



120/1
farmácia coimbra



Ana Sofia Nascimento Gonçalves

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Ana Carina Gomes Leite e Silva e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Sofia Nascimento Gonçalves

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Ana Carina Gomes Leite e Silva e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Sofia Nascimento Gonçalves

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Ana Carina Gomes Leite e Silva e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho de 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Sofia Nascimento Gonçalves, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o n.º 2009107770, 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, _____ de _____ de 2016.

(Ana Sofia Nascimento Gonçalves)

A Orientadora de Estágio

(Dra. Ana Carina Gomes Leite e Silva)

A estagiária

(Ana Sofia Nascimento Gonçalves)

Agora que finalizo o meu percurso académico, não posso deixar de prestar o meu agradecimento:

À Dra. Ana Leite e Silva, Diretora Técnica da farmácia e à Dra. Judite Pinto pela simpatia e orientação em todo o estágio;

A toda a equipa da Farmácia Coimbra por me terem feito sentir parte da equipa, por tudo o que me ensinaram e por todo o carinho e simpatia que sempre tiveram – um sincero obrigada!

Aos meus pais, os meus grandes pilares, o meu enorme agradecimento por todos os ensinamentos e valores que sempre me transmitiram e me tornaram a pessoa que sou hoje. Por sempre me terem apoiado nas decisões que tive que tomar neste percurso e me fazerem acreditar que vale a pena lutar pelos nossos sonhos. Devo-vos tudo!

Aos restantes familiares, por sempre terem uma palavra de incentivo e um gesto de carinho.

Aos verdadeiros amigos, por terem sido uma peça fundamental nesta caminhada, estando sempre presentes nos momentos menos bons mas também em todas as vitórias e conquistas.

LISTA DE ABREVIATURAS

ANF – Associação Nacional de Farmácias

CCF – Centro de Conferência de Faturas

CNPEM – Código Nacional de Prescrição Eletrónica de Medicamentos

CTT – Correios, Telefone e Telegrama

DCI – Denominação Comum Internacional

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

PVP – Preço de Venda ao Público

RSP – Receita Sem Papel

SNS – Sistema Nacional de Saúde

SWOT – *Strenghts, Weakness, Opportunities, Threats*

VALORMED – Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens e Medicamentos, LDA

ÍNDICE

1.	Introdução.....	1
2.	Análise SWOT	2
2.1.	Organização e gestão da farmácia	2
2.1.1.	Localização e público-alvo	2
2.1.2.	Horário de funcionamento	3
2.1.3.	Recursos Humanos	3
2.1.4.	<i>Sifarma2000</i> [®] - Equipamento informático	4
2.1.5.	<i>Robot</i>	5
2.1.6.	Gestão da Farmácia Coimbra como uma farmácia de grupo	5
2.1.7.	Crise económica atual	6
2.2.	Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão de Existências	7
2.2.1.	Realização de encomendas	7
2.2.2.	Receção de encomendas	8
2.2.3.	Controlo dos prazos de validade	8
2.2.4.	Devoluções	8
2.3.	Organização de gôndolas e expositores	9
2.4.	Conferência do Receituário	9
2.5.	Interação farmacêutico – utente – medicamento	11
2.6.	Dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde	11
2.6.1.	Dispensa de MSRM	12
2.6.2.	Dispensa de MNSRM – O papel do farmacêutico na automedicação e indicação farmacêutica	13
2.6.3.	Dispensa de outros produtos de saúde	14
2.6.4.	Receita eletrónica vs. receita manual	15
2.6.5.	Prescrição por denominação comum internacional (DCI)	16
2.6.6.	Associação do princípio ativo ao nome comercial	17
2.7.	Preparação de medicamentos manipulados e preparações extemporâneas ...	17

2.8.	Prestação de outros serviços de saúde na farmácia Coimbra	18
3.	Diagrama de síntese da análise SWOT	20
4.	Casos práticos de intervenção farmacêutica	21
5.	Conclusão	23
6.	Bibliografia	24

I. INTRODUÇÃO

O Estágio Curricular em farmácia comunitária é parte integrante do plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, e permite por em prática toda a aprendizagem adquirida ao longo de 5 anos de formação académica.

O relatório aqui apresentado é referente ao meu estágio na Farmácia Coimbra, realizado entre 11 de janeiro e 29 de abril de 2016, sob a orientação da Diretora Técnica da farmácia, Dra. Ana Leite e Silva, e com a colaboração da Dra. Judite Pinto.

Irei fazer uma análise crítica do meu estágio, realçando as atividades que tive oportunidade de efetuar e as minhas experiências profissionais enquanto estagiária ao longo destes 4 meses.

De acordo com as “Normas Orientadoras do Estágio em Ciências Farmacêuticas”, o presente relatório está estruturado sob a forma de uma análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) que envolve a análise dos pontos fortes e fracos e das oportunidades e ameaças relativos à frequência do estágio, à integração da aprendizagem teórica na prática profissional e à adequação do curso às perspetivas profissionais futuras⁽¹⁾. Para além disto serão também apresentados alguns casos que relatam um pouco da minha vivência na Farmácia Coimbra, retratando algumas situações onde foi necessário o meu aconselhamento e indicação farmacêutica.

A nível prático o meu estágio decorreu em três etapas: primeiro houve um contacto com todas as atividades que envolvem o *back office*, passando depois por uma fase de transição onde tive a oportunidade de assistir a atendimentos realizados por outros membros da equipa da Farmácia Coimbra e por último a passagem para o atendimento ao público, representando aqui uma fase de grande crescimento profissional e pessoal e a integração dos conhecimentos teóricos à realidade da prática farmacêutica.

2. ANÁLISE SWOT

2.1. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA FARMÁCIA

Neste subcapítulo destaco os aspetos que envolvem toda a organização e gestão da Farmácia Coimbra e a forma como todos eles influenciaram o meu desempenho e crescimento profissional e pessoal ao longo de todo o estágio.

2.1.1. LOCALIZAÇÃO E PÚBLICO-ALVO

A Farmácia Coimbra está localizada no centro comercial *CoimbraShopping*, em Coimbra, desde 2011, onde há uma grande envolvente habitacional e vários tipos de serviços nas proximidades como o centro de saúde Norton de Matos, clínicas dentárias, bombeiros, correios e escolas. A localização da farmácia neste ponto estratégico faz com que apesar de ser uma farmácia relativamente recente e haver a instalação de farmácias mais antigas nas proximidades, esta tenha uma grande afluência de utentes, onde muitos deles representam utentes já fidelizados. Considero que este aspeto tenha sido um **ponto forte** no meu estágio pois o facto de ser uma farmácia bastante movimentada envolve muito trabalho, quer no *back office* quer no atendimento ao público, criando assim um ambiente que se tornou uma mais-valia na minha preparação para o mercado de trabalho.

