



Daniela Filipa Vieira da Silva

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra Paula Castanheira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Daniela Filipa Vieira da Silva

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dra Paula Castanheira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Daniela Filipa Vieira da Silva, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010131289, 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 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, de Julho de 2016

---

(Daniela Filipa Vieira da Silva)

A Orientadora

---

(Dra. Maria Paula Castanheira)

A Estagiária

---

(Daniela Filipa Vieira da Silva)

## **Agradecimentos**

Eis que chega ao fim mais uma grande etapa da minha vida e com ela o reflexo do meu enriquecimento, não só enquanto estudante, mas também enquanto pessoa. Ficam desde já os meus sinceros agradecimentos a quem tanto me apoiou na realização deste estágio curricular.

À minha querida Dra. Maria Paula, pelo carinho, pelos braços abertos com que me recebeu e integrou desde logo, pelo apoio incansável, pela confiança que depositou em mim e pela sua inteira disponibilidade. Posso dizer que não tive apenas uma DT (Diretora Técnica) do meu lado, tive uma amiga também.

À Dra. Ana Paula Mões, por tudo o que me ensinou, pelo cuidado e paciência que teve ao fazê-lo e por toda a dedicação na transmissão dos seus conhecimentos.

À Sofia, pelo espírito de entreajuda, por me ter visto não como uma estagiária, mas como uma colega de trabalho.

À população de Alfarelos pela amabilidade com que fui acolhida, pelo carinho com que fui tratada. Com eles fui "doutora", fui "menina" e fui "senhora", fui "A ESTAGIÁRIA". Obrigado pelos desabafos, pela confiança, pelos cafés...

Graças a todos eles não fiz apenas um estágio... Eu aprendi e ensinei, ri e chorei. Foram seis meses repletos de ternura, ensinamentos e aprendizagens que levo comigo para a vida. Um muito obrigado a todos aqueles que contribuíram de alguma forma para tornar este estágio numa experiência verdadeiramente inesquecível.

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| Abreviaturas.....                                     | 3  |
| 1. Introdução .....                                   | 4  |
| 2. Pontos fortes.....                                 | 5  |
| 2.1. LOCALIZAÇÃO DA FARMÁCIA .....                    | 5  |
| 2.2. FREQUÊNCIA DO ESTÁGIO.....                       | 6  |
| 2.3. SERVIÇOS FARMACÊUTICOS .....                     | 7  |
| 2.4. PROGRAMAS E INICIATIVAS.....                     | 8  |
| 2.5. SISTEMA INFORMÁTICO – <i>SIFARMA2000</i> ®:..... | 9  |
| 3. PONTOS FRACOS.....                                 | 9  |
| 3.1 ACESSO À FARMÁCIA.....                            | 9  |
| 3.2 BAIXO ÍNDICE POPULACIONAL JOVEM.....              | 9  |
| 4. OPORTUNIDADES .....                                | 10 |
| 4.1 EQUIPA DE TRABALHO .....                          | 10 |
| 4.2. AUTO MEDICAÇÃO .....                             | 10 |
| 4.3. RECEITA SEM PAPEL.....                           | 10 |
| 4.2 FORMAÇÕES.....                                    | 11 |
| 4.3 ESTÁGIO NOS ARREDORES DA CIDADE.....              | 11 |
| 5. Ameaças .....                                      | 12 |
| 5.1 FECHO DA EXTENSÃO DE SAÚDE.....                   | 12 |
| 5.2 CONCORRÊNCIA .....                                | 12 |
| 5.3 COSMÉTICA E PUV.....                              | 12 |
| 6. CONCLUSÃO.....                                     | 13 |
| 6. bibliografia.....                                  | 14 |

## **ABREVIATURAS**

**OMS** – Organização Mundial de Saúde

**SWOT** – Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

**M(N)SRM** – Medicamento (Não) Sujeito a Receita Médica

**SAMS** – Serviço de Assistência Médico Social

**DT** – Diretora Técnica

**PA** – Pressão Arterial

**IMC** – Índice de Massa Corporal

**TA** – Tensão Arterial

**VALORMED** – Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens e Medicamentos, Lda.

**ANF** – Associação Nacional das Farmácias

**AMI** – Assistência Médica Internacional

**PUV** – Produtos de Uso Veterinário

## 1. INTRODUÇÃO

Ao farmacêutico cabe a missão assegurar a terapêutica necessária ao tratamento dos doentes com qualidade, segurança e eficácia, monitorizando os resultados e garantindo a satisfação dos doentes e, acima de tudo, a melhoria da sua qualidade de vida. Segundo a OMS, o farmacêutico, constitui a única forma de informação para o utente que se automedica sendo a sua intervenção fundamental para o melhor uso de medicamentos.<sup>1</sup>

O presente relatório foi elaborado sob a forma de uma análise SWOT englobando, entre outros pontos, a frequência do estágio, adequação do curso às perspetivas profissionais futuras e a integração da aprendizagem teórica em contexto simulado na prática profissional.

