



Ana Leonor Pereira Bruçó

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária (Farmácia Universal)

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

Setembro de 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Leonor Pereira Bruço

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.ª Filipa Estevão e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Leonor Pereira Bruçó, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011146833, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade Estágio Curricular.

Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão de outrem, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório de Estágio, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 16 de setembro de 2016.

(Ana Leonor Pereira Bruçó)

Estágio Curricular em Farmácia Comunitária, efetuado na Farmácia Universal em Coimbra, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

A Orientadora de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

(Dra. Filipa Estevão)

A Estagiária

(Ana Leonor Pereira Bruçó)

“Os homens são como obras de arte: é preciso que se não entenda tudo delas numa só vez”

Miguel Torga, em Diários vol. I-IV

Os meus sinceros agradecimentos:

À toda a equipa técnica da Farmácia Universal,
pelo espírito de união e boa disposição.

Em especial à Dra. Filipa Estevão
pelo entusiasmo.

Aos habitantes do 6ºesquerdo
pelo companheirismo.

À equipa da Baixa
pelos almoços.

Aos meus amigos
pelos infindáveis debates comunitários.

À minha madrinha
pelos telefonemas.

ABREVIATURAS

ANF – Associação nacional de Farmácias

ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

DCI – Denominação Comum Internacional

DGAV – Direção Geral de Alimentação e Veterinária

IMC – Índice de Massa Corporal

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

OTC – *Over The Counter*

PVP – Preço de Venda ao Público

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*

ÍNDICE

Introdução.....	2
Análise SWOT	3
Pontos Fortes.....	4
I.1. Localização da farmácia.....	4
I.2. Planificação do estágio.....	4
I.3. Equipa da Farmácia Universal	5
I.4. Organização do espaço e dos produtos	5
I.5. Encomendas.....	6
I.6. Gestão da farmácia	6
I.7. Receituário.....	7
I.8. Dispensa de medicamentos	7
I.9. <i>Cash Guard</i>	8
I.10. Serviços farmacêuticos	8
I.11. Campanhas de dermocosméticas.....	8
I.12. Destaque rotativo de MNSRM e OTCs.....	9
I.13. ValorMed.....	9
Pontos Fracos.....	10
I.1 Não se efetuarem medicamentos manipulados	10
I.2. Espaço pequeno.....	10
Oportunidades.....	10
I.1. Heterogeneidade do Público	10
I.2. Prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI).....	11
I.3. Receita Eletrónica.....	11
I.4. Formações.....	12
Ameaças.....	13
I.1. Concorrência entre farmácias.....	13
I.2. Medicamentos esgotados	13
I.3. Alteração constante dos preços.....	13
I.4. Controlo sobre a regulamentação dos suplementos alimentares.....	14
I.5. Programa curricular do MICF	14
Casos clínicos.....	16
Caso 1	16
Caso 2.....	16
Caso 3.....	16
Conclusão	17
Bibliografia.....	18

INTRODUÇÃO

O estágio curricular apresenta uma oportunidade única de consolidação de conhecimentos e funciona como uma rampa de lançamento para o mercado de trabalho. Qualquer estagiário deve aproveitar esta experiência que põe à prova todo o trabalho desenvolvido nestes últimos anos no Mestrado Integrado de Ciências Farmacêuticas (MICF), ao mesmo tempo que nos faz encarar a realidade. Devemos aproveitar o valor mais prático e consistente deste estágio curricular que nos permite ganhar experiência. É importante que esta fase seja encarada com responsabilidade, tendo em conta que os profissionais que nos acompanham estão a oferecer a sua disponibilidade para esclarecer as nossas dúvidas e estão a dedicar o seu tempo à nossa formação enquanto futuros farmacêuticos.

A dispensa de medicamentos é uma parte fulcral do ato farmacêutico ao nível da farmácia comunitária. O farmacêutico comunitário é o profissional de saúde mais próximo e acessível aos doentes, desempenhando uma importante função junto destes na promoção da saúde pública e uso racional de medicamentos. O contacto com a realidade permite ter uma visão mais concreta do papel profissional a desempenhar, porque considera as verdadeiras necessidades do doente e exige uma grande responsabilidade social perante as decisões a tomar.

Este estágio dá-nos assim uma perceção do que ainda se pode e deve melhorar. A evolução só é possível quando se conhecem os pontos que ainda estão por aperfeiçoar e depende de um espírito crítico que consiga traçar soluções que apresentem um serviço melhor ao doente.

O presente relatório tem por objetivo descrever e comentar as diversas atividades realizadas, através de uma análise SWOT, ao longo do período estágio orientado pela Dra. Filipa Estevão, desde 11 de janeiro a 30 de abril de 2016.

