

FARMÁCIA

Rodrigues da Silva

Farmácias Portuguesas **saúda**

DE 1 A 15 DE JULHO

DESCONTO IMEDIATO
20%

3€
5€

PRIMAVERA

TECHADO

TECHADO



tecbele

Parade Extra

Body Guin

-60% DESCONTO

Nádia Daniela Lopes Varela

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Joana Marques Ganço Martins de Carvalho e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Nádia Daniela Lopes Varela

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Joana Marques Ganço Martins de Carvalho e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Nádía Daniela Lopes Varela, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2012110303, 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, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 15 de Julho de 2016

(Nádía Daniela Lopes Varela)

A orientadora:

(Dr.^a Joana Marques Ganço Martins de Carvalho)

A Estagiária:

(Nádia Daniela Lopes Varela)

AGRADECIMENTOS

O caminho parecia longo, mas rapidamente culminou neste derradeiro ponto da minha vida académica, que não teria sido o mesmo sem o contributo de várias pessoas que trilharam este caminho comigo. Deste modo, o meu sincero obrigado:

Ao Dr. Pedro Amaro, enquanto gestor e responsável da farmácia, pela oportunidade de estágio e pelos conhecimentos transmitidos.

À Dr.^a Joana Carvalho, por sempre se ter mostrado disponível para me ajudar, pelo contínuo acompanhamento e inesgotável dedicação. Por ser um excelente exemplo daquilo que um farmacêutico comunitário deve ser, um muito obrigada por ter tornado este estágio uma experiência enriquecedora tanto a nível profissional, como pessoal.

À Ana Luísa Silva, obrigada por tudo ao longo destes meses. Pela amizade bonita que construímos e que certamente levarei comigo para a vida.

À Dr.^a Ana Raquel Silva e ao Rui Lopes, por sempre se mostrarem dispostos a ajudar-me e permitirem uma boa integração durante o estágio.

À minha colega de estágio, a Cristiana Pinheiro, por toda a ajuda e companheirismo.

A todos os Professores da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, pelo seu esforço e dedicação na transmissão de conhecimentos.

Aos meus pais, irmãos e avó, por sempre estarem do meu lado, nesta e em todas as etapas da minha vida. Obrigada por acreditarem em mim e por me incentivarem a lutar pelos meus sonhos!

ABREVIATURAS

ANF- Associação Nacional das Farmácias

DCI- Denominação Comum Internacional

FRS- Farmácia Rodrigues da Silva

MICF- Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM- Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM- Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

SNS- Serviço Nacional de Saúde

SWOT- *Strenghts, Weaknesses, Opportunities and Threats*

ÍNDICE

Introdução	7
Análise SWOT	8
I- Pontos fortes	8
1.1 Recursos humanos	8
1.2 Localização e utentes	9
1.3 Serviços farmacêuticos	9
1.4 Preparações extemporâneas	10
1.5 Sistema informático.....	10
1.6 Importância do “ <i>backoffice</i> ”	11
Receção de encomendas e armazenamento	11
Devoluções.....	12
Controlo de prazos de validade.....	12
Revisão do receituário e faturação	13
1.7 Atendimento	14
Medicamentos não sujeitos a receita médica.....	15
Prescrição médica.....	17
1.8 Deontologia e ética farmacêutica	17
II- Pontos fracos	18
2.1 Tempo de estágio	18
2.2 Medicamentos manipulados.....	18
2.3 Medicamentos de uso veterinário	18
2.4 Dermocosmética	19
III-Oportunidades	20
3.1 Localização e população envolvente	20
3.2 Formações	20
3.3 Implementação da prescrição eletrónica/receita sem papel.....	21
3.4 Cartão saúde.....	21
IV- Ameaças	22
4.1 Elevado número de farmácias na área envolvente	22
4.2 Parafarmácias	22
4.3 Medicamentos genéricos	22
4.4 Medicamentos sujeitos a receita médica sem receita	23

4.5 Situação económica do país	23
Conclusão	24
Referências bibliográficas	25

INTRODUÇÃO

A Farmácia Comunitária representa a vertente com maior visibilidade da atividade farmacêutica sendo, muitas vezes, o primeiro local procurado pelo doente para receber alguns cuidados de saúde primários. Desta forma, o farmacêutico assume um papel preponderante na sociedade, devendo participar ativamente na promoção da saúde.

Ao longo do curso Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), temos a oportunidade de frequentar unidades curriculares das áreas mais variadas da farmácia e da ciência. O estágio curricular torna-se uma ferramenta chave, não só para consolidar e pôr em prática todos os conhecimentos teóricos, mas também adquirir outras competências técnicas requisitadas para o exercício da profissão farmacêutica.

