



FARMÁCIA OUDINOT

Raquel Alexandra Miguéis Henriques Ferreira

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Relatório de Estágio realizado no âmbito da unidade curricular Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Liliana Ribeiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Relatório de Estágio realizado no âmbito da unidade curricular Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Lílíana Ribeiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Raquel Alexandra Miguéis Henriques Ferreira

2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Raquel Alexandra Miguéis Henriques Ferreira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010125676, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio 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 Setembro de 2016

(Raquel Alexandra Miguéis Henriques Ferreira)

A Orientadora de Estágio

(Dra. Liliana Ribeiro)

A Estagiária

(Raquel Alexandra Miguéis Henriques Ferreira)

Um agradecimento sincero,

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra e todo o seu corpo docente e não docente por todo o conhecimento e orientações prestadas ao longo deste percurso académico.

À Dra. Mariana Lopes Pinho pela oportunidade de realização deste estágio.

À Dra. Liliana Ribeiro por toda a orientação prestada e pela explicação de todas as minhas dúvidas.

A toda a equipa da Farmácia Oudinot pela integração, apoio e partilha de experiências.

Aos meus pais e irmã que sempre me apoiaram e tornaram possível a realização deste sonho.

A todos os meus amigos por estarem sempre presentes.

A Coimbra, cidade dos estudantes.

Índice

Lista de Abreviaturas	i
1. Introdução.....	1
2. Farmácia Oudinot.....	2
3. Análise SWOT	3
3.1. Pontos fortes.....	3
3.2. Pontos fracos.....	11
3.3. Oportunidades.....	13
3.4. Ameaças	15
4. Considerações finais	17
5. Bibliografia.....	18

Lista de Abreviaturas

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

PVF – Preço de Venda à Farmácia

PVP – Preço de Venda ao Público

SNS – Sistema Nacional de Saúde

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

SWOT – Pontos fortes, pontos fracos, oportunidades, ameaças (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*)

I. Introdução

O Farmacêutico é o especialista do medicamento cuja principal responsabilidade é a promoção da saúde e do bem-estar da população. A área de atividade em que esta ação é evidenciada é a Farmácia Comunitária, pois é onde existe maior contacto com o utente. É irrevogável a importância do papel do Farmacêutico na sociedade atual, uma vez que, muitas vezes, é este o profissional de saúde que tem o primeiro contacto com o utente. Por esta razão é essencial a constante atualização de conhecimentos e a capacidade de ouvir o utente de modo a prestar o aconselhamento mais adequado às suas necessidades.¹

A aproximação da conclusão dos estudos de qualquer estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas pressupõe um contacto com a Farmácia Comunitária, através da realização de um Estágio Curricular, de modo a aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo de 5 anos e a familiarizar-se com a prática desta área de atividade. A Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra proporciona aos seus alunos a oportunidade de adquirir novas aprendizagens e experiências, através da colaboração e cooperação com farmácias comunitárias, permitindo assim a realização destes estágios.

Considero que o Estágio Curricular é uma etapa importante para qualquer estudante, pois para além de ser mais uma oportunidade de aprendizagem e aplicação de conhecimentos, suaviza a transição entre o ciclo de estudos e a entrada no mercado de trabalho.

O presente relatório destina-se a descrever as principais aprendizagens e experiências recebidas ao longo deste estágio curricular, assim como a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos durante os 5 anos de estudos. O estágio curricular de que é alvo esta análise decorreu na Farmácia Oudinot em Aveiro, no período entre 4 de Abril de 2016 a 5 de Agosto de 2016, sob a orientação da Dra. Liliana Ribeiro.

2. Farmácia Oudinot

A Farmácia Oudinot é uma farmácia de gestão familiar que conta a sua história desde 1958. A direção técnica e propriedade da farmácia pertencem à Dra. Mariana Lopes Pinho, sendo a última dividida com o Eng. Mário Pinho. A equipa técnica é constituída por quatro farmacêuticas, dois técnicos de farmácia e uma auxiliar.

A Farmácia Oudinot sempre se situou no centro da cidade de Aveiro, tendo sido recentemente transferida para uma das principais avenidas da cidade, o que lhe deu maior visibilidade.

O público-alvo da farmácia é consideravelmente heterogéneo e inclui os utentes habituais, que residem ou trabalham na zona e que muitas vezes manifestam o orgulho de serem utentes da farmácia há muitos anos, assim como turistas que estão de passagem e aproveitam para suprir alguma necessidade.