ANÁLISE SWOT

A análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*) é um método estruturado de planeamento para avaliação e representa uma ferramenta versátil que pode ser usada tanto em contexto empresarial como num contexto pessoal com igual sucesso [1]. Neste caso, permite fazer uma avaliação crítica do estágio destacando os pontos fortes e pontos fracos do ambiente interno e as oportunidades e ameaças perante o meio externo. Refere-se à frequência do estágio, à integração da aprendizagem teórica com a prática profissional e ainda a adequação do MICF às perspetivas profissionais futuras. Esta análise que se segue inclui também observações e casos que permitiram colocar os conhecimentos teóricos em prática.

		Pontos fortes	Oportunidades		
Fatores Internos	I.1.	Localização da farmácia	I.1.	Heterogeneidade do público	Fatores Externos
	I.2.	Planificação do estágio	I.2.	Prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI)	
	I.3.	Equipa da Farmácia Universal	I.3.	Receita eletrónica	
	I.4.	Organização do espaço e dos produtos	I.4.	Formações	
	I.5.	Encomendas			
	I.6.	Gestão da farmácia			
	I.7.	Receituário			
	I.8.	Dispensa de medicamentos			
	I.9.	Serviços farmacêuticos			
	I.10.	<i>Cash Guard</i>			
	I.11.	Campanhas de dermocosméticas			
	I.12.	Destaque rotativo de MNSRM e OTCs			
	I.13.	ValorMed			
		Pontos fracos	Ameaças		
	I.1.	Não se efetuarem medicamentos manipulados	I.1.	Concorrência entre farmácias	
	I.2.	Espaço pequeno	I.2.	Medicamentos esgotados	
			I.3.	Alteração constante dos preços	
			I.4.	Controlo sobre a regulamentação dos suplementos alimentares	
			I.5.	Programa curricular do MICF	

Pontos Fortes

1.1. Localização da farmácia

A Farmácia Universal está situada num local privilegiado da Baixa de Coimbra. Possui uma entrada através da praça 8 de Maio e a outra, em frente à Câmara Municipal, que dá seguimento à Rua da Sofia. A proximidade da farmácia quer aos moradores quer aos trabalhadores que têm o seu emprego na Baixa, o local de passagem que representa para quem se desloca de transportes públicos ou simplesmente frequenta esta zona comercial e turística, torna-a um ponto de fácil acesso e útil às pessoas.

Também o facto de possuir duas entradas permite que exista maior visibilidade da farmácia por parte do público. Além disso, cada entrada possui uma montra associada o que aumenta as zonas de exposição para a divulgação de informação. Na minha opinião, esta visibilidade estratégica que a Farmácia Universal possui cativa a entrada do público que se reflete no seu movimento. Desta forma, o ambiente torna-se dinâmico e desafiador principalmente para quem está a aprender, uma vez que se criam mais oportunidades de colocar em prática o conhecimento.

1.2. Planificação do estágio

A estruturação do meu estágio permitiu um processo de adaptação gradual à farmácia. Comecei por tratar da receção de encomendas, arrumar os medicamentos de acordo com a organização da farmácia e colaborar na elaboração de montras. Desta forma pude familiarizar-me com o Sifarma, fazer a associação do nome da substância ativa ao nome comercial dos medicamentos e qual a sua disposição na Farmácia. Depois, a Dra. Filipa, minha orientadora de estágio, colocava-me desafios de aprendizagem sobretudo em relação aos MNSRM ao mesmo tempo que me dava formação sobre determinadas gamas de produtos. A seguir, tive contacto com o receituário onde pude corrigir e organizar as receitas. À medida que acompanhava os atendimentos dos farmacêuticos que integram a equipa da Farmácia Universal, ia tendo uma explicação sobre o aconselhamento que tinha sido dado ao utentes e podia esclarecer as minhas dúvidas em relação à questão. Através da execução dos serviços farmacêuticos, entrei em contacto com as pessoas e melhorei a interação social. A adaptação progressiva criou um maior sentimento de confiança em mim que se refletiu mais tarde no atendimento ao público. Além disso, a diversidade de tarefas que podia executar permitiam ter uma colaboração mais ativa na Farmácia, assim como expandir e consolidar a minha formação enquanto futura profissional de saúde.

1.3. Equipa da Farmácia Universal

A equipa técnica da Farmácia Universal é constituída exclusivamente por farmacêuticos. Foi notável a credibilidade e confiança do público nesta equipa. Estagiar num local em que todos os profissionais possuem esta formação permitiu-me compreender o papel do farmacêutico na sociedade e quais os seus fatores diferenciadores que influenciam a decisão das pessoas no momento do aconselhamento. O reconhecimento do valor do conhecimento farmacêutico é um deles.