A Farmácia Rodrigues da Silva (FRS) situada na baixa de Coimbra foi a farmácia onde tive oportunidade de realizar o meu estágio curricular, durante o período de 7 de Março a 9 de Junho de 2016. Sob orientação da Dr.^a Joana Carvalho e com o apoio de uma equipa técnica fantástica, estes meses de estágio tornaram-se numa experiência enriquecedora tanto a nível profissional como pessoal.

No presente relatório irei descrever e demonstrar os conhecimentos adquiridos ao longo do estágio através de uma análise *SWOT*, que contempla pontos fortes (***Strengths***), pontos fracos (***Weaknesses***), oportunidades (***Opportunities***) e ameaças (***Threats***). Enumero as atividades e conhecimentos adquiridos durante o estágio, bem como as dificuldades sentidas, citando alguns exemplos. Para além disso, comento a aprendizagem obtida em inúmeras unidades curriculares e a adequação do plano de estudos do MICF no que respeita à prática profissional.

ANÁLISE SWOOT

I- PONTOS FORTES

1.1 RECURSOS HUMANOS

Ao iniciar o estágio, todos os receios comuns ao início de uma nova etapa, bem como as expectativas estavam elevadas, uma vez que seria o culminar de cinco anos de aprendizagem que iria ser aplicada através do confronto com pessoas e situações reais. A equipa da FRS é uma equipa jovem e dinâmica, onde todos os elementos que a constituem possuem um grau académico. Toda a equipa desde o primeiro momento me prestou o máximo apoio, transmitindo os seus conhecimentos e esclarecimentos sobre todas as questões que foram surgindo. A equipa é constituída por:

- Dr. Pedro Amaro (Farmacêutico gestor e responsável pela farmácia);
- Dr.^a Joana Marques Carvalho (Diretora Técnica);
- Dr.^a Ana Raquel Silva (Farmacêutica);
- Ana Luísa Silva (Técnica de Farmácia);
- Rui Lopes (Técnico de Farmácia).

Durante o estágio tive a oportunidade de partilhar dois meses com outra estagiária, a Cristiana, que nos permitiu desenvolver uma amizade, onde a entajuda e companheirismo foram notórios.

A transmissão de sentido de responsabilidade como parte integrante da equipa de trabalho, bem como todos os conhecimentos transmitidos e vínculos relacionais constituem, sem dúvida, um enriquecimento tanto a nível profissional como pessoal.

1.2 LOCALIZAÇÃO E UTENTES

A FRS localiza-se na baixa de Coimbra, na rua Ferreira Borges. Esta rua é muito frequentada, oferecendo desta forma um público muito heterogéneo, permitindo a aplicação de conhecimentos de várias áreas dentro do setor do medicamento e cosmética. A FRS conta com uma longa lista de utentes fidelizados, que se deslocam à farmácia periodicamente ou até mesmo diariamente para aviar receituário habitual ou usufruir de serviços farmacêuticos, como a medição da pressão arterial ou de parâmetros bioquímicos, como glicémia, colesterol e triglicéridos.

Por outro lado, a FRS tem também uma elevada afluência de turistas, representando um número significativo de utentes que por ali passam diariamente.

O horário de funcionamento da FRS é alargado, nos dias úteis das 8h30m às 19h30m e aos sábados das 9h às 19h, revelando-se igualmente um ponto forte.

1.3 SERVIÇOS FARMACÊUTICOS

A FRS para além da cedência de medicamentos ou outros produtos de saúde e respetivo aconselhamento e acompanhamento farmacêutico, disponibiliza aos seus utentes vários serviços farmacêuticos. Na FRS é possível determinar vários parâmetros de saúde, tais como o peso e índice de massa corporal, bem como a medição da pressão arterial e os níveis sanguíneos de glicémia, colesterol e triglicéridos.

A formação ao longo do curso permite-nos adquirir conhecimentos de modo a executar os testes acima referenciados, bem como aconselhar o utente tendo em conta os resultados obtidos.

Ao longo do estágio tive a oportunidade de estar em contacto com diferentes situações, onde a adoção de um estilo de vida saudável, optando por uma dieta pobre em sal e poucas gorduras, a redução no consumo de álcool e tabaco, bem como a prática regular de exercício físico foram alguns dos conselhos transmitidos aos utentes.

Para além do aconselhamento de medidas não farmacológicas, em situações que assim o permitissem, tive a oportunidade de dispensar alguns suplementos alimentares, como por exemplo o BioActivo Arroz vermelho®, que é indicado para manter níveis normais de colesterol no organismo.

Na FRS são também administradas vacinas e injetáveis por farmacêuticos devidamente habilitados para o efeito, sendo igualmente um tipo de serviço que permite distinguir a FRS das demais. No estágio tive a oportunidade de preparar um injetável de Risperdal Consta®, indicado para o tratamento de manutenção da esquizofrenia.

