



Farmácia  
São José



Ana Rita Cardoso Fernandes

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Drº Paulo Jorge da Silva Monteiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Rita Cardoso Fernandes

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo  
Drº Paulo Jorge da Silva Monteiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

## **Declaração de Integridade**

Eu, Ana Rita Cardoso Fernandes, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011155952, 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 de Estágio, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 30 de junho de 2016.

---

## **Agradecimentos:**

Ao Dr. Paulo Monteiro, por toda a orientação, por todos os conhecimentos transmitidos e por ser uma extraordinária pessoa.

À minha tutora, Dr.<sup>a</sup> Carla Oliveira, e à restante equipa técnica da Farmácia S. José: Dr.<sup>a</sup> Ágata Teles, Dr.<sup>a</sup> Andreia Madanelo, Dr.<sup>a</sup> Carla Sousa, Deolinda Silva, Isabel Reis, Dr.<sup>a</sup> Joana Silva, Sr. João Pereira, Dr.<sup>a</sup> Lúcia Outor, Dr.<sup>a</sup> Liliana Coutinho, Dr.<sup>a</sup> Marta Abreu, Maria Inês Reis, Pedro Marques e Susana Jesus, que tanto contribuíram para a minha aprendizagem.

Às minhas colegas, Diana, Rita e Laura, pelo companheirismo e pela dedicada amizade, durante e após o estágio.

À minha família, pelo apoio incondicional.

Um Sincero Obrigada!

## Índice

<b>Abreviaturas</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Introdução</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Análise SWOT</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1. Pontos Fortes</b> .....	<b>5</b>
Contacto com grande diversidade de produtos.....	5
Equipa técnica.....	5
Organização do espaço de venda.....	6
Contacto com o Sistema <i>Kaizen</i> .....	6
Atribuição de tutores de estágio .....	7
Realização de diversas tarefas.....	8
Preparação de manipulados.....	10
<b>2.2. Pontos Fracos</b> .....	<b>11</b>
Falta de linhas orientadoras em abordagens de venda.....	11
Falta de cooperação da equipa em determinadas atividades .....	11
Aconselhamento de suplementos alimentares.....	12
Lacuna de conhecimentos aprofundados em determinadas áreas disciplinares .....	12
<b>2.3. Oportunidades</b> .....	<b>13</b>
Formação de modo contínuo .....	13
Contacto com técnicas de gestão numa farmácia de grandes dimensões .....	13
<b>2.4. Ameaças</b> .....	<b>14</b>
Instituições que comercializem MNSRM ou outros produtos distintos de medicamentos .....	14
Falta de precedência de estágios curriculares.....	15
<b>3. Casos Práticos</b> .....	<b>16</b>
<b>4. Conclusão</b> .....	<b>18</b>
<b>Bibliografia</b> .....	<b>19</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>20</b>
<b>Anexo I</b> .....	<b>20</b>
<b>Anexo II</b> .....	<b>21</b>

## **ABREVIATURAS**

ANF – Associação Nacional de Farmácias

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

SNS – Sistema Nacional de Saúde

## I. INTRODUÇÃO

A Farmácia Comunitária é um espaço onde existe, por excelência, uma relação próxima entre o profissional de saúde e o utente. É um espaço repleto de oportunidades para melhoria da saúde pública, através da intervenção do Farmacêutico. De facto, de acordo com o *Livro Branco da Farmácia Europeia*, ser Farmacêutico é ser um especialista do medicamento e, concomitantemente, ser um agente de saúde pública. O Curso de Ciências Farmacêuticas possui uma abrangência de áreas no seu plano de estudos, o que permite ao aluno responder a diferentes desafios e ingressar nas suas distintas saídas profissionais.

O estágio curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas representa a oportunidade para os alunos do curso integrarem e aplicarem os seus conhecimentos adquiridos ao longo do seu percurso académico. Trata-se, igualmente, de um momento de intensa aprendizagem e de preparação para o seu futuro profissional.

No âmbito da unidade de estágio curricular, apresenta-se o presente relatório, onde se formula uma análise SWOT que aborda a frequência do estágio, a integração da aprendizagem teórica e em contexto simulado na prática profissional e a adequação do curso às perspetivas profissionais futuras. A análise SWOT é um processo utilizado para avaliar uma instituição, práticas ou processos dessa instituição. SWOT é uma sigla em inglês que abrevia **Strengths** (Forças), **Weaknesses** (Fraquezas), **Opportunities** (Oportunidades) e **Threats** (Ameaças). Neste relatório será, deste modo, feita uma análise aos Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças constatados durante o período de estágio curricular.

Este foi executado na Farmácia São José, em Coimbra, sob a orientação do Dr. Paulo Jorge da Silva Monteiro.

Em seguida listar-se-ão os pontos abordados na análise SWOT efetuada sobre o estágio curricular em Farmácia Comunitária.