A localização da farmácia trouxe ainda alguns aspetos que considero que foram menos positivos e que representaram mesmo uma **ameaça**. O facto de a Farmácia Coimbra estar localizada numa superfície comercial aliado à existência de um local de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) no mesmo espaço, conduziu a que por vezes sentisse algum descrédito da parte de alguns utentes pelo trabalho dos profissionais de saúde da farmácia, que acabavam por ver a farmácia como mais uma das lojas do *CoimbraShopping*, não dando o devido valor ao papel do farmacêutico. Por outro lado os utentes tendem a procurar os produtos no local de venda de MNSRM pelos preços mais baixos que são praticados, descuidando muitas vezes a implicação que isso pode ter na sua saúde, devido ao facto de não terem uma equipa especializada para prestar todo o aconselhamento necessário à sua correta e segura utilização.

Os utentes que frequentam a Farmácia Coimbra são bastante diversificados, quer em relação a aspetos económicos, socioculturais ou etários. Esta heterogeneidade populacional

foi um dos pontos mais desafiantes do meu estágio e em simultâneo um **ponto forte**, uma vez que me permitiu desenvolver capacidades de comunicar com pessoas diferentes e aprender a melhor maneira de lidar com cada uma.

2.1.2. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O facto de se localizar numa superfície comercial, permite à farmácia ter um horário de funcionamento mais alargado e assim conseguir responder às necessidades dos utentes fora do horário habitual de funcionamento. A Farmácia Coimbra está aberta todos os dias, sendo que de segunda a quinta-feira funciona das 9h às 23h; sexta-feira, sábado e vésperas de feriado das 9h as 00h e aos domingos e feriados das 9h às 22h.

Considero o horário de funcionamento um **ponto forte** pois o meu estágio numa farmácia com este horário alargado teve uma influência positiva a vários níveis. Por um lado, tive a possibilidade de ter um horário rotativo o que não tornava o meu estágio monótono uma vez que não tinha contacto sempre com as mesmas tarefas. Por outro lado permitiu-me vivenciar situações muito diferentes, onde tive a oportunidade de perceber que o perfil de utentes que se dirigia à farmácia durante o dia (a maioria deles fidelizados) era diferente do perfil de utentes que se dirigia à farmácia num período mais noturno. Neste último caso eram muitos os utentes que procuravam a ajuda do farmacêutico em determinadas questões de saúde passíveis de serem resolvidas com indicação farmacêutica e sem precisarem de se deslocar a uma urgência, o que aumentou bastante as minhas capacidades na parte de intervenção farmacêutica. Para além do horário rotativo, quando comecei o atendimento ao público tive oportunidade de trabalhar em alguns domingos, onde a farmácia tem uma dinâmica completamente diferente e é notória a afluência de utentes que aliam a necessidade de se deslocarem ao centro comercial para fazer as suas compras com uma ida à farmácia.

2.1.3. RECURSOS HUMANOS

A equipa da Farmácia Coimbra é constituída pela Dra. Ana Leite e Silva, Farmacêutica e Diretora Técnica; pelas farmacêuticas Dra. Catarina Pereira, Dra. Diana Ferreira, Dra. Judite Pinto, Dra. Cátia Fernandes, Dra. Ana Rita Lourenço e Dra. Ana Rita Carvalho; pelos técnicos de farmácia Cristiano Matos, Mélanie Freitas, Rita Baltazar e Vítor Silva e pela ajudante técnica de farmácia Débora Marques. Trata-se de uma equipa muito jovem e desde cedo me apercebi

que é uma equipa bastante receptiva a ajudar e em fazer com que nós, enquanto estagiários, tirássemos o maior partido do estágio a nível de aprendizagem, contribuindo assim para que o meu desempenho fosse melhor a cada dia. Sem dúvida que considero a integração nesta equipa de trabalho um **ponto forte**, uma vez que sempre fizeram os possíveis para o meu crescimento, quer a nível profissional quer pessoal. Ao longo do estágio, tive o prazer de ter recebido críticas positivas relativamente à equipa de trabalho, por ser jovem, competente e criar uma grande empatia com os utentes.

2.1.4. SIFARMA2000® - EQUIPAMENTO INFORMÁTICO

Na Farmácia Coimbra utiliza-se o sistema informático *Sifarma2000*®. Este programa é indispensável para a sua organização e gestão uma vez que permite a realização de todas as atividades inerentes à farmácia como a realização e receção de encomendas, devoluções, gestão de stocks e controlo dos prazos de validade, receituário, controlo de psicotrópicos e benzodiazepinas e todo o processo referente ao atendimento. Considero que a sua utilização durante todo o estágio se revelou um **ponto forte** uma vez que permite a realização de todas as tarefas de forma simples e organizada mas também porque é o sistema utilizado na maioria das farmácias, o que se torna vantajoso a nível de perspetivas profissionais futuras. A utilização deste *software*, permite a exploração de algumas funcionalidades que considero que tiveram um impacto positivo no meu desempenho. Uma delas é a possibilidade de haver um acompanhamento terapêutico através da criação de fichas individualizadas para cada utente, onde fica registada no histórico toda a medicação que é adquirida na farmácia bem como algumas observações que sejam relevantes acerca do mesmo. Isto facilita bastante o atendimento principalmente quando as pessoas não sabem se costumam adquirir a marca ou o genérico ou mesmo no caso de adquirirem o medicamento genérico qual o laboratório que é habitual. Na Farmácia Coimbra encontra-se associada a cada ficha um sistema de pontos, que permite a cada utente acumular pontos consoante cada compra e usufruir de alguns descontos, levando assim à fidelização de mais utentes. Outro aspeto que considero bastante importante acerca do *software* é que disponibiliza informação científica dos medicamentos e produtos de saúde, o que garante a possibilidade de esclarecer dúvidas que possam surgir durante o atendimento. Por último, o facto de todas as reservas de um determinado medicamento ou produto de saúde serem registadas na ficha de cada utente, torna todo o processo de encomendas e levantamento das mesmas muito mais organizado e simplificado.

2.1.5. ROBOT

Uma das primeiras coisas com que me deparei quando comecei o meu estágio e com a qual nunca tinha contactado, foi a existência de um *robot*. Este sistema inovador permite o armazenamento e dispensa automática de medicamentos, proporcionando assim uma automatização de processos.