1.4 PREPARAÇÕES EXTEMPORÂNEAS

Ao longo do estágio realizei preparações extemporâneas, nomeadamente de antibióticos que são reconstituídos com água apenas no ato da dispensa devido à sua baixa estabilidade após reconstituição. Em casos de dispensa deste tipo de medicamentos é importante informar o utente que o prazo de validade após reconstituição é diferente do inscrito na embalagem, que deve conservar no frigorífico, quando é caso disso, agitar bem antes de usar e seguir a posologia conforme prescrito pelo médico.

Uma das preparações que realizei foi do antibiótico Clavamox ES® adicionando água até à seta indicada no rótulo, agitando vigorosamente para suspender o pó, e por fim completar com água até ao traço do rótulo. Informe o utente que a suspensão deve ser mantida no frasco, bem rolhado, no frigorífico (2°C – 8°C), agitar bem antes de usar e ser utilizada no prazo de até 10 dias.

1.5 SISTEMA INFORMÁTICO

Na FRS o sistema informático instalado em todos os computadores é o Sifarma2000®. Este *software* é um instrumento fundamental, garantindo um suporte de informação aos profissionais, de modo a permitir um atendimento mais personalizado e completo.

As várias funcionalidades que podem ser executadas neste sistema são: atendimento, gestão e receção de encomendas, gestão de produtos e *stocks*, gestão de utentes, organização e gestão do receituário, faturação, entre outras funções indispensáveis para uma boa gestão da farmácia.

A informação científica disponível neste sistema foi um dos campos que me ajudou durante o atendimento a utentes. Uma vez que, para cada medicamento, o Sifarma2000® apresenta as indicações terapêuticas, posologia, composição qualitativa e quantitativa, efeitos secundários, possíveis interações e precauções a

ter durante a utilização. Fornece igualmente informação sobre a localização de cada produto farmacêutico (ex: número de linear, gavetas, frigorífico), facilitando a procura do artigo durante o atendimento. Além disso, este sistema tem uma base de dados dos utentes da farmácia, possibilitando o acompanhamento farmacoterapêutico do utente, garantindo um atendimento mais eficiente, personalizado e completo.

O Sifarma2000® é um sistema bastante intuitivo e de fácil utilização, representando, sem dúvida, um dos pontos fortes, uma vez que é uma mais-valia nas mais variadas tarefas que são realizadas numa farmácia.

1.6 IMPORTÂNCIA DO “BACKOFFICE”

O “*backoffice*” é extremamente importante para a gestão e sustentabilidade da farmácia. Foi nas diversas atividades que o constituem que iniciei o meu estágio.

- **RECEÇÃO DE ENCOMENDAS E ARMAZENAMENTO**

A receção de encomendas é uma atividade diária, que apesar de aparentemente simples, é dotada de grande importância. Foi a atividade onde iniciei o meu estágio, permitindo-me uma familiarização com o nome comercial e a sua associação com o princípio ativo.

A receção de uma encomenda inicia-se com a recolha da fatura, que irá ser utilizada para a conferência dos medicamentos fornecidos.

A entrada de produtos é feita individualmente através do Sifarma2000®, por leitura ótica, tendo prioridade os produtos cujo armazenamento está sujeito a condições de armazenamento a baixas temperaturas.

Durante a receção da encomenda há vários aspetos a ter em atenção, tais como a verificação do estado do produto, o prazo de validade, o preço faturado à farmácia e o preço inscrito na cartonagem. No que diz respeito às matérias-primas, deverão vir sempre acompanhadas do respetivo boletim de análise, que é guardado na farmácia.

Relativamente ao armazenamento dos medicamentos e produtos farmacêuticos, este é fundamental para a correta conservação dos produtos, bem como para uma boa gestão de *stocks* e otimização do atendimento. O princípio que gere o armazenamento é o “*first in, first out*”, permitindo a rotatividade dos produtos, sendo os que têm um prazo de validade inferior os primeiros a ser dispensados.

Os medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) são armazenados de forma organizada em gavetas deslizantes e por ordem alfabética, separados por forma farmacêutica. Os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) são expostos à vista dos utentes, mas fora do seu alcance. Os produtos de dermocosmética e puericultura encontram-se dispostos por toda a área de atendimento ao público permitindo assim, o seu alcance por parte dos utentes.

- DEVOLUÇÕES

Sempre que seja necessário fazer uma devolução de um medicamento ou produto farmacêutico, o Sifarma2000® permite gerar notas de devolução onde são indicados os dados da farmácia, o número da fatura onde consta o produto a devolver e o motivo da devolução. Os motivos mais comuns para a sua realização são: pedido por engano, embalagem danificada e perto do fim de prazo. Neste processo são enviadas junto com o produto, a nota de devolução original e o duplicado. O triplicado é guardado na farmácia.

Se o fornecedor aceitar a devolução, emite uma nota de crédito com o valor respetivo ou procede à substituição do produto por outro igual. No caso de esta não ser aceite, o produto é enviado novamente para a farmácia, que por sua vez procede à sua quebra no sistema informático.

