibilidade de contactar com dois distribuidores grossistas. No entanto, sendo a realidade existente da Sucursal, tornaram-se claras as consequências desta situação em determinados utentes menos compreensivos e sendo por vezes complicado conseguir explicar ao utente e tentar amenizar a situação.

4.2.2.2. Hipotético fecho do LMPQF

Tempos de crise chegam ao LMPQF e como tal a possibilidade de o mesmo fechar. Informação que já circula pelos utentes mais influentes, e que os mesmos por vezes questionam na Sucursal, o que faz, talvez a alguns deles, duvidar se é benéfico ou não continuar o aviamento na Sucursal. Não se assume com um ponto fraco do estágio uma vez que assume claramente uma posição de ameaça externa perante a versatilidade de utentes com os quais pude lidar.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É com um balanço extremamente positivo que encaro este estágio curricular. Uma experiência enriquecedora que me permitiu solidificar toda a formação científica adquirida durante quatro anos e meio e ainda, obter nova formação, bem como a melhoria da capacidade de comunicação com o utente.

Cinco meses de dedicação e esforço em que cresci enquanto futura Farmacêutica, mas principalmente enquanto Pessoa. A possibilidade de integrar uma equipa fantástica e conviver com colegas, igualmente estagiárias, onde pude contar com apoio em todos os aspetos e que mostrou como conciliar a excelência e profissionalismo juntamente com o ambiente descontraído e acolhedor.

Olho para trás e observo o aumento da destreza nas minhas ações, a autonomia nas decisões e ainda a evolução no atendimento e aconselhamento farmacêutico. No entanto a aprendizagem não termina aqui. Enquanto profissional de saúde sei que é necessário manter um processo contínuo de formação para melhorar a vida de cada um que nos procura.

“O Homem vale pelo que vale aos outros”, é esse o mote do Laboratório Militar de Produtos Químicos e Farmacêuticos e adequa-se na perfeição à classe farmacêutica. O farmacêutico é indispensável à sociedade e é aí que cabe a nós, incluindo a mim, continuar a elevar a nossa profissão.

6. BIBLIOGRAFIA

- [1] <http://rof.ordemfarmaceuticos.pt/rof101/files/assets/basic-html/page106.html>
- [2] <http://www.exercito.pt/sites/LMPQF/Publicacoes/Documents/Farmaceutico%20News.pdf>
- [3] http://www.exercito.pt/sites/LMPQF/Paginas/Visao_e_Missao.aspx
- [4] <http://rof.ordemfarmaceuticos.pt/rof117/files/assets/basic-html/page45.html>
- [5] Portaria n° 1034/2009. Diário da República, n° 177, Série I de 11 de setembro de 2009
- [6] Decreto-Lei n° 43/1976. Diário da República, n° 16, Série I de 20 de janeiro de 1976