## 2. ANÁLISE SWOT





## **2.1. Pontos Fortes**

### **Contacto com grande diversidade de produtos**

As instituições de saúde pelas quais a Farmácia S. José é rodeada representam as mais distintas especialidades médicas. Como tal, os utentes procuram uma maior diversidade de produtos, que podem não pertencer ao conjunto de produtos que apresentam maior rotatividade. A grande variedade de produtos disponíveis para dispensa na Farmácia S. José confere uma maior confiança ao utente que se desloca à farmácia. Segundo um estudo pedido pela Associação Nacional de Farmácias (ANF), um em cada quatro utentes tem que regressar à farmácia para obter o medicamento que pretende (BORJA-SANTOS, 2016), referindo que este fenómeno acontece, na maioria dos casos por problemas de gestão de stock. Uma farmácia com elevada rotatividade e com uma maior panóplia de produtos em stock, consegue contornar mais facilmente esta situação, pois provavelmente terá o produto na farmácia ou terá alternativas para aconselhar. Os estagiários da Farmácia S. José têm, portanto, a possibilidade de contactarem e aprenderem acerca de uma maior gama de produtos, bem como, procederem ao seu posterior aconselhamento ao utente. Esta possibilidade torna a aprendizagem do estagiário mais enriquecida, o que se traduz numa melhor preparação para futuros desafios.

### **Equipa técnica**

A Farmácia S. José exhibe uma equipa técnica de excelência. A maioria dos funcionários é capaz de responder a uma questão apresentada pelo estagiário, demonstrando conhecimento técnico e científico aprofundado. São, igualmente, curiosos sobre o que de novo é lecionado em unidades curriculares como Farmacologia I/II e Farmacoterapia. Com eles, foi possível uma aprendizagem mais consolidada e dinâmica acerca dos produtos (substâncias ativas, formas farmacêuticas) e da sua dispensa. Possuem, também, vários dispositivos de demonstração, que utilizam para ensinar o utente fazer uso correto dos dispositivos, como por exemplo, os inaladores utilizados por doentes com Asma ou Doença Pulmonar Obstrutiva Crónica, evitando, assim, a não adesão à terapêutica involuntária. A equipa técnica utiliza, do mesmo modo, estes dispositivos para demonstrar ao estagiário como aconselhar, no momento da dispensa do medicamento ao utente.

### **Organização do espaço de venda**

As farmácias necessitam, cada vez mais, de aumentar as receitas em medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), produtos cosméticos, veterinários, dispositivos médicos entre outros não pertencentes à classe de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM). Estes produtos são aqueles onde a farmácia consegue ter maiores margens de lucro e, por conseguinte, compensar os progressivamente mais baixos lucros retirados dos MSRM, devidos, por exemplo, ao consecutivo aparecimento de medicamentos genéricos no mercado farmacêutico. Os MNSRM e outros produtos distintos dos MSRM são aqueles que estão expostos, respetivamente, atrás dos balcões de atendimento ou ao alcance dos utentes, em gôndolas, lineares e expositores. Como lecionado na unidade curricular de Organização e Gestão Farmacêutica, na Farmácia Comunitária a disposição de lineares e gôndolas reveste-se de edificada importância. Ao estagiário foi permitida a participação na elaboração de gôndolas e de alguns lineares com apresentação de sugestões e com liberdade para as construir segundo o seu parecer. Por outro lado, pelo facto de a Farmácia responsável pertencer ao grupo de Farmácias Elo Farma, o estagiário assistiu a uma remodelação dos lineares e gôndolas efetuada por profissionais de Merchandising do grupo. Constatou-se, assim, uma maior organização e percetibilidade na exposição dos produtos que facultou um aconselhamento mais célere, uma vez que as sugestões para tal estavam compartimentadas em diferentes secções (puericultura, solares, suplementos vitamínicos etc.).

### **Contacto com o Sistema Kaizen**

*Kaizen* é uma palavra de etimologia japonesa, onde *Kai* significa “fazer” e *Zen* significa “melhor”. Consiste na melhoria contínua na qualidade de produtos e serviços de uma empresa, no aumento da produtividade e da motivação dos seus colaboradores, na eliminação de desperdícios, entre outras ações que permitam a constante melhoria de uma instituição, de forma sustentável. O objetivo é conferir à empresa uma excelência operacional que se traduz em vantagens competitivas. Esta filosofia surgiu, pela primeira vez, na indústria automóvel, tendo sido posteriormente aplicada nas mais variadas empresas e instituições (Kaizen Institute, 2016). A Farmácia Comunitária é uma das áreas onde é possível a sua aplicação, através de serviços de consultadoria providenciados pelo *Kaizen Institute*.

A implementação do sistema Kaizen na Farmácia S. José iniciou-se durante o período de estágio. Os primeiros conceitos deste programa aplicados na farmácia foram o delinear de objetivos, os quais se designam por *Kpi*. Estes poderiam representar, por exemplo, o aumento da venda de um produto que a farmácia teria mais em *stock* em detrimento de outro semelhante que poderia conferir menor margem de lucro ou a diminuição de eventuais *stocks* errados. Outro conceito mais tarde aplicado foi a limpeza e organização do espaço físico da farmácia. A cada funcionário foi atribuída uma área que tinham de manter limpa e organizada, por exemplo, o seu balcão e os lineares que se encontravam na parte de trás do mesmo. Aos estagiários e a outros funcionários que não tem balcão de atendimento atribuído, foi-lhes pedido para selecionarem uma secção de arrumação de produtos ou outros materiais e proceder do mesmo modo. Adicionalmente, outra atividade incluída neste âmbito em que o estagiário participou foi a elaboração de imagens sombra ou indicativas de vários materiais de forma a que fossem sempre arrumados no local onde seriam aplicadas essas imagens.