O *robot* permite uma otimização do espaço de armazenamento uma vez que possibilita o armazenamento de aproximadamente 9000 embalagens o que seria impossível se as embalagens estivessem em gavetas. Através de um sistema de leitura de códigos de barras, o *robot* reconhece o medicamento e armazena-o na prateleira que achar mais conveniente, de acordo com o tamanho da embalagem. O sistema informático utilizado pela farmácia encontra-se conectado com o *robot* o que permite uma fácil gestão dos *stocks* e controlo de prazos de validade uma vez que o *robot* dispensa sempre as embalagens com prazo de validade mais curto e caso haja algum produto com a validade a expirar brevemente é dado um alerta no *Sifarma2000*[®]. Para além destes aspetos bastante vantajosos para a farmácia, também a utilização deste sistema inovador foi um **ponto forte** no meu estágio. O facto de funcionar como um dispensador automático, permitiu-me melhorar a qualidade do atendimento, tendo aqui uma oportunidade de rentabilizar o tempo que demoraria a procurar o medicamento, dedicando-o ao atendimento e ao contacto com o utente. Para além disto minimiza a ocorrência de erros, uma vez que o *robot* distribui os medicamentos de acordo com os códigos constantes na receita médica. Considero também a oportunidade de trabalhar com este sistema uma mais-valia para o meu futuro profissional uma vez que constitui uma inovação que as farmácias começam a adotar cada vez mais.

2.1.6. GESTÃO DA FARMÁCIA COIMBRA COMO UMA FARMÁCIA DE GRUPO

No que diz respeito à gestão da Farmácia Coimbra, esta é feita por um grupo denominado *Walk on by*, que é detentor de outras farmácias em outros locais do país.

Para além de ter participado em todas as atividades pelas quais um farmacêutico é responsável numa farmácia comunitária, este estágio permitiu-me também perceber a dinâmica da gestão de uma farmácia quando está integrada num grupo, comparativamente a uma

farmácia que funciona de forma independente e as implicações que isso pode ter em todo o funcionamento da farmácia, tanto positivas como negativas.

Considero que esta aquisição destes conhecimentos foi um **ponto forte** do meu estágio uma vez que a gestão é indiscutivelmente uma área onde o farmacêutico tem que se conseguir destacar para garantir a manutenção da farmácia no que diz respeito à sua vertente comercial.

Destaco alguns exemplos de aspetos deste tipo de gestão que influenciam o funcionamento da farmácia: as encomendas que são feitas a nível central para toda a farmácia permitem a aquisição de uma grande quantidade de produtos o que se torna financeiramente vantajoso, proporcionando o acesso a preços mais económicos e bonificações; nas situações em que medicamentos essenciais para a continuidade de uma terapêutica se encontram esgotados, muitas vezes a Farmácia Coimbra consegue adquirir facilmente de outras farmácias do mesmo grupo; encomendas feitas a nível central muitas vezes não se adequam às necessidades da farmácia, conduzindo a um desequilíbrio de *stocks*, que é um aspeto menos positivo neste tipo de gestão.

2.1.7. CRISE ECONÓMICA ATUAL

Cada vez mais a conjuntura económica atual afeta a organização e gestão de uma farmácia, o que torna processos como efetuar encomendas e gerir *stocks* preponderantes para a manutenção da sua viabilidade económica. As constantes alterações de preços dos medicamentos, o aumento da quota de mercado dos medicamentos genéricos e a diversificação da concorrência contribuem para a redução da faturação das farmácias, acabando por se tornar uma ameaça à sua vertente comercial.

Para além deste aspeto de extrema importância para o nosso futuro enquanto farmacêuticos, também alguns aspetos relacionados com a crise económica se tornam uma **ameaça** ao desempenho da nossa profissão enquanto profissionais de saúde:

- A constante alteração de preços e regime de comparticipação dos medicamentos, por vezes conduz ao aumento do preço dos mesmos ou mesmo à diminuição ou anulação da comparticipação por parte do Estado. Há situações em que alguns utentes acabam por culpabilizar o farmacêutico por estas alterações, o que gera algum desconforto e dificuldade na interação com esses mesmos utentes;

- A situação económica atual deixa muitas vezes os utentes numa situação de incapacidade de iniciação ou manutenção de uma terapêutica devido a questões financeiras, onde senti a

impotência que muitas vezes o farmacêutico tem em conseguir ajudar o utente num determinado problema de saúde, por melhor que seja a sua intervenção farmacêutica;

- A acessibilidade de alguns medicamentos por vezes é também posta em causa, devido a algumas situações de incapacidade quer da farmácia quer dos armazenistas de uma manutenção adequada dos seus *stocks*. Durante o estágio presenciei diversas situações em que medicamentos essenciais se encontravam esgotados, pondo aqui em causa a continuidade da terapêutica farmacológica do utente.

2.2. APROVISIONAMENTO, ARMAZENAMENTO E GESTÃO DE EXISTÊNCIAS

O meu estágio teve como ponto de partida o aprovisionamento e armazenamento de existências, onde durante sensivelmente 1 mês tive a oportunidade de me integrar em todo o meio que envolve o *back office* e perceber toda a sua importância para um bom funcionamento da farmácia. Comecei por fazer receção de encomendas, passando pelo armazenamento de medicamentos e dos restantes produtos, verificação de *stocks* e prazos de validade e assistir à realização de encomendas.

2.2.1. REALIZAÇÃO DE ENCOMENDAS

As encomendas podem ser feitas diretamente aos laboratórios ou através de armazenistas/cooperativas, sendo que na Farmácia Coimbra os principais fornecedores são a Alliance Healthcare, Empifarma e OCP.

As encomendas diretas aos laboratórios são feitas através de delegados comerciais e tornam-se vantajosas a nível de preço e bonificações. Estas implicam a aquisição de uma maior quantidade de produtos e uma entrega mais demorada.

Relativamente às encomendas efetuadas através de armazenistas/cooperativas, possibilitam a aquisição de produtos em pequenas quantidades e a encomenda pode ser feita via telefónica ou através do *Sifarma2000*[®].

No caso da Farmácia Coimbra, as encomendas feitas diretamente aos laboratórios são feitas a nível central para todas as farmácias do grupo e a Diretora Técnica é responsável pelas encomendas diárias. Estas baseiam-se num sistema de gestão de *stocks* onde é necessário

estabelecer um *stock* mínimo e máximo para cada produto de acordo com a análise de alguns fatores como por exemplo a sua rotatividade, a procura por parte do utente, o direcionamento das prescrições médicas e a existência de bonificações, conseguindo assim satisfazer as necessidades diárias da farmácia. No sistema informático também é possível obter informações acerca da venda mensal de cada produto, o que pode auxiliar neste tipo de encomendas.