A integração na equipa foi fácil porque todos os elementos tinham disponibilidade para esclarecer as minhas dúvidas e permitiam a minha colaboração na execução de tarefas. A cooperação entre eles no seu trabalho também me motivou a querer participar na atividade da farmácia.

O facto de serem todos relativamente jovens, nomeadamente o Diretor Técnico, estimulou o espírito crítico e tornou o período de estágio dinâmico. Eram-me colocados desafios que permitiram consolidar os conhecimentos académicos. Por exemplo, através da leitura do folheto informativo, tinha de saber explicar à minha orientadora as diferenças entre os vários antigripais existentes na Farmácia de acordo com as substâncias ativas que continham e a sua quantidade, escolher o mais correto para cada situação e dar o aconselhamento adequado.

A presença contínua da minha orientadora durante o meu estágio foi importante porque ela acompanhava a minha evolução. Além disso, criava oportunidades de aprendizagem pela sua disponibilidade na explicação de determinados MNSRM como laxantes, antigripais, descongestionantes, pastilhas para a tosse assim como determinadas linhas de produtos de dermocosmética, de higiene dentária, suplementos alimentares. Ao mesmo tempo ensinava-me técnicas de *cross-selling* que complementavam a resolução da situação do doente. Desta forma, a equipa da Farmácia Universal representou um ponto forte porque foram-me dadas ferramentas que me permitiram a construção de confiança e autonomia na execução de tarefas na Farmácia.

1.4. Organização do espaço e dos produtos

Uma das minhas primeiras tarefas na farmácia foi a arrumação de medicamentos nas respetivas gavetas organizadas por forma farmacêutica e por ordem alfabética. Acho esta etapa essencial para ter uma noção dos medicamentos que a farmácia dispõe, conseguir identificá-los, e familiarizar-me com o seu nome comercial.

Além de ter o contacto com a imagem visual do medicamento, como muitas vezes é descrita e referida pelas pessoas, permitiu-me conhecer as condições de conservação e

segurança que determinados produtos exigem. Por exemplo, os medicamentos de conservados a temperaturas baixas, no frigorífico, devem ser arrumados em primeiro lugar e os psicotrópicos num local diferente dos restantes.

Acho que o reconhecimento da organização do espaço tornou o atendimento mais rápido e facilitou o decorrer das tarefas realizadas na farmácia, contribuindo para a gestão de tempo a vários níveis.

1.5. Encomendas

O primeiro contacto que tive com o programa Sifarma foi através da receção de encomendas. Tendo em conta as decisões de quem gere a farmácia é estabelecido um *stock* mínimo e máximo de um determinado produto, e sempre que o produto não está dentro desses limites é processada uma encomenda para o armazenista. Ao rececionar e conferir encomendas pude perceber quais são os medicamentos que têm mais saída e aqueles que esgotam no armazenista.

Esta interação com os fornecedores e armazenistas permitia fazer diretamente uma encomenda e responder imediatamente à pessoa sobre a disponibilidade do produto e a hora a que estava disponível na farmácia.

1.6. Gestão da farmácia

Para conseguir sustentar uma Farmácia a gestão de produtos e recursos é fundamental. Constituiu um ponto forte para mim porque não tinha noção desta componente essencial necessária para o funcionamento da farmácia comunitária. As compras são direcionadas tendo em conta o interesse do público e o *stock* rotativo inerente às características próprias da Farmácia Universal. Valorizo esta componente porque exige um conhecimento próximo do público-alvo e a perceção de quais os produtos que melhor se ajustam a cada situação. Percebi que simular a recetividade de um produto no seu nicho de mercado antes da sua aquisição é uma vantagem. As decisões tomadas para a obtenção de maior rentabilidade têm também em conta que a provisão dos artigos destinados ao consumo deve apresentar um número de referências suficiente para abranger um público heterogéneo. Por exemplo, numa situação mais específica como a noite de serviço pude constatar que devido ao facto de as pessoas não possuírem uma alternativa tão próxima era fundamental atender às necessidades do cliente naquele momento preciso. Pude denotar que um *stock* abrangente e bem gerido dá credibilidade à farmácia. Além disso, transmite confiança aos seus clientes pois sabem que encontram sempre aquilo que procuram, levando também à sua fidelização.

1.7. Receituário

Inicialmente, foi-me dada a tarefa de corrigir receitas. Permitiu-me identificar os componentes indispensáveis que uma receita necessita ter para ser válida e quais aqueles que o farmacêutico tem de introduzir. Também ao organizar o receituário contactei com diversos tipos de receitas e organismos de participações.