3. Análise SWOT

Como requerido pela Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, a apresentação do relatório de estágio curricular deve ter a forma de uma análise SWOT. O termo SWOT é um acrónimo das palavras *Strengths*(pontos fortes), *Weaknesses* (pontos fracos), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats*(ameaças), tópicos que são considerados para a realização da análise, tendo em conta fatores internos (SW) e externos (OT). Esta é uma ferramenta de autoanálise, na qual se faz uma avaliação geral das competências adquiridas e aspetos a melhorar no exercício de uma atividade. Desta forma, abordarei os tópicos requeridos por este tipo de análise, aplicados ao período de realização do estágio curricular na Farmácia Oudinot, e complementados com alguns exemplos práticos que demonstrem a experiência e as aprendizagens adquiridas.

3.1. Pontos fortes

Localização da farmácia

Como referido anteriormente, a Farmácia Oudinot sofreu recentemente uma transferência para a principal avenida da cidade de Aveiro. Este é um local privilegiado que lhe oferece uma maior visibilidade e que permite a atração de mais utentes. Este fator contribui para uma maior variedade de utentes que frequentam a farmácia, o que me possibilitou a realização de atendimentos diversificados que não caíram apenas na rotina de aviar receitas médicas para os mesmos problemas de saúde.

Planificação do estágio

Ao longo de todo o estágio fui, progressivamente, aprendendo e realizando novas tarefas. Inicialmente, foi-me proposta a aquisição de competências relativas ao conhecimento dos diferentes espaços da farmácia, entrada e receção de encomendas e ainda arrumação de medicamentos. De seguida, fui inserida nas atividades do gabinete do utente e laboratório, como a realização de testes bioquímicos e de manipulados, respetivamente. Cerca de dois meses após o início do estágio e devida familiarização com as tarefas atrás referidas, iniciei a transferência para o atendimento ao utente.

A evolução lógica na realização de cada tarefa deu-me a preparação necessária para iniciar a tarefa seguinte e, conseqüentemente, permitiu-me uma melhor adaptação às

diversas funções do farmacêutico. Considero, por isso, que o meu estágio foi devidamente planificado e se revelou num período de constante aprendizagem.

Integração e relacionamento com a equipa

Um bom ambiente de trabalho e espírito de equipa são essenciais para a motivação pessoal e profissional, e também para a realização de um bom trabalho diário. Quando cheguei à farmácia, foi este tipo de ambiente que encontrei entre toda a equipa. Desde o primeiro dia, senti que todos os meus colegas me receberam e integraram da melhor maneira no ambiente de trabalho, o que facilitou a minha adaptação à nova rotina. Ao longo do tempo pude aprender e tirar dúvidas com qualquer membro da equipa, o que favoreceu o bom relacionamento com os meus colegas e me deu mais motivação para continuar o trabalho do dia-a-dia.

Autonomia e responsabilidade na realização de tarefas

Desde o início do estágio que senti que a equipa depositou confiança e responsabilidade no meu trabalho. A Dra. Liliana Ribeiro acompanhou-me desde o primeiro dia e sempre me explicou todas as novas tarefas a realizar, para além de me ter esclarecido as dúvidas que foram surgindo. A partir do momento em que me tornei apta para realizar cada tarefa, foi-me dada autonomia e responsabilidade para executar cada função, sem nunca prescindir da orientação necessária. Destaco como exemplos a realização de testes bioquímicos, realização de manipulados ou mesmo o contacto com os fornecedores para comunicação de não conformidades. Este foi um aspeto bastante positivo do meu estágio que me deu motivação para continuar a aprender mais e a dar o meu melhor na execução de cada tarefa.

Atividades desenvolvidas

A realização deste estágio curricular deu-me a perceção real de todas as funções que um farmacêutico tem de desempenhar diariamente na farmácia comunitária, e que vão muito além da receção de encomendas e atendimento ao público. Como referido anteriormente, o estágio foi devidamente planificado, o que me possibilitou a passagem progressiva pelas várias etapas que à frente vou descrever em conjunto com alguns casos práticos.

- Receção de encomendas e arrumação de medicamentos

No primeiro dia de estágio, após o conhecimento dos diferentes espaços da farmácia, fui introduzida no espaço de armazém para me familiarizar com as funções de receção de encomendas e arrumação de medicamentos e outros produtos recebidos. Foi com a receção das encomendas que tive o primeiro contacto com o programa SiFarma2000, especificamente na criação e receção destas a nível informático. Esta é uma tarefa essencial, na qual é preciso verificar o preço de venda ao público (PVP), preço de venda à farmácia (PVF) e prazo de validade de cada produto recebido com toda a atenção, pois qualquer desvio pode gerar erros de stocke de margem.

Depois das encomendas serem rececionadas, todos os produtos recebidos têm de ser devidamente armazenados. Os produtos de venda livre são expostos na zona de atendimento da farmácia nos respetivos lineares ou gavetas atrás dos balcões; os medicamentos de forma farmacêutica sólida, nomeadamente comprimidos e cápsulas, são arrumados nas respetivas gavetas tendo em conta se são de marca ou genéricos, sempre ordenados por ordem alfabética e nunca esquecendo a máxima *first in - firstout*. Esta classificação é também aplicada às outras formas farmacêuticas como soluções orais, soluções cutâneas e preparações oftálmicas.