O termo SWOT é um acrónimo para: *Strengths (forças)*, *weakness (fraquezas)*, *opportunities (oportunidades)* e *threats (ameaças)* e permite distinguir dois ambientes, o ambiente interno (factores e realidades internas - forças e fraquezas) e o ambiente externo (factores e aspectos futuros - oportunidades e ameaças).<sup>2</sup>

O estágio decorreu de 11 de Janeiro a 30 de Junho de 2016 na Farmácia Castanheira tendo tido como orientadora, a Dra Paula Castanheira.



## **2. PONTOS FORTES**

### **2.1. LOCALIZAÇÃO DA FARMÁCIA**

A Farmácia Castanheira situa-se na freguesia de Alfarelos, pertencente ao concelho de Soure. A sua proximidade a uma Extensão de Saúde, um lar de idosos e um Centro Social concede a vantagem de abranger um vasto leque de utentes.

O lar é abastecido pela farmácia de onde todos os meses e mais do que uma vez por mês são dispensados os medicamentos necessários. O pedido é feito pela enfermeira responsável que nos faz chegar as receitas e a farmácia separa e organiza os medicamentos para os utentes em causa. A farmácia tem o cuidado de garantir o stock suficiente desses medicamentos para que o nosso utente do lar nunca fique sem a sua medicação. O levantamento dos medicamentos é feito por um assistente do lar.

Também o Centro Social depende da farmácia para um rápido e correto fornecimento, seja de medicamentos, seja de outros produtos adequados às necessidades dos mais novos como leites e papas. Como exemplo tenho a dispensa de papas que, consoante o pedido, são com ou sem glúten. As mesmas devem ser de preparação com água por forma a ser desnecessária a sua preparação com leite, custo adicional evitado. Deste modo, apesar de ter tido maior contato com a dispensa de medicamentos para o lar de idosos (utentes altamente polimedicados) pude também ter uma noção no que diz respeito às necessidades de uma faixa etária mais nova.

Quanto à Extensão de Saúde, nem todos os utentes são habitantes de Alfarelos pelo que há sempre pessoas a ir aviar as suas receitas noutras farmácias porém, na maioria dos casos, o utente quando sai do consultório médico segue para a nossa farmácia, contribuindo desta forma para a sustentabilidade da farmácia.

Assim, considero a localização um ponto forte uma vez que tendo a farmácia na sua proximidade, nem o lar nem o centro social vão adquirir medicamentos ou outro tipo de produtos a uma farmácia mais distante, assegurando uma fonte de rendimento para a farmácia. Também para mim foi um ponto forte uma vez que pude realizar tarefas associadas a estas instituições.

## **2.2.FREQUÊNCIA DO ESTÁGIO**

Considero que seis meses foi tempo suficiente para aprender aquela que é a base do exercício da profissão, no âmbito da farmácia comunitária. Tive tempo suficiente para pôr em prática o que aprendi, quer na faculdade quer já na farmácia. A unidade curricular de Intervenção Farmacêutica e Fitoterapia foi sem dúvida a que mais realce teve tendo conseguido desde logo pôr em prática os meus conhecimentos no aconselhamento de produtos de venda livre. Muitos foram os aconselhamentos que pude dar graças ao que aprendi nesta unidade curricular. Também a Farmacologia esteve sempre presente no dia a dia com a benesse de que o programa Sinfarma2000® dispõe de toda a informação necessária sobre o medicamento que estamos a dispensar.

Ao longo do estágio desempenhei todo o tipo de tarefas desde a parte de *back office* onde dei entrada de encomendas, fiz controlo de prazos de validade e stock de produtos, verificação de receituário entre outras, ao atendimento passando pela organização da área pública da farmácia. Também criei o “expositor dinâmico” que variava consoante a estações do ano fazendo referência aos produtos mais utilizados em cada uma delas.

Na farmácia o horário de funcionamento é das 9:00-20:00h em dias úteis e das 9:30-13h aos sábados. Já o meu horário era das 9:00-17:00h em dias úteis tendo feito alguns dias até às 20h e também alguns sábados por interesse em saber como era feito o fecho da farmácia e qual o seu movimento ao fim de semana.