Durante o estágio tive a oportunidade de proceder a várias devoluções de produtos.

- CONTROLO DE PRAZOS DE VALIDADE

Os produtos que estão a três meses do fim do prazo de validade são devolvidos ao laboratório/armazenista.

Nesta tarefa, o sistema Sifarma2000® também se torna bastante útil, na medida em que disponibiliza uma lista de todos os produtos que estão a três meses do fim do prazo de validade. Os produtos que não foram escoados até então, são recolhidos e devolvidos ao respetivo laboratório.

Ao desempenhar esta atividade permitiu-me familiarizar com a localização dos diferentes produtos existentes na farmácia.

- REVISÃO DO RECEITUÁRIO E FATURAÇÃO

A revisão do receituário foi umas das tarefas que comecei a desempenhar e que me permitiu familiarizar com todos os aspetos a ter em atenção perante uma receita médica, tais como:

- 1) Número da receita médica;
- 2) Identificação do médico prescriptor;
- 3) Identificação do local de prescrição;
- 4) Dados do Utente: nome, número de utente do SNS, número de beneficiário da entidade financeira responsável sempre que aplicável, regime especial de comparticipação, onde a letra R se refere aos pensionistas com regime especial de comparticipação ou letra O, quando os doentes são abrangidos por um regime especial de comparticipação identificado pelo respetivo diploma legal;
- 5) Identificação do medicamento: prescrição por DCI, inclui DCI, dosagem, forma farmacêutica, dimensão da embalagem e Código Nacional para a Prescrição Eletrónica - CNPEM. Caso se trate de uma prescrição por marca, deve conter ainda nome comercial e o número de registo do medicamento.
- 6) Posologia e duração do tratamento;
- 7) Comparticipações especiais: além da identificação do utente conter a letra O, o respetivo despacho tem de constar junto ao medicamento, quando aplicável;
- 8) Número de embalagens: em cada receita podem ser prescritos até quatro medicamentos distintos ou duas embalagens do mesmo medicamento, num total de quatro embalagens por receita. No entanto, no caso do medicamento se apresentar sob a forma de embalagem unitária podem ser prescritas até quatro embalagens iguais, por receita.
- 9) Data da prescrição: a data de prescrição é essencial para se poder aferir quanto à validade da receita. Caso se trate de uma receita normal, a validade é de 30 dias, caso se trate de uma receita renovável, esta pode apresentar até 3 vias e cada uma tem uma validade de 6 meses;
- 10) Assinatura do médico prescriptor.¹

As receitas manuais, para além dos pontos acima referidos, devem também incluir a exceção legal, havendo quatro justificações possíveis: a) Falência informática; b) Inadaptação do prescriptor; c) Prescrição no domicílio; d) Até 40 receitas/mês. Além disso, não são permitidas caligrafias diferentes ou rasuras.¹

Na FRS as receitas são separadas ao longo do dia de acordo com as entidades que as participam, para posterior revisão. A rubrica do profissional que dispensou o medicamento, a data de dispensa, o carimbo da farmácia e se o regime de participação foi corretamente aplicado, são outros parâmetros a ter em conta no momento da revisão.

As receitas vão sendo organizadas em lotes, contendo cada um 30 receitas. No final de cada mês procede-se ao encerramento dos lotes, tendo em conta o plano e regime de participação a que pertencem. Quando os lotes estão completos procede-se à emissão dos verbetes de identificação, bem como uma relação resumo de lotes.

A cada conjunto de lotes do mesmo organismo é ainda anexada a fatura mensal de medicamentos, onde constam as quantidades de lotes e receitas, valores totais dos PVP, os encargos totais suportados pelos utentes e o total a pagar pela entidade responsável pela participação.

Ao longo do estágio tive a oportunidade de acompanhar estas tarefas de perto, onde o farmacêutico é o único encarregue de as realizar, tendo sido uma mais-valia compreender a organização e a responsabilidade que implica.

1.7 ATENDIMENTO

O atendimento foi a tarefa mais desafiante ao longo de todo o estágio na FRS. Todas as tarefas iniciais foram imprescindíveis para adquirir alguns conhecimentos fundamentais à realização desta tarefa.

O farmacêutico deve ter uma boa capacidade de comunicação e ser capaz de avaliar o perfil do utente. Desta forma, tentei adaptar o meu discurso a cada utente e certificar-me que o esquema terapêutico foi claramente compreendido pelo mesmo, promovendo sempre a adesão à terapêutica e o uso racional do medicamento. Além disso, muitas vezes, as instruções relativas à posologia, modo de administração e precauções de utilização, têm de ser reforçadas não só pela comunicação oral, como escrita nas embalagens de forma a evitar esquecimentos.

A falta de experiência tornou esta tarefa inicialmente mais difícil de desempenhar, contudo, gradualmente fui adquirindo conhecimentos e competências que me desafiavam a realizar atendimentos cada vez mais completos.