Estas são as tarefas base pelas quais qualquer estagiário deve começar o seu percurso em farmácia comunitária. Considero esta etapa inicial um ponto fundamental do meu estágio, pois permitiu-me familiarizar com as cartonagens e nomes comerciais dos medicamentos e ainda com o local de armazenamento dos produtos recebidos. Estas aprendizagens revelaram-se bastante positivas na passagem para o atendimento, pois ao conhecer os medicamentos e o seu local de armazenamento pude poupar tempo que podia ser gasto desnecessariamente.

Para além das noções que são adquiridas com a simples aprendizagem destas tarefas, realço ainda o relembrar de conhecimentos adquiridos ao longo do curso sobre os diversos princípios ativos que me passavam diariamente pelas mãos, os quais são importantes reter para exercer um bom atendimento e aconselhamento ao utente.

- Gabinete do utente: Realização de testes bioquímicos

A segunda etapa do estágio foi relativa às atividades que se realizam no gabinete do utente, como a medição da pressão arterial e a realização de testes bioquímicos tais como

glicémia, colesterol total, triglicérides, ácido úrico, entre outros. Inicialmente, comecei por recordar todos os conhecimentos referentes a cada teste, nomeadamente os valores de referência, os sintomas associados a valores elevados e possíveis medidas não farmacológicas a aconselhar ao utente. Uma vez que há procedimentos a cumprir na realização de cada teste, assisti à exemplificação de cada um deles pelos meus colegas, antes de passar à sua realização. Quando passei à sua execução, tive de reter em mente todos os procedimentos a cumprir e ainda as informações importantes a dar ao utente, adaptadas a cada caso específico. A realização de testes bioquímicos e medição da pressão arterial é um serviço farmacêutico essencial em qualquer farmácia, pois permite ao utente uma monitorização mais frequente e acessível dos parâmetros associados a possíveis patologias. Assim, o utente pode agir precocemente perante alguma alteração, tendo sempre o aconselhamento de um profissional de saúde que lhe irá indicar a melhor opção a seguir, podendo esta consistir numa ida ao médico ou na adoção de medidas não farmacológicas. Passo a citar um caso com que me confrontei e que realça a importância do aconselhamento farmacêutico:

- Uma utente, por volta dos 50/60 anos, dirigiu-se à Farmácia Oudinot para medição da pressão arterial, referindo que tinha sentido dores de cabeça no dia anterior e que continuava sem se sentir bem. Após a medição, o valor obtido foi 180/97 mm Hg. Observando este valor, perguntei à utente se tomava algum medicamento anti-hipertensor e que valores de pressão arterial apresentava habitualmente, ao que me respondeu que não era medicada e que tinha obtido valores semelhantes duas semanas antes. Percebendo que a utente não teve qualquer aconselhamento na medição anterior, indiquei-lhe imediatamente que se dirigisse ao médico e informei-a sobre medidas não farmacológicas a adicionar ao seu estilo de vida, tais como a redução do sal na alimentação e a ingestão de pelo menos 1,5 L de água por dia. Mais tarde nesse dia, a utente voltou à farmácia com uma prescrição médica de um anti-hipertensor e de um ansiolítico, e ainda indicação para realizar análises clínicas. Este caso realça a extrema importância da intervenção do farmacêutico no primeiro contacto do utente com um profissional de saúde.

- Preparação de manipulados e de preparações extemporâneas

As atividades realizadas no laboratório da farmácia, particularmente a preparação de manipulados e de preparações extemporâneas, foram também tarefas que tive a oportunidade de realizar durante o meu estágio.

Segundo pedido dos utentes, particularmente através de prescrição médica, a Farmácia Oudinot prepara cerca de um manipulado por semana, o que me permitiu aprender todos os procedimentos para, mais tarde, preparar independentemente algumas destas preparações. A Dra. Liliana Ribeiro, como responsável pelo laboratório, exemplificou todos os procedimentos indispensáveis. Em primeiro lugar, é preciso confirmar se todas as matérias-primas e material de acondicionamento necessários se encontram disponíveis na farmácia, assim como os requisitos de segurança para o manuseamento das primeiras. A preparação de manipulados é, na maioria das vezes, solicitada por prescrição médica que indica qual o manipulado requerido, quantidade a preparar, dosagem e respetiva posologia. Todos os passos referentes à preparação e os requisitos de controlo de qualidade de cada manipulado constam do Formulário Galénico Português ou da Farmacopeia Portuguesa, e devem ser devidamente cumpridos. Após a sua preparação, cada manipulado deve de ser convenientemente rotulado, indicando o nome do médico prescritor, nome do utente a quem se destina, nome e quantidade da preparação, prazo de validade, número de lote, farmácia que dispensa o manipulado, Diretor Técnico responsável, via de administração, posologia e alertas como: “uso externo”, “conservar no frigorífico”, “agitar antes de usar”. Por fim, calcula-se o preço de venda ao público. Os registos de cada manipulado são mantidos na farmácia durante 3 anos e consistem: na Ficha do Manipulado, que inclui informação referente às matérias-primas, material de acondicionamento, procedimento e controlo de qualidade, cópia da receita médica e do rótulo e cálculo do PVP; e nos Registos de movimentos de matéria-prima. Todos os procedimentos são realizados sob supervisão e controlo do farmacêutico Diretor Técnico.²