Assim, considero a frequência de estágio um ponto forte uma vez que consegui não só pôr em prática o que aprendi como melhorei o meu desempenho na realização de tarefas. Como exemplo tenho a dispensa de um MSRM a um utente que usufruía de SAMS. Aviar uma receita neste caso exige um procedimento mais complexo que passa por incluir o plano de participação correto, fotocopiar a receita para impressão no seu verso e fotocopiar o cartão SAMS. Tal procedimento exige maior atenção e demora muito mais tempo do que aviar uma receita electrónica sem plano associado.

Ao longo do estágio notei uma grande evolução na rapidez deste tipo de atendimento graças à frequência com que o fiz.

### **2.3. SERVIÇOS FARMACÊUTICOS**

Nesta farmácia é possível fazer diversas medições como Pressão Arterial (PA), Glicémia, Colesterol total, Triglicérideos, com respectivos custos e medidas antropométricas como perímetro abdominal e Índice de Massa Corporal. No fim de cada medição é feita uma apreciação da mesma, seguida de um devido aconselhamento farmacêutico.

É muito frequente os utentes dirigirem-se à farmácia para realizar medições de PA a pedido do próprio médico. Como tal, é feito o registo dos valores para que à data da consulta os possam apresentar ao médico. Apesar de alguns utentes disporem de tensiómetros nas suas casas, muitos preferem fazer o seguimento na farmácia e guardar o seu aparelho apenas para casos esporádicos. Isto deixa-me deveras satisfeita porque estes utentes não estão a pagar a medição em si pois nesse caso mediriam em casa, estão a pagar sim pela nossa apreciação. Também há aqueles que dispensam simplesmente a compra do aparelho uma vez que preferem ir à farmácia. As medições são feitas numa divisão apropriada para atendimento personalizado. Por sua vez, a interacção farmacêutico-utente permite-nos, por vezes, distinguir se um determinado valor de hipertensão tem uma origem patológica ou não. Como exemplo tenho um utente que chegou à farmácia para medir a PA e após medição apresentava valores > 170/95 mm Hg, aparentemente um quadro hipertensivo de Estádio 2<sup>3</sup>. Quando questionado sobre como se sentia relatou que lhe tinha falecido um familiar havia poucos dias e que tal lhe andava a causar alguma angústia. Após breves momentos de conversa o utente restabeleceu os seus valores (140/90). De salientar que se tratava de um doente hipertenso com terapia anti hipertensora pelo que estes valores representaram o que seria de esperar para este utente. Lembrar que o objectivo do tratamento com anti hipertensores é a redução da TA para valores

<140/90 mm Hg, salvo exceções não aplicáveis neste caso (diabetes, doença renal crónica, insuficiência renal e/ou cardíaca).<sup>3</sup>

Em relação aos valores de glicémia, quando estamos perante um valor crítico (entre 100-126 mg/dl se em jejum ou 140-200 mg/dl se pós prandial)<sup>4</sup> optamos por aconselhar sempre uma terapêutica não farmacológica e pelo menos nos 6 meses de estágio o *feedback* foi bastante positivo. Além disso a farmácia dispõe também de consultas de nutrição, dadas por uma dietética pelo que mesmo se o diálogo farmacêutico-utente por si só não bastar, temos as consultas de nutrição que orientam o utente para a terapêutica não farmacológica.

#### **2.4. PROGRAMAS E INICIATIVAS**

A farmácia aderiu ao cartão “Saúda” no âmbito do Programa das Farmácias Portuguesas. Com este cartão, todas as compras de produtos de saúde e bem-estar, MNSRM e serviços farmacêuticos valem pontos que podem ser trocados diretamente por produtos constantes no catálogo Saúda ou podem ser transformados em vales de dinheiro que podem ser utilizados para descontar no valor da compra.<sup>5</sup>

Na farmácia existe um contentor VALORMED, ao abrigo do programa de recolha e tratamento dos resíduos de medicamentos, conduzindo a um processo de recolha e tratamento seguros.<sup>6</sup> Os utentes da farmácia aderiram de uma forma bastante positiva a este programa dado que todos os meses são recolhidos pelo menos 2 contentores de resíduos de embalagens e medicamentos. Por vezes também encontrava resíduos que não era suposto estarem naquele contentor como foi o caso das embalagens de Calcitrin® que encontrei ao fazer o seu fecho.

A farmácia Castanheira, em parceria com a ANF e AMI receciona radiografias para reciclagem cujos fundos angariados revertem para fins humanitários.