O estagiário observou uma notável alteração da dinâmica de equipa, com um substancial aumento de partilha de opiniões e sugestões. A título de exemplo, eram efetuadas reuniões de equipa com a duração de 10 minutos, todos os dias. A cada dia um elemento diferente da equipa presidia a reunião. Este elemento fazia as suas críticas e sugestões, para além de avaliar se os objetivos delineados dentro do programa teriam sido ou não atingidos (ex.: venda de  $x$  número de embalagens do produto  $y$ ) e ponderava a necessidade de estes terem de ser redefinidos. A observação das alterações que este sistema incitou no quotidiano da farmácia sensibilizou o estagiário para a demarcada relevância da organização e melhoria dos processos e da gestão de uma instituição.

Um exemplo de um quadro onde se identificavam os *Kpi's*, os objetivos e o seu alcance (a verde) ou não (a vermelho) está presente na figura 1 do anexo I. Um quadro onde se coloca o que cada elemento da equipa tem para planear (P), fazer (D), verificar (C), e agir (A) de forma corretiva ou para melhorar, constitui a figura 2 do anexo I.

### **Atribuição de tutores de estágio**

A Farmácia S. José, pela sua dimensão, aceita todos os anos vários estagiários. Com a implementação do sistema Kaizen (*ver ponto forte anterior*) o Diretor Técnico formalizou a atribuição de tutores aos estagiários, isto é, um funcionário farmacêutico que orientaria o estagiário nas atividades diárias, mas, principalmente, no atendimento e aconselhamento ao utente. Inicialmente, para o estagiário foi regredir um pouco, pois nesse momento já atendia

sem acompanhamento. No entanto, esta alteração revelou ser benéfica para o próprio pois, mesmo após o período de atendimento acompanhado pelo tutor, tinha praticamente sempre a quem recorrer para qualquer dúvida que surgisse durante o atendimento e deixou de se verificar a situação em que vários estagiários recorriam simultaneamente a um mesmo funcionário, geralmente o que se encontrava no balcão mais próximo.

Do mesmo modo, o Diretor Técnico e orientador de estágio esteve sempre disponível para qualquer questão que surgisse e teve, igualmente, o cuidado de nos explicar situações mais complexas, como por exemplo o cartão saúde+, para que fosse possível a contribuição do estagiário para o trabalho de equipa.

### **Realização de diversas tarefas**

Logo desde o início do período de estágio, foi possível a execução das mais variadas tarefas. Nesse momento, o estagiário realizou tarefas de *back office com maior frequência*, como é o caso da conferência do receituário, introdução de medicamentos no robot, receber, conferir e dar entrada de encomendas e arrumação dos produtos. Em particular, a conferência do receituário revelou ser bastante útil para o posterior atendimento ao balcão, nomeadamente, pela perceção das diferentes participações em receita manual ou não eletrónica (uma vez que com a receita eletrónica este conhecimento não é exigido) e dos erros presentes nas receitas que não permitiriam a sua aceitação posterior no centro de conferência de faturas do sistema nacional de saúde (SNS) ou outras entidades.

Contudo, houve liberdade para que se acompanhasse um funcionário observando o seu atendimento. Com alguns funcionários foi, inclusive, permitido o atendimento direto ao utente, desde com a supervisão dos próprios. Em determinadas circunstâncias, como é o exemplo de situações em que seria necessária a aplicação de conhecimentos de áreas de farmacologia ou farmacoterapia, o estagiário procurava confirmar com o tutor ou orientador antes de confirmar com o utente, pois ainda não tinha completa segurança no seu conselho, apesar de possuir os conhecimentos teóricos necessários. A célere introdução do atendimento efetuado pelo estagiário com a supervisão de um funcionário conferiu-lhe uma maior confiança e segurança quando, posteriormente, começou a atender sem acompanhamento.

O estagiário foi, igualmente, incumbido da prestação de serviços farmacêuticos, como medição da tensão arterial e de parâmetros bioquímicos como glicémia, triglicéridos e colesterolémia, avaliando os resultados e fazendo recomendações adicionais, como por exemplo, a introdução de um suplemento alimentar de arroz vermelho (que contém

Monocolina K) na dieta de um utente com valores de colesterol total ligeiramente acima do limite da normal colesterolémia (>190 mg/dl de acordo com a Direção Geral de Saúde).

A realização de manipulados (ver *Preparação de Manipulados*) e de preparações extemporâneas foram atividades também executadas pelo estagiário com responsabilidade e seguimento das normas de qualidade recomendadas.

A importância de um linear ou de uma gôndola adequada já foi referida neste documento, assim como a participação do estagiário na sua elaboração e execução. O estagiário constatou o impulso em vendas de produtos após a sua exibição em lineares, especificamente, quando associados a campanhas promocionais.

A instituição acolhedora do estagiário transmitiu alguns conceitos de vendas, nomeadamente, estratégias de *cross-selling* e de *up-selling*. A primeira traduz-se em “vendas cruzadas”, isto é, perante a procura de um determinado produto por parte do utente, sugerir um cuidado complementar. A título de exemplo, ao ser questionado para dispensar um creme antifúngico para tratamento da onicomicose, sugeria-se iniciar o mesmo apenas com um produto que permitiria o amolecimento da unha de modo a que, posteriormente, a forma farmacêutica (creme) atingisse o local primordialmente afetado. O *up-selling* consiste em sugerir ao utente um outro produto, relacionado ou não com a compra inicial, de forma a, por exemplo, aproveitar os vales em dinheiro que são oferecidos no cartão saúde+. Desta forma, a farmácia consegue fazer uma venda adicional e o utente adquire o produto com um desconto considerável.