Ao longo do estágio tive a oportunidade de preparar diversos medicamentos manipulados, nomeadamente: suspensão oral de trimetoprim a 1% (antibiótico para tratamento e profilaxia de infeções urinárias para uso pediátrico); pomada de ácido salicílico a 10% (propriedades queratolíticas, neste caso com indicação para aplicação externa no tratamento de um calo); pomada de ácido salicílico a 2% (propriedades queratolíticas, neste caso com indicação para aplicação externa no tratamento da crosta láctea) solução oral de furosemida 10mg/mL (uso veterinário em gato com insuficiência cardíaca); solução oral de atenolol 20 mg/mL (uso veterinário em cão com insuficiência cardíaca); solução cutânea de minoxidil 5% (tratamento da alopecia). Saliento a preparação de manipulados como um ponto forte do meu estágio, pois para além de ser uma variação à rotina diária do farmacêutico na farmácia comunitária, permitiu-me aplicar conhecimentos adquiridos na

unidade curricular de Farmácia Galénica. Este é um serviço importante a ser prestado pelas farmácias, uma vez que permite suprir algumas necessidades extraordinárias dos seus utentes.

Ao longo do período em que realizei atendimento ao público, realizei também algumas preparações extemporâneas. Alguns medicamentos, nomeadamente os antibióticos em xarope, necessitam de ser preparados no ato da dispensa, devido à sua baixa estabilidade depois de reconstituídos. A reconstituição é feita no laboratório, com água purificada, e aquando da dispensa, deve-se informar o utente sobre as condições de conservação e o prazo de validade.

- Atendimento ao utente

Após dois meses de estágio decorridos, surgiu a altura de passar à etapa seguinte e começar o atendimento ao público. Comecei por assistir a alguns atendimentos de todos os membros da equipa e, assim, perceber todos os passos a percorrer na dispensa de medicamentos e aconselhamento ao utente. Sendo que com a prática os processos são mais facilmente interiorizados, rapidamente iniciei o atendimento ao público, sempre com a orientação da Dra. Liliana Ribeiro.

Esta era a etapa em que sentia mais receio em alcançar, uma vez que seria um verdadeiro teste aos meus conhecimentos e que prevalecia o medo de errar junto do utente. No entanto, chegando o término deste estágio, sinto que foi a etapa em que mais evolui ao longo de todo o período. Sempre pude esclarecer qualquer dúvida que surgisse com qualquer um dos meus colegas e com isso aprendi como atuar em situações posteriores. Com o passar do tempo, consegui, em inúmeras situações, fazer o aconselhamento mais adequado às necessidades do utente, esperando ter atingido a sua satisfação. Assim, considero que esta foi a grande etapa do meu estágio, na qual consegui fazer mais progressos e superar as minhas inseguranças iniciais.

No decorrer do período de atendimento aos utentes, fui confrontada com diversas situações das quais, a título de exemplo, passo a referir algumas delas:

- Uma situação bastante comum era o pedido de um medicamento não sujeito a receita médica (MNSRM) antigripal. Uma vez que realizei o meu estágio no período da Primavera, quando me deparava com um pedido desses perguntava sempre ao utente quais os sintomas que sentia. Na maioria das vezes, os utentes referiam sintomas característicos de uma alergia e não de constipação ou gripe. Assim, aconselhava ao utente a toma de um

medicamento anti-histamínico, que seria mais indicado para controlo dos seus sintomas. Verifiquei que é muito comum a confusão dos sintomas de um estado gripal com uma alergia, o que torna imprescindível a intervenção do farmacêutico para o aconselhamento do medicamento mais adequado.

- Outra situação, não tanto, mas também frequente, é a intenção de automedicação dos utentes, particularmente no que diz respeito a medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM), como benzodiazepinas e antibióticos. Várias vezes fui confrontada e observei os meus colegas a serem confrontados com situações em que o utente pedia um antibiótico ou uma benzodiazepina sem prescrição médica. Nestes casos, a dispensa é negada e o utente é informado da necessidade da prescrição médica e dos efeitos adversos que a toma desses medicamentos lhe pode trazer. É irrevogável o papel do farmacêutico nestas situações, sendo fundamental o apelo ao uso racional dos medicamentos.