- MEDICAMENTOS NÃO SUJEITOS A RECEITA MÉDICA

A dificuldade em usufruir de cuidados médicos, devido à situação económica que o país atravessa, ou simplesmente tendo em conta publicidades, aconselhamento de familiares e amigos, os doentes optam pela automedicação. Desta forma, o farmacêutico deve ser capaz de se adaptar a cada situação para melhor servir o utente, e evitar que haja o risco de este tipo de medicamentos agravarem doenças, mascarando os seus sintomas ou interagirem com medicação habitual, especialmente em doentes idosos ou polimedicados.

Tendo em conta os conhecimentos científicos do farmacêutico, este encontra-se habilitado para interpretar os sinais e sintomas do utente, de forma a tomar a melhor decisão. O primeiro passo é obter o máximo de informação através de um diálogo simples e rápido, de forma a determinar se a situação em causa pode ser resolvida recorrendo a MNSRM ou medidas não farmacológicas, ou se é necessário encaminhar o doente para o médico. Na informação recolhida deve constar os sintomas, a sua duração, outros problemas de saúde, bem como os medicamentos que o doente toma habitualmente. Caso a situação o permita, o farmacêutico deve seleccionar o tratamento mais eficaz e seguro possível, baseando-se sempre em critérios científicos.

Durante o estágio, deparei-me com diversas situações, exemplificando algumas seguidamente:

1) Um senhor com cerca de 30 anos queixa-se de diarreia e dores de barriga. Neste caso aconselhei Imodium Rapid® 2 mg (cloridrato de loperamida), a toma de 2 comprimidos de uma só vez, e depois tomar 1 comprimido após cada dejeção diarreica.² Dispensei também o Dioralyte® para restabelecer as perdas hidroelectrolíticas consequentes dos períodos de diarreia, advertindo para a toma de uma saqueta dissolvida em 200 ml de água.³ A toma de UL250® foi igualmente aconselhada, uma vez que contém *Saccharomyces boulardii* como substância ativa, indicando a posologia recomendada de 1 cápsula 3 vezes ao dia, para restabelecer a flora intestinal. A ingestão abundante de água para assegurar a

hidratação e recorrer ao médico dentro de 2 a 3 dias se não ocorressem melhorias, foram outros conselhos fornecidos a este utente.

2) Várias foram as situações direcionadas para a área das gripes e constipações, sendo a dispensa de antigripais, descongestionantes nasais e xaropes para a tosse, bastante comum nestas situações. Por exemplo, uma senhora dirigiu-se à farmácia, queixando-se de dores no corpo, febre, congestão nasal e tosse. Neste caso, dispensei um antigripal, como por exemplo o Antigrippine®. Perguntei à utente se sofria de hipertensão arterial ou se tinha alguma doença cardíaca, uma vez que este medicamento contém na sua composição cafeína, podendo levar ao agravamento destas patologias. Aconselhei a toma de 2 comprimidos a cada 4 a 6 horas, conforme necessário e não mais do que 3 dias.⁴ Dispensei também um descongestionante nasal, como por exemplo o Vibrocil®, alertando para uma utilização não superior a 4/5 dias, prevenindo o efeito *rebound*, característico do uso excessivo destes medicamentos. A água do mar também foi aconselhada para reforçar a limpeza das vias aéreas superiores. No que diz respeito à tosse, tentei perceber de que tipo de tosse se tratava (seca ou com expectoração) e perguntei se a utente era diabética. Dado que a utente disse não sabia ao certo de que tosse se tratava, uma vez que lhe parecia seca, mas também tinha a sensação que “tinha algo para libertar”, optei pelo xarope Grintuss® adequado a ambos os tipos de tosse.

Ainda no âmbito de cedência de produtos para o tratamento de estados gripais, recomendava a toma de vitamina C, como por exemplo o Vitacê®. Este tipo de suplementos alimentares imunoestimulantes fortalece o organismo na prevenção e recuperação das gripes e constipações.

Apesar da automedicação ser uma prática integrante do sistema de saúde, como dito anteriormente não é aconselhada em todas as situações patológicas ou deve ser ainda mais ponderada quando se trata de doentes crónicos, idosos, bebés ou crianças, mulheres grávidas ou a amamentar, uma vez que são grupos de risco nos quais pode haver uma maior frequência de efeitos secundários ou interações medicamentosas. Esta prática encontra-se limitada a situações clínicas bem definidas no Despacho nº 17690/2007, de 23 de Julho.⁵

O aconselhamento farmacêutico foi a tarefa onde notei maior evolução dos meus conhecimentos ao longo do estágio. As diversas situações com as quais me deparei permitiram-me aplicar conhecimentos teóricos e com a prática foi-se

tornando mais fácil a minha atuação a este nível. Além disso, a equipa técnica da FRS foi-me inculcando algumas técnicas para fazer vendas cruzadas (*crossselling*), de modo a fornecer soluções mais completas às solicitações dos utentes. Sendo inegável o seu valor para a farmácia, as Técnicas de *Merchandising* têm também uma grande importância para o sucesso da relação farmacêutico-utente.