Posteriormente, estas tarefas facilitaram-me o atendimento porque já introduzia logo o organismo de participação correspondente, identificava e introduzia as exceções a), b) e c), anexava os Documentos de Psicotrónicos e a respetiva fotocópia da receita. Senti-me útil para a farmácia porque era mais uma pessoa a conferir e a detetar possíveis erros ao mesmo tempo que usufruía de uma ferramenta de aprendizagem.

1.8. Dispensa de medicamentos

O ato farmacêutico tem como componente fundamental a dispensa de medicamentos. Tendo em conta que a dispensa é a última etapa pela qual o utente passa antes de iniciar a terapêutica, é fundamental transmitir e lembrar todas as informações que vão levar ao correto seguimento. Por isso há que ter em conta se é a primeira vez que vai tomar e qual a duração do seu tratamento ou se é uma medicação crónica e é necessário monitorizar certos parâmetros. Na farmácia comunitária aprendi que ser prestável e esclarecer as dúvidas às pessoas ajuda-as realmente a aceitar melhor a terapêutica. Por exemplo escrever na caixa a posologia, perguntar se a pessoa se tem sentido bem com a medicação promove a adesão à terapêutica.

Para isso é necessário ter uma preparação antes de começar a iniciar o atendimento ao balcão porque é necessário transmitir confiança na dispensa para que o utente não se sinta inseguro. Além disso é preciso ter um espírito crítico ao analisar a receita. Ter uma atitude proactiva permite detetar interações medicamentosas e ter em consideração medidas não farmacológicas que podem ser úteis. Este tipo de aconselhamento ainda é o que distingue o farmacêutico de qualquer outro profissional equiparado.

Em relação aos MNSRM e aos OTCs, o esclarecimento sustentado em conhecimento científico da eficácia dos produtos conhecendo os seus componentes e características permitem ao farmacêutico fazer uma análise crítica sobre qual deve aconselhar. Neste sentido, é possível fazer uma seriação das melhores alternativas do mercado para cada situação, sendo que muitas vezes as pessoas perguntavam especificamente por determinado produto publicitado e eu fornecia-lhes informação sobre outros que, a meu ver, seriam melhores. É necessária uma constante atualização relativa às ofertas do mercado que

desafiam a aptidão de esclarecimento do farmacêutico. Sem dúvida que a dispensa de medicamentos foi a ação mais desafiadora e recompensadora do meu estágio

1.9. Cash Guard

O facto de existir *Cash Guard* na farmácia evita eventuais erros na altura da dispensa em que é necessário fazer o troco. Também ao registar todos os movimentos, nomeadamente quem os efetuou, a que horas, qual o montante colocado e o troco a receber, permitiu-me gerir e controlar a caixa no final do dia.

Além disso, representa uma confiança para a farmácia que não se torna tão suscetível a roubos, dada a zona em que se localiza.

Constituiu um ponto forte para mim pois não possibilitou falhas a este nível, representando uma segurança, e permitiu que a minha preocupação se focasse noutras componentes do atendimento ao público.

1.10. Serviços farmacêuticos

A Farmácia Universal permite a determinação do peso corporal e altura, em que posteriormente pode ser feito o cálculo do Índice de Massa Corporal (IMC), a medição da pressão arterial, da glicémia, do colesterol total e dos triglicéridos. A Farmácia Universal também disponibiliza semanalmente aconselhamento nutricional. Faz ainda a administração de vacinas, apenas contra o vírus da gripe, não incluídas no plano nacional de vacinação.

A determinação dos parâmetros bioquímicos é uma excelente oportunidade para o farmacêutico incutir a adesão à terapêutica, certificar e promover o uso racional do medicamento, quando o doente já é medicado, e promover as medidas não farmacológicas favoráveis à situação do doente. No momento de espera do resultado pude aproveitar para reforçar determinados cuidados nutricionais, alertar para os perigos do tabagismo e bebidas alcoólicas, reforçar os benefícios do exercício físico, a necessidade de vigilância dos valores de tensão arterial, entre outros. Na minha opinião os serviços farmacêuticos são uma oportunidade de aproximação do farmacêutico com o doente que demonstra o seu valor enquanto profissional de saúde ao mesmo tempo que estabelece uma relação mais forte e saudável com o público. Representou para mim um ponto forte porque este acompanhamento possibilitou a colocação de conhecimentos adquiridos no MICEF e o sentimento de participação ativa na sociedade.

1.11. Campanhas de dermocosméticas

A grande variedade de produtos dermocosméticos que a Farmácia Universal apresenta permitiu aprofundar o meu conhecimento sobre esta área que, a meu ver, era insuficiente.