- Outras atividades

Durante o período de atendimento ao público, tive a oportunidade de estar presente em alguns dias de serviço da Farmácia Oudinot e, deste modo, verificar as alterações no atendimento, em que se verifica uma maior dispensa segundo prescrições médicas e para situações de urgência.

Outras tarefas que tive a possibilidade de realizar foram o controlo dos parâmetros de temperatura e humidade das áreas que contêm medicamentos e o controlo dos prazos de validade dos medicamentos. Estas são duas tarefas requeridas pela legislação, que fazem parte das funções do farmacêutico e que comprovam que há muito mais a fazer na farmácia comunitária para além da simples receção de encomendas e atendimento ao utente.

Por pedido da Dra. Mariana Lopes Pinho, preparei folhetos informativos para o utente e para uso interno sobre “Sol e a pele” e “Importância da hidratação”, e “Corticosteroides tópicos”, respetivamente. Foi uma atividade interessante que me permitiu relembrar algumas noções sobre esses temas e ajudar a equipa na sua consolidação.

Por fim, saliento uma das atividades mais estimulante e desafiadora que realizei durante o estágio: a realização do procedimento operacional interno e aplicação do serviço de revisão da terapêutica. Para a execução desta atividade estudei e lembrei todos os passos referentes a este serviço farmacêutico lecionados nas unidades curriculares de Farmacoterapia e Farmácia Clínica. Após o estudo e elaboração do procedimento

operacional, eu e o meu colega estagiário, procedemos à aplicação do serviço numa utente que se mostrou interessada em participar. Passo a descrever o caso:

- Mulher de 72 anos, com IMC 32,87 kg/m², apresenta os seguintes problemas de saúde: hipotireoidismo, artrite reumatoide, hipertensão arterial, insuficiência cardíaca, hipercolesterolemia e anemia. Encontra-se medicada para todas as condições e não tem queixas de reações adversas a nenhum medicamento. Após medição da pressão arterial o valor obtido foi 154/79 mm Hg. Os medicamentos tomados pela utente e o respetivo esquema posológico estão apresentados na tabela seguinte.

Tabela I – Esquema posológico da utente

Jejum	
Levotiroxina sódica 75 mg	1 comprimido
Ferro (III) 100 mg + Ácido fólico 0,35 mg	1 comprimido
Enalapril 20 mg + Lercanidipina 10 mg	1 comprimido
Pequeno-almoço	
Carvedilol 25 mg	½ comprimido
Suplemento alimentar: Glucosamina 1000 mg + Condroitina 800 mg + Vitamina C 40 mg	1 comprimido
Almoço	
Medicamento à base de plantas: extrato de Vitis vinífera L. 360 mg	1 comprimido
Hidroxicloroquina 400 mg	½ comprimido
Colecalciferol 0,5 mg/mL	3 gotas
Jantar	
Carvedilol 25 mg	½ comprimido
Atorvastatina 40 mg	1 comprimido

A utente referiu que conhece e percebe qual a indicação de todos os medicamentos que toma e que cumpre a posologia indicada pelo médico. Procedendo à avaliação dos medicamentos e esquema posológico e, tendo em conta que a utente não apresenta qualquer reação adversa, a única interação medicamentosa encontrada e relevante foi ferro – levotiroxina sódica, em que a toma conjunta poderia afetar a absorção da levotiroxina. O resultado da avaliação foi comunicado à utente, que nos agradeceu imediatamente pelo

serviço prestado e disse que ia passar a toma do ferro para meio da manhã para evitar a interação mencionada.

Este caso, apesar de ser relativo a uma utente controlada, sem reações adversas aos medicamentos e que conhece toda a medicação, revela a importância da aplicação deste tipo de serviços na farmácia comunitária. A duplicação da terapêutica, reações adversas aos medicamentos e interações medicamentosas são situações que por vezes podem passar despercebidas no ato do atendimento, pois o utente pode não se queixar de nenhum problema ou pode até nem levantar todos os medicamentos na mesma farmácia. A aplicação do serviço de revisão da terapêutica potencia a descoberta destas situações que, por vezes, podem ser graves. Este é um serviço que vai de encontro ao papel do farmacêutico, no que toca à promoção da saúde e bem-estar do utente, e, por isso, é essencial que seja prestado pelas farmácias.