- PRESCRIÇÃO MÉDICA

A dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica, apenas pode ser feita perante a apresentação da respetiva receita médica, em formato eletrónico ou manual.

O primeiro passo é a validação da receita, avaliando todos os pontos como referido no tópico “Revisão de receituário e Faturação” deste relatório.

A dispensa de medicamentos com receita médica constitui a maior parte dos atendimentos, sendo necessário fornecer aos utentes toda a informação respeitante à posologia e conselhos de utilização, uma vez que, muitas vezes os utentes ficam com dúvidas que esperam esclarecer na farmácia. O farmacêutico é assim imprescindível e tem a obrigação de ceder toda a informação de modo a maximizar a eficácia terapêutica e minimizar o risco associado ao uso dos medicamentos.

1.8 DEONTOLOGIA E ÉTICA FARMACÊUTICA

O farmacêutico deve ter presente que a sua profissão exige muita responsabilidade, devendo ser sempre exercida com o maior zelo, diligência e competência.⁶

Enquanto membro da Ordem dos Farmacêuticos, o farmacêutico deve pautar-se pelo seguimento e respeito das normas deontológicas e jurídicas, sem nunca esquecer o sigilo profissional.

Na FRS inculcaram-me a importância da ética e da deontologia no exercício da profissão, colocando o utente e as suas necessidades sempre em primeiro lugar.

II- PONTOS FRACOS

2.1 TEMPO DE ESTÁGIO

Uma vez que realizei o estágio curricular em duas áreas distintas, Farmácia Comunitária e Farmácia Hospitalar, o período do estágio teve de ser repartido pelas mesmas. Na minha opinião, o tempo que estive na FRS permitiu-me adquirir várias competências num curto período de tempo, que poderiam ter ficado melhor consolidadas se o período de estágio tivesse sido mais alargado.

2.2 MEDICAMENTOS MANIPULADOS

Um medicamento manipulado é qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico, cumprindo as boas práticas segundo a Portaria nº594/2004, de 2 de Junho.⁷

Estes medicamentos destinam-se a uma terapêutica individualizada, uma vez que a sua composição qualitativa e quantitativa é ajustada ao perfil fisiopatológico do doente. A intolerância a um determinado excipiente presente num medicamento e a associação de substâncias ativas não disponível no mercado, são situações que podem exigir a preparação de manipulados.

Os alunos do MIFCF têm uma excelente componente laboratorial, que nos permite proceder à execução deste tipo de medicamentos sem grandes dificuldades.

Na FRS não são realizadas manipulações de medicamentos, o que se mostrou ser um ponto fraco, ainda que tenha realizado algumas preparações extemporâneas.

2.3 MEDICAMENTOS DE USO VETERINÁRIO

No início meu estágio na FRS deparei-me com algumas situações no qual senti dificuldade aquando da solicitação destes produtos, contudo, com o passar do tempo esta dificuldade foi sendo ultrapassada com a ajuda de toda a equipa técnica.

A meu ver, esta é uma área na qual é necessário apostar cada vez mais numa maior formação, uma vez que os medicamentos e produtos para utilização veterinária têm vindo a conquistar um espaço crescente nas farmácias.

2.4 DERMOCOSMÉTICA

Na FRS a dermofarmácia e cosmética é bastante dinamizada. Ao iniciar o estágio, o meu conhecimento no que respeita a marcas e linhas de cosmética não era muito vasto. A Dr.^a Joana Carvalho através de várias explicações, indicou-me quais os produtos que eram adequados a cada tipo e estado de pele, bem como o seu modo de utilização.

Além disso, a frequência a formações e a leitura de catálogos permitiu-me perceber as diferentes gamas, de forma a realizar um aconselhamento mais eficaz.

Apesar da existência da unidade curricular de *Dermofarmácia e Cosmética*, a meu ver esta deveria ser mais tarde no plano curricular, pois desta forma a informação estaria mais presente no momento da sua aplicação em contexto real, no estágio curricular.

A dermocosmética é uma área que deve ser potenciada com a devida prestação de aconselhamento, de forma a combater a preferência dos utentes pelas grandes superfícies comerciais.

III- OPORTUNIDADES

3.1 LOCALIZAÇÃO E POPULAÇÃO ENVOLVENTE

Como dito inicialmente neste relatório, a FRS está localizada numa das ruas mais movimentadas de Coimbra, o que se revela numa enorme afluência de turistas e variedade de utentes.