2.2.2. RECEÇÃO DE ENCOMENDAS

O rececionamento de encomendas foi das primeiras tarefas que me foi destinada enquanto estagiária. Os produtos são entregues pelo fornecedor, devidamente acondicionados e acompanhados das respetivas faturas de cada encomenda em duplicado. A primeira coisa que é feita quando estas chegam é verificar se há produtos termolábeis que necessitem de ser logo conferidos e arrumados no frigorífico. Depois, procede-se à receção através do *Sifarma2000*[®], e ao armazenamento das encomendas, no *robot* ou nas respetivas prateleiras e gavetas.

2.2.3. CONTROLO DOS PRAZOS DE VALIDADE

Quanto ao controlo dos prazos de validade, é uma atividade bastante importante para garantir que todos os produtos chegam ao utente mantendo estáveis a sua qualidade, eficácia e segurança mas também para minimizar os gastos da farmácia face aos produtos cujos prazos de validade estejam a expirar.

No momento da receção de encomendas, é sempre inserido no sistema informático o prazo de validade dos produtos, possibilitando assim o seu posterior controlo. Todos os meses, através do *Sifarma2000*[®], é impressa uma lista contendo os produtos cuja data de validade expira nos próximos 3 meses. Esses produtos são posteriormente devolvidos aos fornecedores.

2.2.4. DEVOLUÇÕES

Todos os produtos que são devolvidos aos fornecedores têm de ser acompanhados por uma nota de devolução do produto, onde consta sempre a identificação da farmácia, do

fornecedor, do produto e a devida justificação da devolução, que pode envolver a aproximação do final do prazo de validade, danificação do produto, produtos que são enviados por engano e retiradas do mercado pelo INFARMED.

Fazendo agora uma análise da minha envolvência em todas as atividades relacionadas com o *back office* da farmácia, considero que foi um **ponto forte** do meu estágio uma vez que me permitiu ter uma perceção de todo o dinamismo da farmácia e ao mesmo tempo perceber a importância de serem delegadas funções a cada pessoa do ponto de vista de organização e simplificação do trabalho. Sinto que também isto me ajudou a crescer em termos de organização e dinamismo em todas as tarefas que realizei.

Para além destes aspetos, o contacto diário com as embalagens dos medicamentos e de outros produtos de saúde permitiu-me ir associando nomes comerciais ao respetivo princípio ativo e familiarizar-me mais com os produtos, quer a nível de perceber em que situações são indicados quer a nível de conhecer os seus locais de armazenamento. Tudo isto se tornou vantajoso quando passei para o atendimento pois por um lado deu-me mais segurança em todo o aconselhamento e interação com o utente e por outro proporcionou-me um atendimento mais rápido no sentido em que estava já familiarizada com os locais de armazenamento.

2.3. ORGANIZAÇÃO DE GÔNDOLAS E EXPOSITORES

Esta foi uma atividade que por diversas vezes, juntamente com um profissional da farmácia, tive a oportunidade de realizar. Permitiu-me pôr em prática conhecimentos de *Marketing* e *Merchandising*, expondo os produtos de forma organizada e atrativa para o público.

Considero que a experiência que pude adquirir com esta tarefa foi um **ponto forte**, uma vez que esta é uma área cada vez mais importante na farmácia comunitária e me permitiu desenvolver alguma autonomia neste campo.

2.4. CONFERÊNCIA DO RECEITUÁRIO

O contacto inicial com o receituário aconteceu entre o aprovisionamento e o armazenamento de produtos e o atendimento ao público.

Comecei assim a familiarizar-me com as receitas médicas, e foi-me explicado como se procedia à validação de uma receita médica e como se organizava um receituário.

Em cada receita médica tem que ser verificado se está identificado o doente e o médico, se esta está devidamente assinada pelo prescritor, o prazo de validade e o local de prescrição. No verso da receita é impresso o documento de faturação e também aqui têm que ser verificados alguns parâmetros nomeadamente, se os produtos dispensados correspondem ao que foi prescrito, se está assinada pelo utente e se o regime de comparticipação aplicado está de acordo com o constante na receita. Na Farmácia Coimbra este processo funciona por meio de uma dupla verificação. Em primeiro lugar cada profissional é responsável por uma validação primária de todas as receitas por ele dispensadas, bem como carimbar, datar e rubricar. A segunda verificação é feita por elementos da equipa da farmácia destacados para essa tarefa. Depois disto, todas as receitas têm que ser separadas por organismos, e agrupadas em lotes de trinta receitas.

No último dia do mês, os lotes são fechados e impressos os respetivos Verbetes de Identificação de Lote. Estes têm que ser devidamente carimbados com a identificação da farmácia, apresentar o mês e ano correspondentes, o organismo de comparticipação, o número do lote e a respetiva quantidade de receitas, o valor total do lote correspondente ao preço de venda ao público (PVP), o valor a pagar pelo utente e o valor comparticipado pela entidade correspondente. Para além deste documento é ainda impressa a Relação Resumo de Lotes e a Fatura Mensal.

O receituário correspondente ao Sistema Nacional de Saúde (SNS) tem que ser enviado pelo serviço Correios, Telefone e Telegrama (CTT) até ao dia 10 de cada mês para o Centro de Conferência de Faturas (CCF), localizado na Maia. O receituário respeitante a outros subsistemas de saúde é enviado para a Associação Nacional de Farmácias (ANF) que funciona como uma entidade intermediária, uma vez que procede ao envio do receituário aos respetivos organismos.

Caso sejam detetadas inconformidades em alguma receita, esta é devolvida à farmácia juntamente com a devida justificação, onde posteriormente é feita a sua correção e é enviada novamente no mês seguinte.

Considero toda a minha envolvimento neste processo um **ponto forte** pois possibilitou-me a familiarização com as receitas médicas e com os regimes de comparticipação, o que foi muito útil quando iniciei o atendimento ao público. Para além disso permitiu-me ter conhecimento da importância de todo este processo para a farmácia do ponto de vista

financeiro, sendo uma tarefa que exige muita responsabilidade para minimizar ao máximo a ocorrência de erros.

2.5. INTERAÇÃO FARMACÊUTICO - UTENTE - MEDICAMENTO

A interação farmacêutico-utente é o ponto-chave do ato farmacêutico pois é na farmácia que há um último contacto com o utente antes de este adquirir o medicamento.