3.2. Pontos fracos

Adaptação ao novo ritmo de trabalho

De início, senti alguma dificuldade na adaptação ao novo ritmo de trabalho. Apesar de já ter concluído o estágio numa consultora farmacêutica e já estar habituada aos horários de trabalho diário quando iniciei o estágio na Farmácia Oudinot, a adaptação inicial não foi imediata. O trabalho realizado na consultora farmacêutica é completamente diferente daquele que se faz na farmácia comunitária e, por isso, tive de me adaptar às novas atividades, novas pessoas e nova rotina. Considero esta adaptação um ponto fraco do meu estágio, uma vez que foi uma dificuldade que senti numa fase mais inicial. No entanto, a integração oferecida pela equipa atenuou esta dificuldade que mais tarde foi ultrapassada.

Insegurança no aconselhamento ao utente

Como atrás referi, o atendimento e aconselhamento ao utente eram as funções que tinha mais receio em alcançar, especialmente pelo medo de errar. O farmacêutico é, muitas vezes, o profissional de saúde de eleição do utente para pedido de aconselhamento sobre determinada condição. Durante o meu período de atendimento ao público, vários utentes me solicitaram aconselhamento sobre diversas condições, sobretudo nos olhos e na pele. Sempre que me senti insegura sobre qual conselho a prestar, pedi opinião a um dos meus colegas, que aproveitava também para me explicar qual era a situação e qual a indicação mais

adequada a prestar ao utente. Assim, aos poucos pude familiarizar-me com diversas situações apresentadas e diluir esta grande dificuldade inicial.

A Farmácia Oudinot, para além de medicamentos, apresenta também uma vasta área de suplementos alimentares, produtos de dermocosmética, capilares, produtos de uso veterinário, higiene oral, puericultura, entre outros. Este tipo de produtos exigem uma formação especializada por parte do farmacêutico, de modo a prestar o aconselhamento mais adequado no momento da venda ao utente. O meu desconhecimento sobre os produtos aliado à inexperiência natural quando iniciei o atendimento resultou em desorientação e dificuldade em prestar os conselhos e informações mais apropriados. Mais uma vez, sempre que um utente me solicitava qualquer produto destas áreas e eu não retinha a informação essencial a prestar, pedia ajuda a um dos meus colegas. O apoio dos meus colegas e as formações realizadas ao longo do estágio foram essenciais para que, com o passar do tempo, contornasse esta dificuldade e ganhasse capacidades e conhecimentos que me permitiram ter uma grande evolução nestas áreas, de modo a promover o melhor aconselhamento, com vista à satisfação do utente.

Dispensa de MSRM

As dificuldades que senti na dispensa de MSRM foram relativas a dois pontos distintos: pedidos dos utentes de MSRM sem apresentar prescrição médica e passos a cumprir na dispensa de MSRM.

Durante o período em que realizei atendimento ao público, constatei que, várias vezes, os utentes se dirigiam à farmácia para pedir um MSRM sem se acompanharem de uma prescrição médica. O ponto fraco sentido nesta situação relacionou-se com a incompreensão dos utentes aquando da negação da dispensa do medicamento. Em todas as situações com que me deparei, expliquei ao utente a impossibilidade da dispensa, apelei ao uso racional dos medicamentos e expliquei os problemas que podem surgir da automedicação. No entanto, por vezes, a incompreensão por parte do utente prevalecia e este chegava a tornar-se mais agressivo. Por estas razões, senti alguma dificuldade em lidar com este tipo de situações.

No momento do atendimento ao utente, mais precisamente ao aviar uma receita médica, há determinados passos que têm de ser cumpridos, sejam estes relativos a: uso do programa informático SiFarma 2000 e aplicação de diferentes planos de comparticipação, quando aplicável; perguntas a fazer ao utente, tais como: se é a primeira vez que toma os

medicamentos prescritos, a preferência por medicamento genérico ou de marca, ou qual o laboratório que habitualmente usa; buscar os medicamentos requeridos e prestar o aconselhamento adequado sobre a indicação terapêutica e a posologia de cada um deles, se necessário; e ainda relativos ao pagamento. De início, a minha inexperiência na execução desta função promoveu alguma dificuldade em cumprir todos estes passos sem falhar nenhum. Senti que o ato do atendimento era bastante complexo pela quantidade de etapas a cumprir e que me acabava por escapar alguma. No entanto, com o apoio da Dra. Liliana Ribeiro, consegui organizar mentalmente, de forma lógica, todos os passos a cumprir, e assim, ultrapassar esta dificuldade inicial.