Ao longo dos dias de estágio, muitos foram os casos de utentes que por ali passaram ocasionalmente, e que procuravam um atendimento especializado e no qual pude aconselhar MNSRM. Além disso, muitos utentes eram turistas, o que me obrigou a colocar em prática o Inglês, de modo a facilitar a comunicação com este tipo de público.

A população abrangida por esta farmácia é, de um modo geral, pertencente a todas as faixas etárias e diferentes estados socioeconómicos. Contudo, a população idosa constitui a maior percentagem de utentes que se dirigem diariamente à farmácia e no qual os MSRMs mais dispensados se inserem nos seguintes grupos terapêuticos: anti-hipertensores, antiarrítmicos, anticoagulantes e antitrombóticos, insulinas e antidiabéticos orais, antidepressivos e antilipídicos.

Este tipo de utentes foram partilhando as suas histórias de vida e problemas o que me permitiu criar laços com estes, enriquecendo-me enquanto ser humano.

A diversidade populacional abrangida pela farmácia constitui um fator externo a esta, representando uma oportunidade, uma vez que me permitiu a aplicação de conhecimentos de variadas áreas do saber científico, como também adequar o meu discurso com o público-alvo, tendo em conta fatores como idade, percurso profissional ou estado de saúde.

3.2 FORMAÇÕES

Ao longo do estágio, participei em várias ações de formação promovidas por marcas/laboratórios. Estas ações de formação permitiram-me familiarizar com as marcas e produtos existentes, bem como novos produtos que estavam prestes a ser lançados no mercado, adquirindo mais conhecimentos no que diz respeito ao aconselhamento dos mesmos.

Além disso, também eram dados alguns conselhos e advertências para a realização de *crosselling*, garantindo uma maior satisfação do utente e uma mais-valia para a rentabilidade da farmácia.

Durante o estágio participei em algumas formações complementares com temas distintos, tais como: “Contraceção” (da Gedeon Richter), “Alergias? Flonaze” (da GlaxoSmithKline), “Neo-Sinefrina Alergo®” (da GlaxoSmithKline), “Gama Bioactivo” (da Pharma Nord), “Doença Venosa da Prevenção ao tratamento” (da Tecnimed).

3.3 IMPLEMENTAÇÃO DA PRESCRIÇÃO ELETRÓNICA/RECEITA SEM PAPEL

A receita sem papel adquiriu carácter obrigatório a 1 de Abril do presente ano, para todas as entidades do SNS. Este modelo eletrónico, permite a prescrição em simultâneo de diferentes tipologias de medicamentos, MSRM e MNSRM, o que anteriormente não se verificava.

No ato da dispensa, o utente pode optar por aviar todos os produtos prescritos, ou apenas parte deles, sendo ainda possível aviar os restantes em estabelecimentos ou datas distintas.

Estar a par desta nova implementação, foi a meu ver, muito importante para o meu futuro enquanto farmacêutica.

3.4 CARTÃO SAÚDA

O cartão Saúde que relançou o programa das Farmácias Portuguesas, é um cartão que permite os utentes acumularem pontos que podem ser transformados em vales, para descontar em qualquer compra na farmácia, incluindo MSRM, ou podem ser trocados diretamente por produtos que constem na revista Saúde.

Esta iniciativa da ANF visa a promoção da fidelização às farmácias, bem como uma dinamização das vendas, sendo necessário o farmacêutico ter um papel ativo no que respeita à adesão dos utentes ao cartão Saúde.

Poder estar em contacto com esta modalidade, e perceber o seu funcionamento, para mim é considerada uma oportunidade.

IV- AMEAÇAS

4.1 ELEVADO NÚMERO DE FARMÁCIAS NA ÁREA ENVOLVENTE

A localização da FRS também constitui um ponto fraco, uma vez que ao longo desta rua existem muitas farmácias, levando a uma maior concorrência. Perante utentes cada vez mais esclarecidos e exigentes, é necessário adotar estratégias que promovam a inovação e a diferenciação da farmácia.

Além disso, a falta de estacionamento na área onde se insere a FRS, faz com que a população possa procurar outras farmácias com melhor acessibilidade.

4.2 PARAFARMÁCIAS

A existência de Parafarmácias em grandes cadeias comerciais constitui uma ameaça para o setor farmacêutico. As Parafarmácias, resultante da compra em grandes quantidades, praticam preços que de maneira nenhuma as farmácias conseguem atingir.

Além disso, tem-se vindo a verificar por parte da população uma desvalorização do medicamento. É inconcebível a venda de certos MNSRM, que devem ter o devido aconselhamento terapêutico, o que muitas vezes não é praticado nestes tipos de estabelecimentos.

Ainda assim, muitas pessoas continuam a dirigir-se às farmácias pois confiam no farmacêutico, procurando esclarecer as suas questões e obter um atendimento mais completo e personalizado.

4.3 MEDICAMENTOS GENÉRICOS

Ao longo do estágio verifiquei alguma desconfiança por parte de utentes no que concerne aos medicamentos genéricos, pondo em causa o seu efeito terapêutico.