Outra atividade onde o estagiário participou foi a gestão de encomendas e gestão de devoluções. Na gestão de compras, observou-se a avaliação do histórico de vendas, por comparação com iguais períodos de anos anteriores, de forma a construir uma noção de quais os produtos e em que quantidade seria necessário encomendar na visita do respetivo fornecedor. Constatou, igualmente, a capacidade de negociação que um gestor de compras deve ter para conseguir os melhores acordos, onde constem os descontos ou bónus mais apropriados, e onde seja possível negociar as condições de devolução de certos produtos devolvidos ao laboratório, por várias razões, nomeadamente, produto fora de prazo, embalagem danificada, reação alérgica, entre outros. Efetivamente, foi na gestão de devoluções que o estagiário participou mais ativamente, apercebendo-se da importância de uma boa gestão de *stocks*, para que os produtos não passem o prazo de validade ou sejam vendidos próximos do mesmo.

## **Preparação de manipulados**

Incluída na abrangência de produtos que a presente instituição disponibiliza, encontram-se os medicamentos manipulados, que compreendem as fórmulas magistrais e os preparados officinais dispensados sob a responsabilidade de um farmacêutico (INFARMED, 2005). A gestão de *stock* de matérias-primas para a elaboração de manipulados, por vezes, é inexecutável em farmácias que não apresentam uma considerável demanda deste tipo de medicamentos, por isso, não os produzem. A Farmácia S. José, pela maior procura de medicamentos manipulados e pela sua intrincada gestão de matérias-primas, é um estabelecimento recomendado por profissionais de saúde e por farmácias mais pequenas para a elaboração de manipulados. Ao estagiário é permitida a participação na preparação destes medicamentos na íntegra. Com esta tarefa, para além de adquirir experiência de preparação em meio officinal, o estagiário aplica um vasto leque de conhecimentos obtidos em unidades curriculares como Farmácia Galénica, Tecnologia Farmacêutica I e Tecnologia Farmacêutica II. Não obstante, as fichas de preparação, bem como o cálculo do preço do manipulado, geralmente constavam de uma base de dados de fichas previamente criadas e gravadas através do *software* Softgaleno<sup>®</sup>.

Em seguida, apresenta-se um exemplo de um manipulado preparado na farmácia. Este foi elaborado com auxílio e supervisão da farmacêutica a quem foi atribuída a responsabilidade pela preparação de manipulados na Farmácia S. José. A farmacêutica não tinha conhecimento para que situação em concreto o medicamento estaria indicado, no entanto, inferiu que, pelas matérias primas que iriam constituir o manipulado, o objetivo seria a realização de um tratamento despigmentante.

Manipulado I: Creme de Ácido Retinoico 0,010%, Hidroquinona 3%, Ácido Kójico 3% e Ácido ascórbico 4%. A quantidade total do creme foi de 100 g.

A técnica de preparação e as matérias-primas utilizadas estão descritos na ficha de preparação em anexo (*ver Anexo II*). Esta consistiu na realização de uma base de Beeler, que serviu para incorporar posteriormente os restantes componentes: antioxidantes (ácido ascórbico e ácido kójico), a tretionina (0,01 g), a hidroquinona (3,00 g) e a hidrocortisona acetato (1,00 g).

## 2.2. Pontos Fracos

### **Falta de linhas orientadoras em abordagens de venda**

Os conceitos de *cross-selling* e *up-selling* foram transmitidos e explicados adequadamente, no entanto, com exceção de alguns casos, não foram exemplificadas situações onde pudessem ser aplicadas. Mesmo dentro da própria farmácia, talvez fosse benéfica a criação de esquemas orientadores de *cross-selling* e *up-selling*, pois muitas vezes a transmissão deste tipo de informação é feita oralmente entre os funcionários, chegando ocasionalmente ao estagiário.

### **Falta de cooperação da equipa em determinadas atividades**

Em algumas ações em que seria necessária a cooperação de toda a equipa, incluindo os estagiários, por vezes, isto não se verificava. Ações como por exemplo, redirecionar os utentes para atividades como rastreios organizados pela farmácia, para a apresentação de um produto pelas conselheiras dos laboratórios ou mesmo para o aconselhamento de uma alternativa mais vantajosa em termos de margem de lucro, de gestão de *stock* ou motivos afins, nem sempre foram executadas por toda a equipa. Este aspeto foi progressivamente melhorado com a introdução do sistema *Kaizen* na dinâmica da farmácia e com a criação de um calendário informativo com as campanhas, visitas de conselheiras, rastreios a realizar, entre outras atividades. Nas reuniões diárias, os funcionários comunicavam mais entre si e os que não estavam a ser tão participativos em ações como as referidas anteriormente eram chamados à atenção, observando-se uma alteração do seu comportamento.

Nestas reuniões de equipa inseridas no sistema *Kaizen* a participação dos estagiários não era frequente. Os *Kpi's* poderiam ser posteriormente consultados pelos estagiários, no entanto, estes não ficavam tão consolidados, assim como não era exemplificada, por exemplo, quais as vantagens relativamente a produtos concorrentes que poderíamos apresentar ao utente ou até para que situações os poderíamos indicar. Aspetos em parte ultrapassados, na medida em que alguns funcionários e o Diretor Técnico, ocasionalmente, efetuavam essas reuniões apenas com os estagiários, atualizando-os do mais relevante. Contudo, no final do estágio observou-se uma maior inclusão dos estagiários nestas atividades, através das referidas reuniões e da consulta do calendário informativo. O maior envolvimento do estagiário no alcance dos objetivos da equipa revelou uma maior valorização do seu trabalho e, por conseguinte, uma maior cooperação do mesmo.