As linhas de produtos eram estrategicamente colocadas para chamar a atenção do público que demonstrava constantemente interesse e aproveitava o conselho farmacêutico para esclarecer as suas dúvidas. Esta área exige um profundo conhecimento das características do produto assim como a sua adequação a cada tipo de pele. Aprendi a identificar os diferentes tipos de pele e assim aconselhar os produtos melhores tendo em conta os requisitos preferenciais da pessoa.

Pude presenciar a campanha que a Caudalie realizou, em que era dado um esclarecimento a cada pessoa sobre as características da sua pele e quais eram os produtos mais apropriados para cada situação. Era oferecida uma limpeza de pele com o objetivo de apresentar e promover a sua nova linha de produtos. Ter contacto com este tipo de campanhas, representou para mim uma espécie de orientação nesta área pois aprendi várias técnicas de aconselhamento dermocosmético, que passa muito por incentivar a pessoa a testar os produtos que melhor se adaptam à sua pele e perceber se é confortável e agradável para a mesma.

1.12. Destaque rotativo de MNSRM e OTCs

De acordo com a época do ano os produtos de venda livre apresentam picos de saída diferentes. Por exemplo no início do meu estágio estavam em exibição nas zonas quentes produtos para o alívio de sintomas gripais, tosse ou descongestionantes nasais, ou cremes para a pele seca e sticks para lábios gretados. À medida que chegavam as temperaturas mais altas houve um destaque para campanhas de dermocosmética relativas à proteção solar ou apresentação de novas linhas de produtos. Também ocorria frequentemente a renovação da montra com divulgação de campanhas e ofertas.

Esta rotatividade de produtos e alteração do aspeto visual da Farmácia torna-a um espaço interessante e com um ambiente dinâmico que atrai a entrada do público. A forma é feita esta disposição e apresentação, representou para mim uma oportunidade de inovação e criatividade. Pude assim constatar que as estratégias de marketing bem aproveitadas funcionam na prática e constituem uma ferramenta útil que traz benefícios quer para a farmácia quer para o consumidor.

1.13. ValorMed

O ValorMed é um programa de recolha de medicamentos e embalagens, bem como materiais inerentes a estes (colheres, folhetos informativos, entre outros), fora de uso com o objetivo de serem integrados num sistema de gestão de resíduos. É um projeto que pretende sobretudo evitar contaminações do ambiente pelos resíduos de medicamentos de

uso comunitário mas também a sua incorreta utilização uma vez que estão fora do prazo de validade ou não vão ser mais utilizados.

A adesão por parte do público é notória na Farmácia Universal, devido à promoção deste projeto feita pelos farmacêuticos. O ValorMed permitiu-me perceber e inculcar o conceito de sensibilidade ambiental e gestão de recursos que é necessário ter para garantir a sustentabilidade do planeta ao mesmo tempo que promovi o uso racional do medicamento.

Pontos Fracos

1.1 Não se efetuarem medicamentos manipulados

Apesar de Farmácia Universal possuir um pequeno laboratório para elaboração de medicamentos manipulados, este deixou de ser utilizado por não serem frequentemente solicitados. Representou um ponto fraco no meu estágio porque não tive a oportunidade de realizar qualquer um. Não pude assim colocar em prática os conhecimentos adquiridos no MICEF, nomeadamente na unidade curricular de Farmácia Galénica, em relação a esta vertente.

1.2. Espaço pequeno

A equipa técnica da Farmácia Universal é constituída por seis farmacêuticos que se justificam devido ao seu movimento. No entanto, o espaço limitante da farmácia condiciona o movimento do público, o fluxo de execução das tarefas pelos farmacêuticos e o aprovisionamento de medicamentos e produtos de saúde. Por exemplo, o facto de existirem apenas quatro balcões de atendimento não permite que a velocidade de atendimento seja a desejada em certas alturas do dia. Desta forma tornou por vezes limitante a realização de atendimentos que, na minha opinião, constituem a atividade fulcral de aprendizagem numa farmácia.

Oportunidades

1.1. Heterogeneidade do Público

A localização da Farmácia Universal proporciona o atendimento de um público muito heterogéneo. Abrange pessoas de faixas etárias diferentes, que vai desde a população idosa

que habita a baixa de Coimbra aos adultos e jovens funcionários que possuem nesta zona os seus empregos na Câmara Municipal, bancos, estabelecimentos comerciais, etc.

Além disso, por estar localizada num dos pontos mais turísticos de Coimbra, propicia a entrada de turistas. É notória a necessidade de domínio de línguas estrangeiras nomeadamente inglês e francês por parte da equipa técnica. Proporcionou-se assim um ambiente enriquecedor de aprendizagem para mim pelas situações tão diferentes que surgiam.