Tem-se vindo a presenciar à recolha de alguns medicamentos genéricos, resultante de não conformidades no que se refere ao cumprimento dos requisitos de Boas Práticas Clínicas.

Estes assuntos são amplamente divulgados na comunicação social, gerando uma onda de desconfiança por parte dos utentes, que pensam que os

medicamentos genéricos sendo tão baratos, não podem exercer qualquer benefício quando comparados com os medicamentos de marca.

Ao longo do estágio tentei esclarecer os utentes, justificando que o preço mais elevado resulta da investigação para desenvolver os medicamentos e não propriamente da sua produção.

4.4 MEDICAMENTOS SUJEITOS A RECEITA MÉDICA SEM RECEITA

No período de estágio várias foram as situações em que foi solicitada a cedência de MSRM sem a apresentação da receita. As justificações eram variadas, tais como: medicação de uso crónico e a sua compra já ser habitual; a comparticipação não compensava o preço das taxas moderadoras pagas na consulta médica; o utente dizia que já sabia tomar. Os medicamentos solicitados tratavam-se, na maioria, de antibióticos, benzodiazepinas e antidepressivos.

Desde do início a equipa técnica da FRS me alertou para estas situações, e que só poderia dispensar tais medicamentos perante a apresentação da respetiva receita médica, o que nem sempre os utentes compreendiam, gerando descontentamento por parte destes.

4.5 SITUAÇÃO ECONÓMICA DO PAÍS

Os tempos de crise que Portugal tem vivido nos últimos anos, têm influenciado não só as margens reduzidas a que os medicamentos estão sujeitos, como também numa maior dificuldade em vender.

Os utentes cada vez mais estão mais esclarecidos, investigam os preços, e quando se dirigem às farmácias já têm uma ideia criada. Exigem o máximo de resultados ao mínimo custo. Esta situação representa uma ameaça para a sustentabilidade das farmácias.

CONCLUSÃO

O estágio curricular representa uma oportunidade única de aprendizagem. Ao longo do curso adquirimos as bases teóricas para exercer a nossa profissão, mas a prática é sem dúvida muito importante para a aplicação de todos os conhecimentos em contexto real.

Ao longo do meu estágio na FRS consegui contactar com todas as áreas inerentes ao funcionamento de uma farmácia de oficina e comprovei a importância do que é ser um farmacêutico.

Superei todas as minhas expectativas quanto à área da farmácia comunitária e a aplicação de conhecimentos científicos e farmacológicos, como também, técnicas de marketing e comunicação foram aplicados ao longo de todo o estágio.

No final deste percurso, chego à conclusão que a capacidade comunicativa e de adaptação do farmacêutico são essenciais para que haja uma boa interação com o utente e consequentemente promover a utilização segura e eficaz dos medicamentos, bem como a adesão à terapêutica. Além disso, o farmacêutico deve renovar os seus conhecimentos e atualizar-se continuamente para desta forma responder mais eficazmente a utentes cada vez mais exigentes.

Tenho a agradecer a toda a equipa da FRS pela disponibilidade que sempre demonstraram em esclarecer as minhas dúvidas, e por todos os conhecimentos e experiências que partilharam comigo, cultivando em mim um espírito de aprendizagem permanente. Foi sem dúvida uma experiência que me enriqueceu a muitos níveis. A FRS é um estabelecimento que não se limita a vender ou a aviar receitas, luta diariamente para que seja reconhecido o autêntico valor do farmacêutico na sociedade.

Toda a aprendizagem e todos os momentos partilhados ao longo destes meses irão, sem dúvida, permanecer comigo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. INFARMED - **Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde** [Em linha] [Acedido a 14 junho de 2016].

Disponível em

http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MAIS_NOVIDADES/20130117_NORMAS_DISPENSA_vFinal.pdf

2. INFARMED - **RESUMO DAS CARACTERÍSTICAS DO MEDICAMENTO** [Em linha] [Acedido a 15 de junho de 2016].

Disponível em

http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=4442&tipo_doc=rcm

3. INFARMED - **RESUMO DAS CARACTERÍSTICAS DO MEDICAMENTO** [Em linha] [Acedido a 18 de junho de 2016].

Disponível em

http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=2676&tipo_doc=rcm

4. INFARMED - **RESUMO DAS CARACTERÍSTICAS DO MEDICAMENTO** [Em linha] [Acedido a 18 junho de 2016].

Disponível em

http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=8808&tipo_doc=rcm

5. DESPACHO n.º 17690/2007. D.R. IIª Série. 154 (2007-08-10). 22849

6. **Código deontológico da ordem dos farmacêuticos** - [Em linha] [Acedido a 16 de junho de 2016].

Disponível em

http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc10740.pdf

7. PORTARIA n.º 594/2004. D.R. Iª Série-B. 129. 3441-3445.