### **Aconselhamento de suplementos alimentares**

O farmacêutico tem, por excelência, conhecimento acerca dos benefícios de da suplementação alimentar, que é constituída por uma grande variedade de suplementos à base de produtos naturais. Tem, igualmente, capacidade para avaliar a possibilidade de interação destes com a medicação que o utente toma. Os benefícios de certas suplementações são conhecidos através alguns estudos clínicos e/ou bioquímicos acerca da sua eficácia ou mecanismo de ação, respetivamente. Como é o caso dos frutos do arando americano (*Vaccinium macrocarpon*) que possuem proantocianidinas com ligações tipo A (Pérez-López, Haya and Chedraui, 2009). Estas inibem a aderência de bactérias como a *Escherichia coli*. Estão, portanto, indicadas na prevenção das infeções recorrentes do trato urinário. Como este, existem outros exemplos que podem ser aconselhados pelo farmacêutico.

Adicionalmente, constatou-se, durante o período de estágio, que estes são produtos que conferem maiores margens de lucro à farmácia, pois não se tratam de MSRM cujo o preço é fixo. Poderia, deste modo, tornar-se um ponto forte se se apostasse na formação dos estagiários que possuem bases teóricas suficientes para rápida aprendizagem e, por conseguinte, incitação do aconselhamento e merchandising deste género de produtos.

### **Lacuna de conhecimentos aprofundados em determinadas áreas disciplinares**

A integração das aprendizagens adquiridas na área de estudos de Farmacologia não surgiu tão facilmente quanto o esperado, pois, no momento do aconselhamento, frequentemente, as alternativas medicamentosas mais adequadas que o estagiário tinha presentes não eram passíveis de serem aconselhadas, uma vez que eram sujeitas a receita médica. Por outro lado, realça-se a relevância da aprendizagem nestes parâmetros, dada a possibilidade da emergência de saídas profissionais onde estes conhecimentos são fundamentais, como é o caso o da Farmácia Clínica.

Uma das maiores dificuldades sentidas pelo estagiário terá sido a integração de conhecimentos de fisiopatologia. Especificamente, em patologias distintas das abordadas em unidades curriculares da área de estudo de Farmacologia, cuja exposição foi mais detalhada. Consequentemente, perante um aconselhamento de um utente com especificidades atribuídas à sua patologia, como por exemplo a fibromialgia, o estagiário necessitaria forçosamente de auxílio da equipa técnica.



Apostar mais em unidades curriculares como Fisiopatologia Humana e aumentar a carga horária na unidade curricular de Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados de Saúde seria benéfico para os alunos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas.

### **2.3. Oportunidades**

#### **Formação de modo contínuo**

A Farmácia S. José tem uma política de formações na própria farmácia para que todos os colaboradores possam assistir. Os representantes das marcas ou laboratórios dirigem-se à farmácia e, por turnos, dão formação aos funcionários e aos estagiários. Nestes parâmetros, a abertura para questões era maior, assim como, para o debate de alguns pontos de vista entre o formador e os formandos. A deslocação dos estagiários a algumas formações foi, igualmente, possível, muitas vezes porque os próprios funcionários disponibilizavam as vagas que a eles eram destinadas. Deste modo, foi possível ao estagiário assistir a inúmeras formações, que aumentaram o seu conhecimento acerca dos produtos e gamas, dos concorrentes, do aconselhamento e das técnicas de venda suscetíveis de serem aplicadas para a comercialização. Estas formações constituíram uma mais valia, não só durante o período de estágio, como também futuramente, principalmente na aplicação dos conhecimentos clínicos abordados e transmitidos durante estas formações.

#### **Contacto com técnicas de gestão numa farmácia de grandes dimensões**

A Farmácia S. José, pela sua localização próxima de instituições de saúde e pela sua dimensão física, é um estabelecimento com um elevado número de utentes. Trata-se, portanto, de um estabelecimento onde se verifica uma elevada rotatividade de uma porção do painel de produtos disponíveis para venda em Farmácia Comunitária. Esta rotatividade possibilita à farmácia uma maior capacidade de negociação com determinados fornecedores, onde conseguem maiores descontos ou bónus por efetuarem compras em maiores quantidades. Deste modo, torna-se possível alterar os preços desses produtos para um valor inferior ou manter o valor em vigor, obtendo uma margem de lucro por produto superior. Por conseguinte, a farmácia alcança um nível superior de competitividade com outras farmácias ou outras instituições que comercializem produtos distintos de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) igualmente comercializados pelas farmácias. Ao estagiário foi possível observar e contactar com algumas técnicas de gestão de compras e gestão de

devoluções, abrangidas por, a título de exemplo, contratos anuais com laboratório fornecedores e/ou por grupos de farmácias, como é o caso do grupo no qual a Farmácia S. José se encontra inserida (Elo Farma). Em termos práticos, considerou-se uma atividade bastante útil para o futuro profissional, uma vez que a gestão de recursos materiais é sempre importante, em qualquer saída profissional.

## **2.4. Ameaças**

### **Instituições que comercializem MNSRM ou outros produtos distintos de medicamentos**

Os estabelecimentos que comercializam MNSRM e outros produtos distintos de MSRSM que, por pertencerem a grandes empresas corporativas, têm oportunidade de encomendar em grandes quantidades e, como tal, terem preços competitivos em produtos onde a farmácia teria à partida maiores margens de lucro.