## **2.5. SISTEMA INFORMÁTICO – SIFARMA2000®:**

O *software* de gestão e organização *Sifarma2000*® apresenta inúmeras funcionalidades que o tornam num ponto forte. Este *software* não só facilita diversas tarefas de gestão como por exemplo gestão de lotes, e utentes da farmácia como serve de suporte ao farmacêutico no próprio atendimento ao ter toda a informação sobre o medicamento desde a sua composição às reacções adversas e até mesmo as interacções medicamentosas. A função “iSaúde” é um complemento deste *software* a qual achei bastante interessante pois permite ter acesso a alguma literatura que, claro está, enriquece sempre o nosso conhecimento.

## **3. PONTOS FRACOS**

### **3.1 ACESSO À FARMÁCIA**

Apesar de se situar nas proximidades de três grandes centros como já referi, torna-se difícil chegar até à farmácia sendo o seu acesso um ponto fraco. Deste modo, os clientes da farmácia acabam por ser apenas os da freguesia e arredores fazendo com que não haja uma grande variedade de produtos (uma vez que o cliente usa Vichy® por exemplo, a farmácia não vai ter Lierac® sob pena de não ter a quem vender.

### **3.2 BAIXO ÍNDICE POPULACIONAL JOVEM**

O facto da farmácia ter poucos clientes com idade inferior a 40 anos é sem dúvida um ponto fraco uma vez que seriam eles os potenciais consumidores de produtos de venda livre. Deste modo os idosos, apesar de polimedicados e como tal responsáveis por grande parte do rendimento da farmácia, consomem maioritariamente MSRM . Além do mais, verifica-se uma grande ameaça a longo prazo pois com o falecimento da população a farmácia perderá a base do seu rendimento.

## **4. OPORTUNIDADES**

### **4.1 EQUIPA DE TRABALHO**

Desde logo que os membros da farmácia me puseram à vontade para desempenhar todo o tipo de tarefas tendo tido bastante facilidade em integrar-me. A equipa é composta pela Dra. Paula Castanheira, proprietária e DT desde 1987, e por mais duas profissionais de saúde. Todas desempenham os mesmos serviços, não havendo atribuição de tarefas especificadas. Graças a elas tive a possibilidade de executar todo o tipo de tarefas, de contactar com várias realidades o que aumentou a minha autonomia e sentido de responsabilidade enquanto farmacêutica.

De salientar quem além de um ponto forte no meu estágio foi também uma oportunidade para aprender de tudo um pouco e sem dúvida que será uma mais valia para a minha vida profissional.

### **4.2. AUTO MEDICAÇÃO**

O farmacêutico, na farmácia, é o único profissional habilitado a informar sobre o uso ou não de medicamentos, quando na ausência a consulta médica.<sup>1</sup>

Considero este ponto uma oportunidade uma vez que a população que frequenta aquela farmácia aceita de bom grado os conselhos de toda a equipa e assim, verificada uma elevada auto medicação, consegui fazer muitos aconselhamentos, ciente de que fui ouvida.

### **4.3. RECEITA SEM PAPEL**

Durante o meu estágio tive o privilégio de assistir à mudança da receita eletrónica para receita sem papel o que consistiu sem dúvida numa oportunidade na medida em que pude contactar com um novo modelo de receita e de o explicar aos utentes da farmácia.

Também para a farmácia considero uma oportunidade uma vez que podemos dispensar um medicamento de cada vez sem prejuízo de ter que aguardar que o utente complete toda a receita para que a farmácia possa, por fim, receber a comparticipação do Estado.

As farmácias podem não ver isto com bons olhos uma vez que o utente passa a poder aviar um medicamento de cada vez ficando livre de se dirigir a mais do que uma farmácia com a mesma receita, no entanto, a minha visão é que as mudanças são algo contemporâneo, actual, e se agora o utente fica livre de ir a qualquer farmácia então devemos ver isto como um incentivo a melhorarmos a qualidade do atendimento pois dessa forma o utente não sentirá necessidade de ir a outro lado.

## **4.2 FORMAÇÕES**

As ciências da saúde estão em constante evolução e como tal o farmacêutico deve manter-se em constante aprendizagem. Torna-se assim essencial uma formação contínua para o bom desempenho do exercício da profissão.

Quando saí da faculdade conhecia os medicamentos pela sua DCI o que facilitou a consolidação dos conhecimentos teóricos que adquiri ao longo do curso no entanto, é sabido que existe uma panóplia de produtos, tornando-se complicado, por vezes, seleccionar o produto a aconselhar. Assim, considero as formações organizadas de divulgação de produtos como uma grande oportunidade para ficarmos a conhecer os diferentes produtos que existem no mercado e o que as distingue entre eles tendo-se revelado um grande complemento à minha formação.