Esta torna-se assim uma das tarefas mais complexas numa farmácia comunitária, uma vez que para a realizar da melhor forma possível é necessário por um lado adequar os conhecimentos teóricos à prática farmacêutica e por outro ter em atenção à forma de comunicação. Esta última deve ser adaptada consoante cada utente para que por um lado seja fácil recolher toda a informação necessária para um correto aconselhamento farmacêutico e, por outro, que a informação que queremos transmitir seja entendida de forma clara e sem deixar qualquer tipo de dúvida, onde por vezes se pode recorrer a algumas técnicas como escrever nas embalagens a posologia ou mesmo a função do medicamento. Para que tudo isto corra da melhor forma é também necessário criar empatia com a pessoa a quem estamos a prestar um serviço de saúde, devendo transmitir a garantia de competência, confidencialidade e honestidade.

Um **ponto forte** do meu estágio que se prende com a interação farmacêutico-utente foi sem dúvida a evolução na forma de comunicação e de interação com os utentes, visto que a Farmácia Coimbra tem bastante afluência de utentes o que me permitiu tirar o melhor partido desse aspeto e tornar-me uma profissional melhor e mais competente a cada dia que passa-se.

2.6. DISPENSA DE MEDICAMENTOS E OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE

A dispensa de medicamentos é a atividade fundamental do farmacêutico na farmácia comunitária, onde cede medicamentos aos utentes mediante prescrição médica ou regime de automedicação ou indicação farmacêutica⁽²⁾.

Aqui, o farmacêutico tem a responsabilidade de intervir de forma ativa na promoção do uso racional do medicamento e na adesão à terapêutica, fornecendo toda a informação necessária para o uso correto dos medicamentos e assim assegurar uma terapêutica segura e eficaz.

Relativamente à minha passagem por esta etapa, considero que foi um **ponto forte** e uma das tarefas mais importantes ao longo do estágio, onde a competência necessária para a desempenhar tornou cada minuto num desafio e numa grande responsabilidade. Na farmácia Coimbra a minha passagem para o atendimento ao público e para o processo de dispensa decorreu gradualmente.

Numa fase inicial tive a oportunidade de assistir a atendimentos realizados por um farmacêutico da equipa de trabalho, tendo aqui a oportunidade de observar como se processa todo o atendimento ao nível do sistema informático, como é feito o contacto com os utentes bem como a abordagem que é feita à situação em questão para um aconselhamento farmacêutico de qualidade. Quando iniciei os atendimentos, estes foram acompanhados por um profissional da equipa, uma vez que a falta de prática tornava complicado realizar em simultâneo todas as tarefas que este processo exige, nomeadamente, analisar criteriosamente a receita médica, prosseguir com o atendimento no *Sifarma2000*[®] e ainda focar a atenção no utente para garantir um atendimento de qualidade, e tudo isto me trazia uma certa insegurança e receio. Mas rapidamente ganhei mais confiança e estes sentimentos foram ultrapassados, o que me permitiu uma grande evolução a nível prático e efetuar o meu trabalho de forma autónoma. Considero que esta passagem faseada para o atendimento tenha sido um **ponto forte**. Por um lado tive a oportunidade de esclarecer as minhas dúvidas em relação a todo este processo, o que me permitiu ter mais segurança quando comecei a contactar com os utentes; por outro lado a partir de uma determinada altura foi-me dada autonomia e tornei-me responsável pelos meus próprios atendimentos, o que também aumentou a minha confiança e responsabilidade para realizar esta tarefa da melhor forma.

2.6.1. DISPENSA DE MEDICAMENTOS SUJEITOS A RECEITA MÉDICA (MSRM)

No ato da dispensa de um MSRM é necessário em primeiro lugar fazer uma interpretação da receita e proceder à sua validação, avaliando os critérios já abordados anteriormente. A par disto, deve sempre haver uma análise crítica da receita face aos medicamentos prescritos e questionar o utente se se trata de medicação habitual ou se vai

iniciar naquele momento. Em ambos os casos deve ser prestada toda a informação que o farmacêutico enquanto profissional de saúde considere necessária para garantir a eficácia e a segurança da terapêutica e assegurar que o utente percebeu todo o aconselhamento que lhe foi prestado. Quando já se trata de medicação habitual, é prática comum na Farmácia Coimbra questionar o utente se costuma adquirir o medicamento de marca ou genérico e neste último caso saber qual o laboratório para tentar que seja dada continuidade à terapêutica com o mesmo medicamento.

A partir do momento em que comecei os atendimentos ao público deparei-me com uma situação relacionada com os MNSRM e que ocorre de forma frequente. Os utentes dirigem-se à farmácia, sem qualquer receita médica, para adquirir medicamentos que só podem ser dispensados mediante prescrição, sendo bastante comum os pedidos de antibióticos e benzodiazepinas, o que se revelou uma **ameaça** que requer uma atenção especial por parte do farmacêutico. Perante esta situação, o dever do profissional de saúde é explicar ao utente que não pode dispensar esse tipo de medicamentos como se fossem medicamentos de venda livre, por todas as implicações que isso pode ter na sua saúde e bem-estar. Em algumas situações esta informação não é bem recebida por parte do utente, principalmente porque em algumas farmácias ainda há a cedência deste tipo de medicamentos sem apresentação de receita médica.

2.6.2. DISPENSA DE MNSRM – O PAPEL DO FARMACÊUTICO NA AUTOMEDICAÇÃO E INDICAÇÃO FARMACÊUTICA

No que diz respeito à dispensa de MNSRM, o farmacêutico deve sempre tentar recolher toda a informação que achar pertinente sobre o estado de saúde do utente para assim poder intervir de uma forma profissional e responsável e concluir se a situação pode ser resolvida com a sua intervenção ou se a atitude mais correta é encaminhar o utente para cuidados médicos.

Considera-se automedicação a “utilização de MNSRM de forma responsável, sempre que se destine ao alívio e tratamento de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com a assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde”⁽³⁾ e indicação farmacêutica o “ato profissional pelo qual o farmacêutico se responsabiliza pela seleção de um medicamento não sujeito a receita médica e/ou indicação de medidas não farmacológicas, com o objetivo de aliviar ou resolver um problema de saúde considerado como um transtorno menor ou sintoma menor, entendido como problema de saúde de carácter não grave,

autolimitante, de curta duração, que não apresente relação com manifestações clínicas de outros problemas de saúde do doente”⁽²⁾. Aqui é importante ter sempre em conta que se deve optar por terapêuticas o mais simples possíveis e evitar associações, para contornar interações com outros medicamentos ou patologias de base.