A Farmácia S. José tem, adicionalmente, um website onde é possível efetuar compras online, no entanto, ainda não é possível colocar as promoções. Por isso, a comparação via internet acaba por ser desvantajosa.

Outro caso, são os estabelecimentos onde são comercializados produtos naturais e onde os funcionários, frequentemente, aconselham produtos para tratamento de situações clínicas sem possuírem um grau de classificação que permita ter conhecimento de, a título de exemplo, possíveis interações que um determinado produto possa ter com a medicação que o cliente faz concomitantemente. Com esta falta de controlo, os farmacêuticos estão a perder uma quota de mercado, que poderia pertencer por excelência aos próprios. É necessária formação do profissional de saúde de forma a poder aconselhar os produtos naturais com confiança e a sensibilização do utente para alguns aspetos desvantajosos que a compra destes produtos, nos estabelecimentos referidos, podem apresentar, principalmente se se tratarem de doentes polimedicados. É, igualmente, necessária uma aposta nos serviços farmacêuticos em meio oficial, de modo, a diferenciar a Farmácia Comunitária das referidas instituições e de forma a valorizar o Farmacêutico enquanto agente de saúde pública e especialista do medicamento.

### **Falta de precedência de estágios curriculares**

Comparando com os colegas de outras escolas, nomeadamente, da Escola Superior de Tecnologia e Saúde de Coimbra, os alunos da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC), têm apenas um estágio curricular e este é somente realizado no final do percurso académico. Verifica-se, por este motivo, um maior à vontade no início do estágio quando da parte destes alunos comparados com os do MICEF, apesar de os últimos possuírem um conhecimento teórico manifestamente superior. Efetivamente, o estagiário tinha previamente efetuado um estágio de verão, inclusive, na mesma instituição acolhedora. Esta experiência foi, sem dúvida, determinante para a maior confiança no trabalho efetuado, bem como, para a mais rápida adaptação ao ambiente e dinâmica da farmácia. Contudo, tratou-se de uma experiência opcional. Na perspetiva do estagiário, um contato mais precoce com a realidade profissional traria um claro benefício ao estudante. Para além disso, o curso de Ciências Farmacêuticas apresenta várias saídas profissionais, algumas das quais não são sequer consideradas válidas se efetuadas em período de estágio curricular. É importante uma maior abrangência das diferentes atividades profissionais suscetíveis de serem executadas pelo farmacêutico no plano de estágio do MICEF, bem como, introduzir oportunidades para a sua experimentação, o mais cedo possível no plano de estudos do mesmo.

### 3. CASOS PRÁTICOS

**Caso 1** – Uma senhora com cerca de 30 anos dirigiu-se à farmácia na posse de uma receita com vista à dispensa Lopicortinolo 5 mg \* 60 comprimidos (Prednisolona). Referiu que esta seria a primeira caixa de Lopicortinolo 5 mg, pois tinha estado a fazer a dosagem de 20 mg. A utente questionou acerca do que seria possível aconselhar para a candidíase vaginal, uma vez que, esta patologia lhe surgia com frequência quando fazia terapia com o Lopicortinolo. Questionou-se a cor das secreções, pergunta à qual a senhora respondeu que eram amareladas. Aconselhou-se, deste modo, o Gyno-Pevaryl<sup>®</sup>, que se trata de nitrato de econazol (antifúngico) em forma de creme para aplicação vulvar e de óvulos para aplicação vaginal, que iria aplicar durante 3 dias seguidos (*Resumo das Características do Medicamento - Gyno-Pevaryl Combipack*, 2013). Recomendou-se o uso de um gel de lavagem vaginal, dado que a higienização e manutenção do pH desta zona seriam assegurados e, por conseguinte, atuaria na prevenção de recidivas. A utente respondeu que era uma medida que costumava tomar e, como tal, não iria necessitar.

O Lopicortinolo é um glucocorticoide e, como tal, aumenta a suscetibilidades às infeções, daí que seja possível a associação entre a candidíase e a administração de prednisolona (*Resumo das Características do Medicamento - Lopicortinolo 5 mg*, 2016).

**Caso 2** – Uma avó dirigiu-se à farmácia acompanhada pela sua neta de 9 anos que apresentava uma inflamação nas têmporas. Pelo aspeto suspeitava-se que na causa estivesse uma picada de um mosquito, hipótese que a avó confirmou. Por se tratar de uma zona muito exposta à luz solar, foi necessário ter em conta a não recomendação de produtos anti-histamínicos suscetíveis de provocar fotossensibilidade. Assim como, por se tratar de uma zona com alguma proximidade com a zona periorbital, seria necessário cuidado redobrado com a seleção do produto a aconselhar. Por conseguinte, recomendou-se o Calmiderme<sup>®</sup>, um produto à base de plantas com propriedades calmantes e apaziguantes. Na composição do Calmiderme<sup>®</sup> estão associados extratos de *Camomila recutita*, *Canlendula officinalis* e o óleo de *Lavandula angustifolia*, que conferem as propriedades acima mencionadas (Tilman, [s.d.]). Adicionalmente, recomendou-se fazer-se gelo uma vez por dia, de forma a reduzir um pouco mais a inflamação apresentada.