## **4.3 ESTÁGIO NOS ARREDORES DA CIDADE**

Estagiar nos arredores da cidade, foi sem dúvida a melhor decisão que podia ter tomado. O movimento é muito menor o que permite aprender com calma. Deste modo, a aprendizagem torna-se muito mais produtiva.

Por outro lado, ao estagiar numa “terra” pude estagiar sozinha o que me possibilitou de desempenhar mais tarefas.

## **5. AMEAÇAS**

### **5.1 FECHO DA EXTENSÃO DE SAÚDE**

Colocada a hipótese de encerramento da Extensão de Saúde, é posta em causa a viabilidade da farmácia pois uma vez encerrada os utentes teriam que passar a pertencer a outra Extensão por sua vez próxima de uma farmácia, situada na freguesia da proximidade. Considero então este ponto, um ponto fraco não para mim mas para a farmácia.

### **5.2 CONCORRÊNCIA**

Apesar da concorrência apresentar algumas vantagens, por exemplo no preço dos produtos (uma vez que a farmácia x pratica um determinado preço, a farmácia y não pode ter o seu produto muito mais caro), neste caso torna-se difícil a sustentabilidade de uma farmácia que tem que dividir os seus clientes com as farmácias vizinhas ainda para mais quando situadas em freguesias cuja densidade populacional é baixa. Aprendi que uma forma de controlar a situação é melhorarmos-nos enquanto farmacêutico pois uma vez que os preços praticados são praticamente iguais o cliente tende a dirigir-se a uma farmácia cujo atendimento é melhor. Também aqui considero este ponto numa ameaça para a farmácia.

### **5.3 COSMÉTICA E PUV**

Como a população que frequente a farmácia é escassa e maioritariamente idosa não consegui aprender muito acerca dos produtos de cosmética e de veterinária.



## 6. CONCLUSÃO

A avaliação que faço deste estágio é bastante positiva a avaliar pela grande número de pontos fortes em detrimento dos fracos. Foi uma experiência gratificante e que certamente me tornou numa pessoa com mais sentido de responsabilidade, mais profissional, mais prática, mais adulta. Tenho consciência de que nada teria corrido desta forma se não tivesse tido do meu lado a grande equipa com quem pude contar para aprender. O farmacêutico será sempre o profissional de saúde que estará mais próximo quer do doente quer de outros profissionais servindo muitas das vezes de elo de ligação.

Com este estágio aprendi que as pessoas precisam de nós, que as pessoas confiam em nós e como tal temos que ser dignos da sua confiança. Para isso é indispensável a nossa melhoria continua quer a nível de formação quer a nível pessoal. Há muito que o foco do farmacêutico deixou de ser o medicamento e passou a ser o doente e é nessa perspetiva que temos que continuar a desempenhar a nossa profissão de excelência.

Em suma, as minhas expetativas para este estágio foram superadas e é com enorme prazer que terminei este estágio com a perfeita certeza de que nasci para ser farmacêutica.



## 6. BIBLIOGRAFIA

1. PEREIRA, Ricardo De Souza - **Clínica e prescrição farmacêutica**. [S.l.] : Belo Horizonte, 2014. ISBN 978-85-917770-0-6.
2. **PORTAL ADMINISTRAÇÃO - ANÁLISE SWOT** - [Em linha] Disponível em WWW:<URL:<http://www.portal-administracao.com/2014/01/analise-swot-conceito-e-aplicacao.html>>.
3. **Direcção-Geral da Saúde Para: Administrações Regionais de Saúde, Serviços Prestadores de Cuidados de Saúde e Profissionais de Saúde Contacto na DGS: Divisão das Doenças Genéticas, Crónicas e Geriátricas** - [Em linha] [Consult. 4 jul. 2016]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.dgs.pt/upload/membro.id/ficheiros/i006254.pdf>>.
4. HENRIQUES, Alameda D. Afonso - **Ministério da Saúde Direcção-Geral da Saúde Para: Administrações Regionais de Saúde e Prestadores de cuidados de saúde Contacto na DGS: Divisão de Doenças Genéticas, Crónicas e Geriátricas** [Em linha] [Consult. 4 jul. 2016]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.dgs.pt/upload/membro.id/ficheiros/i005604.pdf>>.
5. **FARMÁCIAS PORTUGUESAS** - [Em linha] Disponível em WWW:<URL:<https://www.farmaciasportuguesas.pt/sauda/como-funciona>>.
6. **PROGRAMA VALORMED** - [Em linha] Disponível em WWW:<URL:<http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/5>>.