Inoperacionalidade do sistema – Receita Sem Papel

Segundo o Despacho de 25 de Fevereiro de 2016, a Receita Sem Papel adquiriu carácter obrigatório para todas as entidades do Sistema Nacional de Saúde (SNS).³Para aviar este tipo de prescrições, introduzem-se no SiFarma2000 os códigos que se encontram na Guia de tratamento do utente e automaticamente é feita uma comunicação via SPMS (Serviços Partilhados do Ministério da Saúde) que dá acesso à Receita Médica. Aquando da operacionalidade do sistema, esta comunicação não é efetuada e o programa não abre a prescrição, impossibilitando a sua dispensa. Esta condição é agravada quando o utente apenas apresenta a mensagem recebida com os códigos da receita, pois assim não é possível saber quais os medicamentos prescritos. Esta foi uma situação que aconteceu mais do que uma vez ao longo do estágio e que afetou o meu atendimento aos utentes, uma vez que atrasou ou impossibilitou a dispensa de medicamentos. Por esta razão, saliento a inoperacionalidade do sistema como um ponto fraco do meu estágio que também se reflete numa ameaça para a farmácia, uma vez que afeta a relação com os utentes.

3.3. Oportunidades

Aplicação de conhecimentos adquiridos ao longo do curso

O estágio curricular é a etapa final do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas e prevê que o futuro farmacêutico tenha já retido todos os conhecimentos essenciais para iniciar a atividade profissional, neste caso em farmácia comunitária. A realização deste estágio curricular permitiu a aplicação de muitos conteúdos adquiridos ao longo de todo o curso, assim como a aquisição de novos conhecimentos e experiências. Saliento o valor de

unidades curriculares como as Farmacologias, Farmácia Clínica, Farmacoterapia e Intervenção Farmacêutica que me deram as bases e alguns exemplos práticos que pude aplicar durante o exercício deste estágio curricular.

Formação adicional

O Farmacêutico, como profissional de promoção da saúde e bem-estar do utente, deve estar em constante atualização, de modo a poder prestar ao utente toda a informação necessária sobre um estado de saúde que o preocupe ou sobre um produto que pretenda adquirir, particularmente os produtos de venda livre existentes na farmácia. A equipa da Farmácia Oudinot preocupa-se com essa constante formação e atualização de conteúdos, e, assim, durante o meu estágio tive também a oportunidade de realizar várias formações. As formações realizadas foram externas, de carácter presencial na farmácia e também *e-learning*, e incluíram aquisição de conhecimentos relativos às áreas da dermocosmética, puericultura, suplementos alimentares e ainda condições patológicas como Doença Venosa Crónica, Asma e DPOC. Saliento este tipo de formações como uma grande oportunidade do meu estágio, uma vez que a aquisição destes conhecimentos garantiu a evolução das minhas capacidades de aconselhamento ao utente nos variados produtos que a farmácia dispõe, podendo assim alcançar a sua satisfação.

Cooperação com outros profissionais de saúde

A farmácia comunitária é um local em que a atividade diária conduz à cooperação entre diferentes profissionais de saúde, para além de farmacêuticos. Desde técnicos de farmácia, a delegados de informação médica, médicos e nutricionistas, apercebi-me que a rotina diária requer o contacto entre todos estes profissionais de saúde. Ao longo do estágio, pude perceber o papel de cada um destes profissionais na atividade do setor e compreender como é imperativo que se mantenha esta cooperação para garantir a preservação da saúde pública.

A atividade do farmacêutico em Farmácia Comunitária

As funções do farmacêutico na sua atividade em Farmácia Comunitária vão muito além da simples receção de encomendas, arrumação de medicamentos e atendimento ao utente. Há muito mais a fazer na rotina diária da atividade neste setor, como é o caso da gestão de *stocks*, controlo de condições de temperatura e humidade, controlo de prazos de

validade de medicamentos, realização de medicamentos manipulados e controlo dos registos, entre muitos outros. Antes de realizar este estágio não tinha noção de todas as funções inerentes a este tipo de atividade. Para além do privilégio que senti pelo contacto que tive com os utentes, de modo, a colmatar as suas necessidades, considero que foi uma oportunidade ter um contacto real com as todas as funções exercidas com vista ao bom funcionamento da farmácia.

3.4. Ameaças

Bases adquiridas ao longo do curso

Como referido no tópico das oportunidades desta análise SWOT, de modo geral, os conhecimentos adquiridos ao longo do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas foram essenciais na minha formação como futura farmacêutica e revelaram-se imprescindíveis para a realização deste estágio. No entanto, considero que existem lacunas em algumas unidades curriculares, como é o caso da Dermofarmácia e Cosmética, Nutrição Humana e Preparações de Uso Veterinário.

Na unidade curricular de Dermofarmácia e Cosmética seria interessante incluir nos conteúdos programáticos alguns dos problemas dermatológicos mais comuns, sendo exemplo a pele atópica, psoríase e eczema, e respetivos conselhos a prestar; e também as diversas linhas de tratamentos dermatológicos que existem na farmácia, como as referentes à acne, pele sensível, pele desidratada, pele hiperpigmentada, entre outras.