**Caso 3** – Uma menina, com aproximadamente 20 anos, dirigiu-se à farmácia com queixas de vômitos desde o dia anterior, apesar de no dia em que se descolou já apresentar algumas melhorias. Desejava um produto que ajudasse a controlar o mau estar que sentia. Ao ser questionada, afirmou não ter apresentado diarreia, nem febre. Como tal, foi indicado um *Gaviscon duefet*, composto por Alginato de sódio, que iria formar uma espécie de tampão no topo do estômago, auxiliando a evitar o refluxo do conteúdo estomacal, e Bicarbonato de sódio e Carbonato de cálcio, uma associação de antiácidos que iriam neutralizar o ácido do estômago (Reckitt Benckiser, 2014). Aconselhou-se, igualmente, hidratação frequente e durante 3 dias tentar efetuar uma dieta pobre em gorduras, alimentos ácidos e legumes. Após estes 3 dias retornar à sua dieta normal e se se voltar a sentir mal, consultar um médico.

#### 4. CONCLUSÃO

O estágio curricular do Curso de Ciências Farmacêuticas representa, para o aluno, a experiência mais próxima do mercado de trabalho. Pretende-se a aplicação do que é lecionado ao longo do percurso académico. Num estágio em Farmácia Comunitária, emprego dos conhecimentos adquiridos acontece frequentemente, dado que o Curso é muito direcionado para esta saída profissional.

Neste estágio, verificou-se uma grande aprendizagem com a execução de tarefas como conferência do receituário, gestão de compras e de devoluções, técnicas de venda como *cross-selling* ou *up-selling*. No entanto, a maior aprendizagem verificou-se ao nível da dispensa de medicamentos e aconselhamento farmacêutico. Não é questionável que os estagiários do MICF se distinguem pelo conhecimento mecanístico e dos efeitos que os fármacos podem induzir no organismo. Existe uma panóplia de produtos para venda e dispensa em Farmácia Comunitária, conhecê-los e saber aconselhá-los vai muito além do conhecimento adquirido durante o percurso académico. Do mesmo modo, o conhecimento das medidas não farmacológicas mais adequadas a aconselhar a doentes com diferentes patologias reveste-se de extrema relevância no aconselhamento direto ao utente.

Constatou-se a importância da aplicação dos serviços farmacêuticos, bem como da demonstração do seu impacto na saúde pública, de forma a diferenciar a farmácia comunitária de outras instituições onde MNSRM são comercializados e a valorizar a profissão do Farmacêutico, como agente de saúde.

Este estágio compreendeu 6 meses de uma enriquecedora aprendizagem que englobou muitos aspetos práticos do curso de Ciências Farmacêuticas, mas também de outras áreas logísticas e comerciais, a integração uma equipa, adequando-se à forma de trabalho e às particularidades de cada pessoa e, por último, o crescimento e maturação do próprio estagiário tanto a nível profissional, como a nível pessoal. Por toda esta experiência, agradece-se, uma vez mais, à equipa da Farmácia S. José pelo apoio prestado e por todos os conhecimentos transmitidos, aos utentes desta instituição e aos estimados colegas estagiários.