1.2. Prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI)

A prescrição através da Denominação Comum Internacional (DCI) em vigor desde 2012 representa uma possibilidade de escolha por parte do utente em relação aos medicamentos prescritos que podem ser de marca ou genéricos. [2,3] Tendo presente o conceito de medicamento genérico como sendo um “medicamento com a mesma composição qualitativa e quantitativa em substâncias ativas, a mesma forma farmacêutica e cuja bioequivalência com o medicamento de referência haja sido demonstrada por estudos de biodisponibilidade apropriados”, cabe ao farmacêutico responder a estas questões da melhor forma. [4]

Penso que representa uma oportunidade que beneficia o utente porque pode optar por um medicamento mais barato. Também o farmacêutico favorece da prescrição por DCI porque utiliza o seu conhecimento como ferramenta de aconselhamento para garantir que a eficácia e segurança é o mesmo, tendo em conta a noção que detém das etapas do desenvolvimento de um medicamento. Ao transmitir segurança ao utente cria-se uma relação de confiança e há um incentivo ao seguimento da terapêutica.

Para mim foi uma oportunidade de esclarecer os utentes que geralmente não possuem o conceito correto de medicamento genérico, nomeadamente a sua diferença para o medicamento de marca e que existem vários medicamentos genéricos produzidos por diferentes laboratórios para a mesma molécula.

1.3. Receita Eletrónica

Com vista à racionalização do acesso ao medicamento, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde (SNS), foi estabelecido o princípio da obrigatoriedade da prescrição eletrónica. Com entrada em vigor em Fevereiro de 2015, a receita eletrónica veio alterar o modelo de prescrição e dispensa de medicamentos. Quando o utente chega à farmácia necessita de fornecer o número da receita e o código de acesso, que foram enviados por

email, por SMS para o telemóvel ou, ainda a mais usual, em formato de papel na guia de tratamento. [5]

Na minha opinião constitui uma vantagem para a classe farmacêutica no ato da dispensa porque reduz a ocorrência de erros, nomeadamente a introdução da comparticipação ou dispensa de receitas fora da validade, evita a possível troca de medicamentos e diminui a utilização e gasto de papel. Traz também benefícios para os utentes porque permite-lhes aviar apenas os medicamentos que necessitam na altura, podendo levar os restantes quando lhes convier, desde que a validade da receita não seja ultrapassada.

Representou uma oportunidade no meu estágio porque, por ser um tema recente, existiam muitas dúvidas por parte dos utentes e que eu podia esclarecer. Por exemplo, para além de lhes explicar como funcionava a receita eletrónica, anotava na guia de tratamento quantas embalagens de um determinado medicamento ainda podiam ser aviadas com aquela receita. Desta forma pude melhorar a interação com o público e criar um sentimento de aproximação e confiança que são gratificantes no atendimento.

1.4. Formações

Penso que as formações dadas pelas empresas responsáveis pelos produtos à venda na farmácia possibilitam a troca de ideias entre profissionais de saúde como médicos, farmacêuticos e delegados de informação médica. Tive formações desde a área da dermocosmética, nomeadamente da Vichy, produtos buco-dentários da Pierre-Fabre e Corega, suplementos alimentares da BioActivo®, apresentação do Fluconaze da GSK Smith e pilulas da Golden Richten. As formações em que estive presente permitiram-me obter informação mais direcionada para o aconselhamento e respostas às questões frequentes dos utentes. Por exemplo, o esclarecimento em pequenas dúvidas de solução simples como a aplicação de um fixador de placa.

Na minha opinião, as formações constituem uma aplicação prática e aprofundada baseada na evidência científica demonstrada na conceção do produto. Representam para mim uma oportunidade porque me deram uma visão mais alargada e atual do que há disponível no mercado uma vez que considerei que o contacto com a realidade comercial era insuficiente até então.

Penso que é especialmente útil para mim como estagiária que aprendi como ter uma melhor performance de aconselhamento na farmácia, ao mesmo tempo que também é útil

para equipa técnica da farmácia que atualiza os seus conhecimentos e tem acesso a uma formação continua.

Ameaças

1.1. Concorrência entre farmácias

A Farmácia Universal iniciou a sua atividade antes de ser obrigatória para a sua abertura ou transferência a distância mínima de 350 m entre farmácias. Este facto aplica-se a outras farmácias da mesma zona, fazendo com que numa área menor que 350 m se encontrem várias farmácias. [6]

Representou uma ameaça no meu estágio porque dispersou os clientes pelas várias farmácias, o que significou a perda de oportunidades de aprendizagem com os casos clínicos dessas pessoas. No entanto, a competitividade entre farmácias pode revelar-se um ponto positivo, na medida em que cada uma deve tentar ser a mais dinâmica e atrativa possível para se destacar perante as exigências do mesmo público-alvo.