Realço assim como **ponto forte** a intervenção em casos de automedicação e indicação farmacêutica. Destaque para a automedicação uma vez que na maior parte das situações, o utente se dirige à farmácia já com a ideia definida do medicamento que quer adquirir. O farmacêutico tem aqui um papel muito importante e deve abordar o utente para tentar perceber se o medicamento solicitado se adequa à pessoa e à situação clínica apresentada, promovendo assim o uso responsável do medicamento.

2.6.3. DISPENSA DE OUTROS PRODUTOS DE SAÚDE

Na Farmácia Coimbra são vários os tipos de produtos existentes ao dispor dos utentes, desde várias marcas de dermofarmácia e cosmética, artigos de puericultura, de higiene, suplementos alimentares e produtos veterinários, o que permite ir ao encontro das necessidades de todos os utentes da farmácia.

O contacto com todo este tipo de produtos foi extremamente desafiante, uma vez que representa uma área para a qual não temos tanta preparação ao longo da formação académica e que cada vez é mais procurada numa farmácia comunitária, onde os utentes depositam a sua confiança no farmacêutico para um aconselhamento de qualidade.

A existência desta gama alargada de produtos na Farmácia Coimbra tornou-se uma **oportunidade** de grande aprendizagem, uma vez que pude aprofundar os meus conhecimentos relativamente aos produtos que já conhecia e ainda familiarizar-me com muitos outros que nunca tinha tido contacto. Aqui foi também de extrema importância todas as formações em que participei ao longo do estágio, quer internas quer externas, como mais uma **oportunidade** de aumentar o meu conhecimento relativamente a estes produtos, e assim tornar-me mais autónoma e confiante para poder proporcionar aos utentes um aconselhamento muito mais completo. Estas formações são sem dúvida uma mais-valia que permitem ao farmacêutico manter-se em constante atualização. Como exemplos: Formações da Pierre Fabre sobre todos os seus produtos, Bioderma[®], Vichy[®] e PharmaNord sobre os suplementos alimentares Bioativo[®], foram algumas das formações a que tive oportunidade de assistir.

No que diz respeito a todo o processo de dispensa de medicamentos e de outros produtos de saúde, tenho a destacar alguns aspectos relativos à adequação do curso:

-Nos atendimentos que envolvem a dispensa de MSRM, toda a formação teórica adquirida em várias disciplinas foi um **ponto forte**, uma vez que foi essencial para a resolução de casos que iam surgindo no dia-a-dia na farmácia;

-Na dispensa de MNSRM e outros produtos de saúde senti alguma falta de preparação para poder fazer um aconselhamento de qualidade. Considero um **ponto fraco** do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas pela falta de uma vertente mais prática em algumas disciplinas como por exemplo o caso de Dermofarmácia e Cosmética e Preparações de Uso Veterinário. Estamos numa altura em que é crucial o investimento das farmácias em todo o tipo de produtos que envolvam a saúde e bem-estar do utente e é fundamental termos uma preparação também a este nível, para que desde cedo na nossa atividade profissional nos consigamos destacar relativamente a outros locais que também vendem este tipo de produtos, como parafarmácias e hipermercados;

2.6.4. RECEITA ELETRÓNICA VS. RECEITA MANUAL

Relativamente às prescrições médicas, a receita eletrónica representou um **ponto forte** no meu estágio e teve um impacto positivo no meu desempenho a nível profissional. Foi sem dúvida uma grande ajuda quando iniciei o atendimento uma vez que com a leitura dos códigos presentes na guia de tratamento da receita (nomeadamente o código de acesso e de dispensa) aparecem automaticamente no sistema informático os medicamentos passíveis de serem dispensados e as respetivas quantidades, os planos de comparticipação associados assim como os despachos e as exceções impostas pelo prescriptor (caso existam), o que agiliza o processo de atendimento e minimiza o risco de erro.

Apesar da maioria das prescrições serem feitas de forma eletrónica, as receitas manuais continuam válidas, nos casos previstos no artigo 8.º da Portaria nº 224/2015, de 27 de julho⁽⁴⁾, e aqui surgiam por vezes algumas dificuldades de interpretação neste tipo de receitas o que considero que foi um **ponto fraco**. As receitas eletrónicas não nos permitem estar tão bem preparados para estas situações, principalmente no que diz respeito a saber no imediato o plano de comparticipação e ao facto de que a caligrafia do médico prescriptor por vezes também não tornar fácil a sua interpretação. Aqui o auxílio de toda a equipa da Farmácia Coimbra foi fundamental para ultrapassar estas situações e evitar erros que daqui pudessem advir.

A minha passagem pelo atendimento ao público coincidiu com uma nova realidade de prescrição eletrónica, a implementação da Receita Sem Papel (RSP). Esta representa uma prescrição eletrónica desmaterializada que permite a prescrição de medicamentos através do cartão de cidadão do utente, que no momento da dispensa é lido num suporte próprio da farmácia. O contacto com este novo modelo de prescrição médica foi uma **oportunidade** no meu estágio uma vez que me vai permitir um melhor desempenho quando iniciar a minha carreira profissional, visto que a RSP é a nova realidade da farmácia comunitária.

2.6.5. PRESCRIÇÃO POR DENOMINAÇÃO COMUM INTERNACIONAL (DCI)

A implementação da prescrição por DCI implica que cada medicamento prescrito venha acompanhado de um Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos (CNPEM), o que permite aos utentes exercer o seu direito de opção. O CNPEM é atribuído a um conjunto de medicamentos com a mesma DCI, forma farmacêutica, dosagem e tamanho de embalagem, dando assim ao utente a possibilidade de optar por qualquer medicamento desde que esteja englobado nesse mesmo código⁽⁵⁾.

Este tipo de prescrição tornou-se uma **ameaça** no estágio uma vez que desde cedo me apercebi da realidade de que para muitos utentes é difícil compreender que o que está prescrito na receita médica é a substância ativa do medicamento e que esta pode estar associada a várias formas de comercialização, nomeadamente marcas ou genéricos, o que suscita muitas vezes algumas dúvidas e apreensão por parte do utente.

Dou como exemplo uma situação em que uma senhora, já idosa, me questionou acerca de uma embalagem de alopurinol que tinha em casa, dizendo que não sabia para que era utilizada. Depois de ter feito algumas questões acerca do seu estado de saúde e qual a medicação que costumava tomar, percebi que o Zyloric[®] fazia parte da sua medicação habitual, informação essa que confirmei na ficha da utente em questão uma vez que era cliente habitual da farmácia. Expliquei à senhora que se tratava de um medicamento igual ao que já estava a tomar e que portanto não devia tomar os dois em simultâneo uma vez que se trata da mesma substância ativa e que poderia resultar numa duplicação da terapêutica.