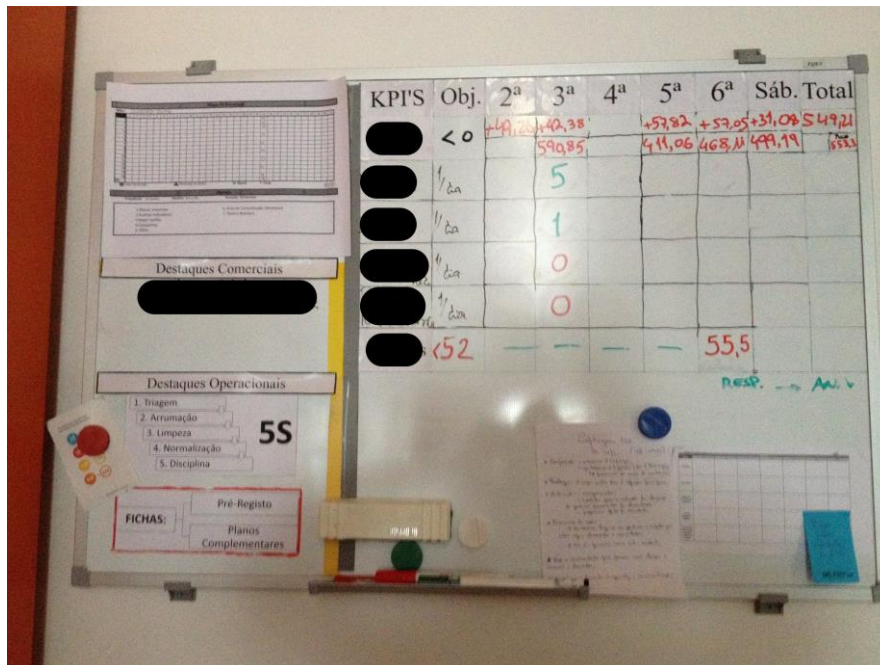
**BIBLIOGRAFIA**

- BORJA-SANTOS, Romana - **Quatro em cada dez doentes têm de voltar à farmácia para ter os medicamentos** [Em linha], 2016. [Consult. 19 maio. 2016]. Disponível em WWW:<URL:https://www.publico.pt/sociedade/noticia/quatro-em-cada-dez-doentes-voltam-a-farmacia-para-ter-todos-os-medicamentos-1722271>.
- INFARMED - **Medicamentos Manipulados** [Em linha], 2005. [Consult. 19 jun. 2016]. Disponível em WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/PUBLICACOES/TEMATICOS/MEDICAMENTOS\_MANIPULADOS/manipulados.pdf>.
- KAIZEN INSTITUTE - **O que é Kaizen** [Em linha], 2016. [Consult. 20 jun. 2016]. Disponível em WWW:<URL:https://pt.kaizen.com/quem-somos/significado-de-kaizen.html>.
- PÉREZ-LÓPEZ, Faustino R.; HAYA, Javier; CHEDRAUI, Peter, (2009) - Vaccinium macrocarpon: An interesting option for women with recurrent urinary tract infections and other health benefits. **Journal of Obstetrics and Gynaecology Research**. **35**, 630–639.
- RECKITT BENCKISER - **Gaviscon Duefet** [Em linha], 2014. [Consult. 20 jun. 2016]. Disponível em WWW:<URL:http://www.gaviscon.pt/como-funciona-gaviscon/como-funciona-gaviscon-duefet/>.
- **Resumo das Características do Medicamento - Gyno-Pevaryl Combipack** - [Em linha], 2013. [Consult. 20 jun. 2016]. Disponível em WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download\_ficheiro.php?med\_id=4094&tipo\_doc=rcm>.
- **Resumo das Características do Medicamento - Lepicortinolo 5 mg** - [Em linha], 2016. [Consult. 20 jun. 2016]. Disponível em WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download\_ficheiro.php?med\_id=4971&tipo\_doc=rcm>.
- TILMAN - **Calmiderm Crème** [Em linha] [Consult. 20 jun. 2016]. Disponível em WWW:<URL:http://www.tilman.be/fr/catalogue/calmiderm\_fr>.

**ANEXOS**

**Anexo I – Quadros Kaizen**

**Figura 1** - Quadro onde se identificam os Kpi's, os objetivos e o seu alcance (a verde) ou não (a vermelho).



**Figura 2** - Quadro onde se coloca o que cada elemento da equipa tem para planear (P), fazer (D), verificar (C), e agir (A) de forma corretiva ou para melhorar.





## Anexo II – Ficha de Preparação do Manipulado de Ácido Retinoico 0,010%, Hidroquinona 3%, Ácido Kójico 3% e Vitamina C.

FARMÁCIA S. JOSÉ



### Ficha de Preparação do Manipulado

**Ác. Retinóico 0,010%;Hidroq.3%;Ác.Kójico 3%;Vit. C**

Cliente: XXXXXXXXXX  
 Forma Farmacêutica: CREME  
 Data de Preparação: 27/04/2016      Prazo Validade : 27/05/2016  
 N° Lote : XXXXXXXXXX      Registo Copiador : 1.079  
 Condições de Conservação : Ao abrigo da luz em frasco bem fechado.  
 Posologia:  
 Qtd. Total Medicamento : 1 X 100,00 g  
 Director Técnico : XXXXXXXXXX  
 Operador : XXXXXXXXXX  
 Médico: XXXXXXXXXX

Honorários: 4,89 €  
 Factor Multiplicativo: 9,00

Valor Net : 81,72 €  
 Valor IVA : 4,90 €  
**Valor Total: 86,62 €**

<b>Valor PVP</b>
<b>86,62 €</b>

Matérias Primas	Usar	N° Lote	Origem	Qtd. Usada	Unid	Preço Aq. s/ IVA	Factor Multiplic.	Preço Mat.prima
Tretinoína		150882-D-	Acofarma	0,01	g	13,60 €	2,80	0,38 €
Ácido Ascórbico (Vit C)		150153-J-	Acofarma	4,00	g	0,07 €	2,20	0,62 €
Hidroquinona		132305-I-4	Acofarma	3,00	g	0,18 €	2,20	1,17 €
Ácido Kójico		150102-F-	Acofarma	3,00	g	0,55 €	2,20	3,62 €
Vaselina Branca		75815	LabChem	22,50	g	0,01 €	1,90	0,30 €
Cera Lanete		160030-N-	Acofarma	15,00	g	0,05 €	1,90	1,42 €
Hidrocortisona Acetato		151106-E-	Acofarma	1,00	g	3,49 €	2,20	7,68 €
Propilenoglicol		141913-j-1	Acofarma	10,00	ml	0,03 €	1,90	0,61 €
Parafina Líquida		311B1Qd1	LabChem	12,50	ml	0,01 €	1,90	0,21 €
Água Purificada		0010322	Maialab	40,00	g	0,01 €	1,90	0,76 €
<b>Subtotal</b>								<b>16,77 €</b>

Preparação
Verificar o estado de limpeza e conservação do material e laboratório.
Preparar a Base de Beeler. - Pesar a vaselina branca diretamente numa cápsula de porcelana (gobelé) previamente tarado.
- Pesar a cera lanete e a parafina líquida e de seguida transferir estes constituintes para a cápsula que contem a vaselina.
- Fundir os constituintes em banho à temp. de 70-75°C agitando com vareta de vidro.
- Dissolver o propilenoglicol na água purificada e aquecer em banho a 70-75°C.
Após fusão completa da fase oleosa, adicionar lentamente a fase aquosa à oleosa e agitar.
- Retirar a mistura obtida do banho de água e agitar lentamente até que o creme arrefeça e apresente um aspecto homogéneo.
Reserva-se a Base de Beeler.
Pesam-se separadamente os antioxidantes que se pulverizam juntos e a tretinoína à parte.
Incorporar a mistura anterior na Base de Beeler e homogeneizar no unguator.
Pesar a hidroquinona e pulverizar.
Incorporar a hidroquinona na mistura obtida em 9.
Fazer o mesmo para a hidrocortisona.
Homogeneizar no unguator.
Fechar e rotular.