1.2. Medicamentos esgotados

A existência de produtos esgotados provocava insatisfação por parte dos utentes. Frequentemente as pessoas não compreendem que o facto de os medicamentos esgotarem, não tem a ver diretamente com o mau ou bom funcionamento da farmácia. É necessário explicar que depende da disponibilidade dos armazenistas fornecedores da farmácia e da própria empresa farmacêutica que os produz e distribui. Constituiu uma ameaça ao meu estágio porque o descontentamento dos utentes era notório e a interação tornava-se difícil nestes casos.

1.3. Alteração constante dos preços

Segundo as normas e orientações do INFARMED relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde as farmácias devem ter em stock pelo menos três medicamentos de entre os cinco mais baratos de cada grupo homogéneo. Desta forma há permanentemente a oferta de medicamentos com um custo mínimo para o utente.

Contudo, as alterações de PVP que se verificam trimestralmente levam a alterações da lista do grupo dos cinco medicamentos com menor preço e o escoamento de certos medicamentos em relação a outros fica comprometida. Não é uma medida funcional e rentável para a farmácia.

Além disso, por exemplo, em receitas que têm seis meses de validade, o custo mínimo indicado para determinado medicamento pode não corresponder ao real. A atualização constante de preços foi uma ameaça para o meu estágio porque gerava muitas vezes desconfiança nos utentes afetando negativamente o atendimento.

1.4. Controlo sobre a regulamentação dos suplementos alimentares

Os suplementos alimentares são vendidos em farmácias mas a autoridade competente responsável pela sua definição, execução e avaliação destes produtos é a Direção Geral de Alimentação e Veterinária (DGAV), tendo depois a ASAE como autoridade de fiscalização do cumprimento das normas relativas aos suplementos e não o INFARMED. Ao não apresentarem estatuto de medicamento não têm de comprovar a sua qualidade, eficácia e segurança, e por isso não podem ser encarados como tal. Daí também não poderem reivindicar que previnem, tratam ou diagnosticam doenças e os seus sintomas. No entanto a publicidade que muitas vezes os acompanham faz esta referência sem uma evidência sustentada com rigor científico. O farmacêutico tem de possuir conhecimentos acerca das características destes produtos e de quem os fabrica, e fazer uma análise crítica da sua constituição para estar apto a dar respostas sobre estes assuntos. Apesar de serem úteis em determinadas situações, constituem uma ameaça porque são encarados pelos utentes como medicamentos, levando ao seu mau uso e insatisfação nos resultados porque as expectativas não correspondem à realidade apresentada.

Penso que deveria haver uma parceria entre o INFARMAED e a ASAE para terem um controlo mais rigoroso da sua composição para avaliar a sua qualidade e uma validação de eficácia e segurança.

Por exemplo, durante o meu estágio, era frequentemente solicitado o suplemento Venopress com bioflavonóides na sua composição e efeito terapêutico semelhante ao medicamento Daflon. Foi nessa altura retirado do mercado por possuir exatamente os mesmos constituintes que o Daflon mas sem apresentar o estatuto de medicamento. Este acontecimento gerou polémica e desconfiança entre os utentes da Farmácia que não entendiam a diferença entre um medicamento e suplemento alimentar.

1.5. Programa curricular do MICE

Apesar de considerar que o programa curricular do MICE tem uma componente teórica muito completa e adequada à aquisição de conhecimentos teóricos penso que a sua transposição para a prática ficou aquém das minhas expectativas.

Considero uma ameaça porque enquanto estagiária senti algumas dificuldades em

adaptar-me à realidade da farmácia comunitária e é pretendido que os recém-formados estejam aptos a desempenhar com eficiência e de forma homogênea as suas funções no mundo do trabalho. Penso que futuramente, e de uma forma gradual, deveria ser dedicado mais tempo à componente prática, sobretudo na área relativa ao aconselhamento farmacêutico e interação com os utentes.

CASOS CLÍNICOS

Caso 1

Durante o período de Inverno era muito frequente chegarem pessoas à farmácia que solicitavam algo para aliviar a dor de garganta.

Um jovem pediu especificamente pastilhas de Mebocaina Forte para aliviar a dor de garganta que trazia há alguns dias. Primeiro expliquei que, a não ser que tivesse sinais visíveis de infeção de origem bacteriana, não aconselharia o uso destas pastilhas. Apesar de terem uma ação antissética (cloreto de cetilpiridínio), analgésica (oxibuprocaína) a sua ação antibiótica (tirotricina) poderia alterar a flora saprófita da boca e não era a mais indicadas para aquela situação. Tentei perceber a origem da dor, e dado que o jovem sentia a zona inchada e dificuldade em engolir recomendei-lhe patilhas Strepfen visto conter uma ação anti-inflamatória (flurbiprofeno) e analgésica para aliviar a dor.