Outra situação que acontece de forma frequente é quando os utentes se dirigem à farmácia com uma prescrição de medicamentos que vão iniciar pela primeira vez e ficam apreensivos pelo facto de lhes ser questionado se querem optar pela marca ou pelo genérico.

Muitas vezes perguntavam-me qual é que eu aconselhava sendo que aí tinha que esclarecer os utentes de que se tratava da mesma substância ativa, com a mesma dosagem e que eram bioequivalentes. O fator que na maior parte das vezes pesa na escolha é o fator monetário, ou seja, optam pelo genérico porque regra geral são praticados preços mais baixos.

2.6.6. ASSOCIAÇÃO DO PRINCÍPIO ATIVO AO NOME COMERCIAL

A capacidade de associação do princípio ativo ao nome comercial do medicamento tem que estar sempre presente no ato da dispensa de medicamentos. Isto revelou-se para mim um **ponto fraco** quando iniciei o atendimento ao balcão, uma vez que os utentes referem-se na maior parte das vezes ao medicamento pelo seu nome comercial e não pelo princípio ativo, o que por vezes era difícil de correlacionar. O tempo de estágio dedicado ao *back office* foi sem dúvida uma grande oportunidade de colmatar este ponto devido ao constante contacto com as embalagens dos medicamentos e com a prática do atendimento esta dificuldade de associação foi sendo ultrapassada.

2.7. PREPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS MANIPULADOS E PREPARAÇÕES EXTEMPORÂNEAS

Um medicamento manipulado segundo o Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril, é “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial, preparado sob a responsabilidade de um farmacêutico e que representam alternativas terapêuticas vantajosas face às terapêuticas convencionais existentes”⁽⁶⁾, podendo ser usado por exemplo para adequação da terapêutica, muito comum em casos de pediatria, ou para permitir a associação de determinadas substâncias ativas, sendo este último caso bastante requisitado para casos dermatológicos.

Há a possibilidade de os manipulados serem comparticipados pelo SNS em 30% do seu preço caso constem no anexo do despacho n.º 18694/2010 de 18 de Novembro, e sejam prescritos com indicação da(s) substância(s) ativa(s), a sua concentração, os excipientes e forma farmacêutica⁽⁷⁾. Considero que este foi um **ponto fraco** no meu estágio uma vez que não eram preparados muitos medicamentos manipulados na Farmácia Coimbra. No entanto, foi-me explicado que era sempre necessário preencher uma “Ficha de preparação de

medicamentos manipulados”, como fazer o rótulo e que o cálculo do preço do manipulado era feito com base no valor dos honorários, das matérias-primas e dos materiais de embalagem.

As preparações extemporâneas correspondem a medicamentos que são comercializados em forma de pó, devido à sua baixa estabilidade em solução, e que por isso requerem a sua reconstituição em água purificada para a sua administração. Normalmente é sempre solicitado pelo utente que a reconstituição seja feita na farmácia e por isso tive a oportunidade de efetuar bastantes reconstituições de preparações extemporâneas, todas relativas a antibióticos usados em pediatria. No ato da dispensa é de extrema importância informar sempre o utente acerca das condições de conservação, o prazo de validade após a reconstituição e que deve agitar sempre bem o frasco antes da administração para garantir uma uniformidade de dose.

2.8. PRESTAÇÃO DE OUTROS SERVIÇOS DE SAÚDE NA FARMÁCIA COIMBRA

A farmácia comunitária, como já referi anteriormente, é cada vez mais um local propício à realização de outros cuidados de saúde para além do tradicional ato de dispensa de medicamentos.

Na Farmácia Coimbra são prestados vários serviços de saúde como a medição de parâmetros bioquímicos e fisiológicos (glicémia, pressão arterial, colesterol total e peso corporal), consultas de nutrição, rastreios capilares e o programa Valormed.

Relativamente à medição de parâmetros bioquímicos e fisiológicos, desde cedo me foi dada autonomia para a realização dos mesmos, o que me proporcionou um contacto mais próximo com os utentes. Estes serviços são efetuados num gabinete próprio, que garante mais privacidade ao utente, e proporcionam um meio de controlo de determinadas patologias, como por exemplo, hipertensão arterial e hipercolesterolemia. Tornam-se também numa oportunidade de intervenção farmacêutica, porque é aqui que muitas vezes os utentes aproveitam para esclarecer as suas dúvidas acerca da terapêutica ou relativamente a algumas questões de saúde que os preocupam e o farmacêutico tem mais uma vez a oportunidade de prestar aconselhamento, tanto a nível de medidas farmacológicas como não farmacológicas.

Senti que de facto os utentes sentem confiança no trabalho que o farmacêutico aqui desenvolve e considero que a minha colaboração neste campo foi um **ponto forte** do meu estágio.

As consultas de nutrição e rastreios capilares também fazem parte dos serviços que a Farmácia Coimbra proporciona aos utentes. Estes serviços não são realizados pela equipa da farmácia mas sim por outros profissionais que se deslocam com alguma regularidade à farmácia para dedicar um dia à realização dos mesmos. Apesar de não haver uma envolvimento direta do farmacêutico neste tipo de serviços, considero que ajudam a que cada vez mais os utentes reconheçam a farmácia como um espaço para a promoção da saúde e bem-estar e não apenas um local de dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde.

O Programa Valormed é outro serviço que a Farmácia Coimbra proporciona aos utentes. Este baseia-se na recolha de medicamentos fora de uso ou fora do prazo de validade bem como dos respetivos materiais de acondicionamento e acessórios utilizados para a administração de medicamentos. A sua realização é de extrema importância para a saúde pública e qualidade ambiental e cabe ao farmacêutico a consciencialização dos utentes para tal. Para que todo este processo decorra, as farmácias têm instalado um contentor apropriado para o depósito do material recolhido e uma vez cheio, é selado e entregue a um representante do armazenista para que possa continuar o seu circuito e chegar a gestores de resíduos responsáveis pelo seu tratamento⁽⁸⁾.

Ao longo do meu estágio pude comprovar que todos estes serviços são muito valorizados pelos utentes e é cada vez mais útil para as farmácias a sua implementação.