Ao nível da Nutrição Humana, o conteúdo programático poderia ser mais focado no papel do farmacêutico junto do utente. Os suplementos alimentares e suas indicações, tipos de dietas adequadas a diferentes patologias e interações suplementos alimentares-medicamentos são tópicos que dariam uma grande ajuda para a prática na farmácia e, por isso, seria importante serem explorados.

Relativamente a Preparações para Uso Veterinário, considero que é uma unidade curricular muito focada na teoria e em noções gerais. A apresentação de diversos casos práticos que possam ocorrer no dia-a-dia da farmácia seria uma grande ajuda para colmatar a dificuldade que senti no atendimento, especificamente nesta área.

Estas são algumas lacunas relativas aos conteúdos programáticos destas unidades curriculares que se revelaram como uma ameaça para o meu estágio, uma vez que

promoveram a dificuldade que senti no aconselhamento dos produtos destas áreas. Penso que sejam lacunas sentidas pela generalidade dos meus colegas, e que se forem contornadas poderão trazer mais-valias a todos os estudantes, pois permitirão uma melhor preparação para o aconselhamento deste tipo de produtos.

Crise económica

A crise económica que se sente na atualidade afeta tanto empresas como pessoas singulares. Ao nível da farmácia reflete-se num controlo diário e mais apertado da gestão de *stocks*, com o objetivo de ter disponível apenas a quantidade de produtos necessária para suprir a necessidade dos utentes. Esta necessidade requer, naturalmente, menor disponibilidade do farmacêutico, particularmente do diretor técnico, para o atendimento ao utente. Assim, o tempo utilizado diariamente para uma boa gestão da farmácia pode ser uma ameaça à interação farmacêutico-utente, sendo esta a essência da profissão. No entanto, apercebi-me que é possível superar esta ameaça ao observar o trabalho da Dra. Mariana Lopes Pinho, que apesar de todas as suas funções de diretora técnica, consegue garantir algum tempo para contacto com os utentes.

Por outro lado, a crise económica é também sentida no ato do atendimento, em que se verifica que muitos utentes vão à farmácia fazer pedidos de MSRM sem apresentação da prescrição, nomeadamente benzodiazepinas, que são medicamentos bastante baratos, pois a comparticipação que poderiam receber não compensa a ida ao médico. Para além de ameaça para a farmácia, senti esta última situação como uma ameaça no meu estágio, uma vez que, como anteriormente referido, por vezes não há compreensão por parte dos utentes na recusa da dispensa do medicamento, sendo difícil apelar ao uso racional dos medicamentos. A continuidade destes acontecimentos pode interferir com a ética profissional e também com a relação da farmácia com os seus utentes.

4. Considerações finais

Finalizando este estágio curricular na Farmácia Oudinot posso inferir que foi um período bastante enriquecedor de constante aplicação e aquisição de conhecimentos. Esta foi uma experiência desafiadora em que pude vivenciar o dia-a-dia de um farmacêutico nesta atividade do setor. De início, senti algumas dificuldades de adaptação ao ritmo de trabalho e ao tipo de atividades a desenvolver. No entanto, com o passar do tempo fui superando todos os obstáculos e atingindo um patamar de confiança e segurança na realização das funções que me eram propostas.

Apesar do que a população pode pensar, a rotina diária da farmácia não se cinge apenas ao atendimento ao público. Há um inúmero leque de tarefas a executar no dia-a-dia que têm de ser divididas por todos os membros da equipa. Para mim, foi uma oportunidade, perceber todas as funções exigidas por esta atividade e partilhar algumas delas com os meus colegas.

Resta-me agradecer a toda a equipa da Farmácia Oudinot pela integração, partilha e disponibilidade prestadas, pois foram todos essenciais para a evolução que senti ao longo deste período. Reforço também o agradecimento à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra pela preocupação em garantir a adaptação dos seus estudantes à entrada no mercado laboral.

Por fim, faço um balanço positivo deste período de quatro meses, que permitiu a minha evolução como futura farmacêutica e também o meu crescimento individual e social. Consegui perceber a satisfação pessoal e profissional que está por detrás de um atendimento, e o quanto é bom sentir que as pessoas reconhecem o nosso trabalho.

5. Bibliografia

- 1 – ORDEM DOS FARMACÊUTICOS - **Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos**. [Em linha], atual. 1998 [Acedido a 8 ago. 2016]. Disponível em: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid/ofWebInst_09/defaultArticleViewOne.asp?categoryID=2108&articleID=10740
- 2 – INFARMED – **Medicamentos Manipulados**. Instituto Nacional da Farmácia e do Medicamento. Lisboa: 2005
- 3 – DESPACHO N° 2935-B/2016. **D.R. N° 39/2016**, 1° Suplemento. Série II (25-02-2016)