Caso 2

Recorrentemente surgiam na farmácia casos de infeções fúngicas vaginais. O creme contendo Clotrimazol era a forma farmacêutica mais utilizada para o seu tratamento. Tive sempre o cuidado de explicar às pessoas que se devia aplicar preferencialmente à noite, como se utilizava corretamente o aplicador vaginal e a relevância do cumprimento do tratamento até ao fim de 6 dias consecutivos. Alertava também para a importância de o parceiro fazer tratamento antifúngico e que o Clotrimazol podia alterar o material do preservativo.

Caso 3

Uma senhora com cerca de 35 anos chega à farmácia e pede um aconselhamento sobre um laxante para a sua mãe que se sentia obstipada há cerca de uma semana. Perguntei-lhe se tomava qualquer tipo de medicação, pois é um dos efeitos secundários de muitos fármacos anticolinérgicos e psicotrópicos, e ela disse que não, a não ser eventualmente para dormir. Comecei logo por divulgar as medidas não farmacológicas para esta situação, beber muita água, praticar exercício físico frequentemente, mesmo que seja uma caminhada, ter uma alimentação rica em fibras, como por exemplo comer a fruta com casca e adoção de um horário definido para defecar. Mesmo assim, a senhora não ficou convencida que seria a resolução para o problema da sua mãe, dada a idade dela.

Optei então por lhe fornecer um laxante expansor do volume fecal que favorece peristaltismo natural, Normacol Plus[®], que é um granulado à base de bassorina e casaca de amieiro negro. Alertei o facto de que o uso continuado de laxantes pode ter provocar a alteração do peristaltismo natural, devendo ser controlado o seu uso.

CONCLUSÃO

Pude constatar a importância da farmácia comunitária uma vez que é por excelência o local onde primeiramente os doentes se dirigem para solucionar problemas de saúde, não só pela sua acessibilidade mas também pela confiança que têm no papel do Farmacêutico. A farmácia comunitária é muito mais do que um local de atendimento ao público, é um espaço de esclarecimento e de partilha de opiniões estado. Nela residem valores que se refletem na população e lhe permitem ter um papel ativo na sociedade.

Enquanto futura farmacêutica, penso que é necessário criar oportunidades para pôr em prática todo o nosso conhecimento diferenciador como, por exemplo, o *cross-selling* baseado na evidência científica. A contínua formação é assim fulcral no esclarecimento dos utentes. Apostar no atendimento especializado e acompanhamento farmacoterapêutico dos utentes pode ser outra forma de diferenciar a nossa profissão. Desta forma o farmacêutico prestará um serviço de melhor qualidade, ao mesmo tempo que estará a conquistar a confiança do público e a investir na sua imagem perante a sociedade.

Além da experiência profissional que adquiri, o estágio foi para mim simultaneamente uma experiência social e cívica muito enriquecedora na minha formação enquanto profissional de saúde.

BIBLIOGRAFIA

[1] **Kit Europass: 6.Análise SWOT.**

Disponível em : <http://www.europass.pt>, consultado a 11/06/2016.

[2] **Lei nº 11/2012, de 8 de Março.** Disponível em: www.infarmed.pt, consultado a 21/07/2016.

[3] **Portaria nº 137-A/2012. D.R. 1ª Série. N.º92 (11 de Maio de 2012) 2478(2)-2478(7).** Disponível em: www.infarmed.pt, consultado a 21/07/2016.

[4] **Artigo 3.º do Decreto-lei 176/2006, de 30 de Outubro de 2012, D.R. 1ª Série N.º 210.** Disponível em: www.infarmed.pt, consultado a 21/07/2016.

[5] **Prescrição Eletrónica de Medicamentos (PEM).** Disponível em: <http://www.infarmed.pt>, consultado a 4/07/2016.

[6] **Licenciamento de Farmácias.** Disponível em: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/PERGUNTAS_FREQUENTES/LICENCIAMENTO/FARMACIAS, consultado em 4/07/2016.

INFARMED - **Resumo das características do medicamento - Gino-Canesten 10 mg/g Creme Vaginal.** Disponível em: www.infarmed.pt/infomed, consultado a 20/07/2016.

INFARMED - **Resumo das características do medicamento.- Normacol Plus ®.** Disponível em: www.infarmed.pt/infomed, consultado a 20/07/2016.

INFARMED - **Resumo das características do medicamento – Mebocaina Forte.** Disponível em: www.infarmed.pt/infomed, consultado a 20/07/2016.

INFARMED - **Resumo das características do medicamento – Strepfen.** Disponível em: www.infarmed.pt/infomed, consultado a 20/07/2016.