3. DIAGRAMA DE SÍNTESE DA ANÁLISE SWOT



4. CASOS PRÁTICOS DE INTERVENÇÃO FARMACÊUTICA

CASO 1

Uma senhora dirigiu-se à farmácia com a filha de 2 anos queixando-se de que esta apresentava lesões no rosto e nas pernas, onde a pele se apresentava seca, irritada e lhe causava bastante prurido. Por ser um quadro indicativo de dermatite atópica, expliquei à mãe que deveria utilizar produtos que fossem indicados para essa situação, uma vez que a pele atópica exige cuidados regulares com produtos bastante emolientes para poder controlar os sintomas associados. Como tal aconselhei o uso do creme emoliente Nutratopic® Pro-AMP, para aplicação diária nas zonas afetadas, complementado com o uso de um gel de banho também Nutratopic® Pro-AMP.

CASO 2

Uma senhora com cerca de 40 anos dirigiu-se à farmácia com queixas de prurido vaginal e irritação, o que lhe causava bastante desconforto, acompanhado de um corrimento branco. Após questionar a utente, esta referiu que o corrimento era inodoro e espesso. Sugeri então a utilização de Gino-Canesten® creme, visto tratar-se de um caso suspeito de candidíase vaginal, complementando com o uso de Lactacyd® suavizante, uma solução de lavagem íntima indicada como coadjuvante no tratamento de infeções vaginais. Para além disto prestei todo o aconselhamento farmacêutico necessário para a correta utilização destes produtos.

CASO 3

Um senhor dirigiu-se à farmácia apresentando alguma sintomatologia a nível ocular, nomeadamente olhos vermelhos e com bastante comichão e que para além disso “não paravam de chorar”. Posto isto coloquei algumas questões ao utente para perceber se apresentava algum tipo de secreção mais espessa e se tinha propensão para reações alérgicas. Visto que era início de primavera, o quadro remeteu-me para uma possível conjuntivite alérgica, para a qual aconselhei a utilização de um anti-histamínico ocular, o Opticrom®, prestando todo o aconselhamento necessário relativamente à posologia. Para além disto

realcei o facto de este se apresentar em forma de unidoses e que por isso deveria ser utilizado imediatamente após a abertura.

CASO 4

Uma senhora dirigiu-se à farmácia queixando-se que estava com diarreia e pediu um medicamento que atuasse de forma rápida, porque era professora num ginásio e tinha que ir dar uma aula dentro de pouco tempo. Questionei a utente em relação à duração dos episódios diarreicos, ao qual ela me disse que tinham começado no próprio dia e que não apresentava outros sintomas associados. Perante isto aconselhei Imodium Rapid[®], explicando o regime posológico e que este se apresentava sob a forma de comprimido dispersível, ou seja, que era para dissolver na boca. Para além disto, prestei também aconselhamento a nível de medidas não farmacológicas que envolviam uma adequada hidratação para reposição do equilíbrio hidroelectrolítico e uma alimentação equilibrada, evitando alguns tipos de alimentos que podiam exacerbar esta condição como alimentos ricos em gorduras, fibras e álcool.

CASO 5

As situações de utentes que se dirigiam à farmácia para adquirirem um antibiótico para tratamento da infeção urinária era bastante recorrente. Nestes casos, explicava sempre que não podia aconselhar nem dispensar qualquer tipo de antibiótico sem receita médica. No caso de se tratar de uma infeção urinária num estado inicial, aconselhava a toma de um suplemento alimentar à base de arando vermelho, Velastisa[®] cistitis, que pode ser utilizado para tratar mas também para prevenir (caso a pessoa tenha infeções recorrentes), pois inibe a adesão da *Escherichia coli* às paredes do trato urinário e da bexiga. Para complementar, recomendava também como medida não farmacológica a ingestão de bastantes líquidos, que pelo efeito diurético facilitava a eliminação das bactérias do trato urinário. No entanto, recomendava sempre a ida ao médico no caso de os sintomas persistirem ou agravarem.

5. CONCLUSÃO

Terminando mais uma etapa da vida académica, a realização deste estágio curricular para além de proporcionar um primeiro contacto com o mercado de trabalho, permite-nos olhar para trás e refletir sobre todo este percurso de aprendizagem que o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas nos proporcionou. Este estágio foi sem dúvida uma das experiências mais enriquecedoras deste percurso, onde cresci bastante quer a nível profissional quer pessoal, e onde tentei evoluir a cada dia.

Ter oportunidade de realizar o estágio na Farmácia Coimbra foi muito gratificante e com certeza contribuiu para que no futuro possa ser uma boa profissional. Todos os ensinamentos e conselhos que me foram transmitidos por todos os membros da equipa tornaram-se fundamentais para a minha evolução enquanto futura farmacêutica, e ajudaram-me a superar todos os obstáculos que surgiam.

As etapas pelas quais passei ao longo do estágio, permitiram-me perceber que ser farmacêutico numa farmácia comunitária é uma profissão exigente e que requer muito de nós: muita responsabilidade, dinamismo, empreendedorismo e necessidade de estar em constante aprendizagem. Para além disto, pude também vivenciar a importância do farmacêutico, que não é simplesmente um profissional de saúde que faz a dispensa de medicamentos. Tem sim um papel fundamental na promoção da saúde e bem-estar do utente, sendo-lhe sempre exigido a melhor intervenção farmacêutica ao nível de acompanhamento terapêutico e indicação e aconselhamento farmacêutico.

6. BIBLIOGRAFIA

1. **FFUC, Normas Orientadoras do Estágio Curricular 2015/2016** [Acedido a 12 de Junho de 2016]
2. **Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF)**. Disponível em:
http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf
[Acedido a 14 de Junho de 2016]
3. **Despacho n.º 17690/2007, de 23 de Julho**. Disponível em:
https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_I/01I-DI_Desp_17690_2007.pdf [Acedido em 15 de Junho de 2016]
4. **Portaria n.º 224/2015 de 27 de julho**. Disponível em:
<https://dre.pt/application/conteudo/69879391> [Acedido em 18 de Julho de 2016]
5. **Normas técnicas relativas à prescrição de medicamentos e produtos de saúde**. Disponível em:
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MAIS_NOVIDADES/Normas_Prescricao_20121220_vFinal.pdf [Acedido em 18 de Julho de 2016]
6. **Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril**. Disponível em:
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_II/067-A-DL_95_2004.pdf [Acedido em 18 de Julho de 2016]
7. **Despacho n.º 18694/2010, 18 de Novembro**. Disponível em:
https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_II/067-A01_Desp_18694_2010doc.pdf [Acedido em 27 de Julho de 2016]
8. **VALORMED**. Disponível em: <http://www.valormed.pt/> [Acedido a 22 de Julho de 2016]