



Cristiana Sousa Pinheiro

RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

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

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Cristiana Sousa Pinheiro

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR EM INDUSTRIA FARMACEUTICA

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

Setembro de 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Cristiana Sousa Pinheiro, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011164797, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 16 de Setembro de 2016

(Cristiana Sousa Pinheiro)

ÍNDICE

LISTA DE ABREVIATURAS.....	1
1. INTRODUÇÃO.....	2
2. ANÁLISE SWOT	2
2.1. PONTOS FORTES.....	4
2.2. PONTOS FRACOS	9
2.3. OPORTUNIDADES	11
2.4. AMEAÇAS.....	12
3. CASOS PRÁTICOS	15
3.1. GRIPES E CONSTIPAÇÕES	15
3.2. PROBLEMAS GASTROINTESTINAIS	15
3.3. RUTURAS MUSCULARES	16
3.4. INFEÇÕES URINÁRIAS.....	16
4. CONCLUSÃO	17
5. BIBLIOGRAFIA	18

LISTA DE ABREVIATURAS

ANF – Associação Nacional de Farmácias

ARSC – Administração Regional de Saúde do Centro

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

PVPs – Preço de Venda ao Público

SNS – Sistema Nacional de Saúde

SWOT – *Strengths* (pontos fortes), *Weaknesses* (pontos fracos), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças)

I. INTRODUÇÃO

Após 5 anos de aprendizagem de conhecimentos científicos no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, a primeira etapa foi finalizada e chegou por fim a altura de por à prova o saber teórico adquirido pondo-o em prática.

O estágio curricular é deste modo, a oportunidade de aplicar e consolidar os nossos conhecimentos, ganhar experiência e desenvolver aptidões sociais que nos permitirão ser os melhores profissionais. Esta possibilidade de exercitar o nosso conhecimento num plano mais prático é extremamente importante e de forma alguma prescindível, que nos mostra verdadeiramente a realidade da nossa profissão.

É no decorrer do estágio curricular que percebemos o quão importante somos na saúde pública uma vez que representamos, muitas das vezes, o primeiro e o último contacto com o utente, cabendo a nós dar-lhes os conselhos adequados e alertá-los para possíveis perigos que os produtos de saúde possam refletir.

Assim, com este relatório, em forma de análise SWOT, pretendo descrever o percurso do meu estágio, indicando os seus pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças.

2. ANÁLISE SWOT

Técnica utilizada para analisar o decorrer do meu estágio em farmácia comunitária. Assim, é possível avaliar o que correu bem e o que correu menos bem ao longo deste, permitindo ao mesmo tempo desenvolver estratégias de forma a melhorar o meu desempenho enquanto profissional de saúde. Esta análise divide-se em 4 categorias: Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças (Tabela I).

Tabela I. Sistematização dos aspetos positivos e negativos descritos ao longo deste relatório.

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none"> - Localização e Horário de Funcionamento - Número de Utentes Fidelizados - Relação Farmacêutico – Utente - Prestação de Serviços - Sistema Informático - Estágio Organizado e Planeado - Equipa Técnica - Presença da Implementação da Prescrição Eletrónica sem Papel 	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo de Estágio - Associação do Princípio Ativo ao Nome Comercial - Diversidade Genéricos - Interpretação Receitas - Não Preparação de Manipulados
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> - Estágio - Diversidade de Utentes - Participação em Ações de Formação - Cartão Saúde 	<ul style="list-style-type: none"> - Localização - Meteorologia - MSRM sem Receita Médica - Venda de MNSRM fora das Farmácias; - Atualização de Preços/Comparticipações dos medicamentos - Sistema Económico do País - Desconhecida por Parte de Alguns Utentes - Aconselhamento na Área de Dermocosmética - Aconselhamento de Produtos Veterinários - Poucos Conhecimentos na Área de Gestão Farmacêutica

2.1. PONTOS FORTES

Correspondem às vantagens inerentes ao estágio curricular que me tenham ajudado à realização do mesmo, contribuindo para atingir os meus objetivos.

2.1.1. LOCALIZAÇÃO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A Farmácia Rodrigues da Silva situa-se na Baixa de Coimbra, na rua Ferreira Borges. Por se encontrar num local privilegiado, perto de uma escola secundária, de uma clínica privada e de ser, geralmente, uma zona movimentada por turistas, permitiu-me lidar com um vasto leque de utentes. Para além da localização, a farmácia possui um horário bastante alargado, funcionando das 8h30 às 19h30 de segunda à sexta e das 9h00 às 19h00 aos sábados, contribuindo para um maior número de utentes e conseqüentemente para a sua maior satisfação, dado que lhes permite dirigirem-se à farmácia numa hora de maior conveniência. A prática de um horário mais extenso possibilitou-me interagir com os utentes mais frequentemente, uma vez que a maior parte possui uma hora/dia preferencial para se dirigir à farmácia, e facilitou-me, ainda, a realização das horas a que me tinha proposto para a realização deste estágio.

2.1.2. NÚMERO DE UTENTES FIDELIZADOS

Nesta farmácia, o número de utentes satisfeitos pelos serviços prestados é elevado, pelo que frequentam este local sempre que lhes é necessário. É assim, muito gratificante para um farmacêutico ver o seu trabalho recompensado pela confiança que os utentes nos depositam, e é muito bom, enquanto estagiária, poder presenciar e participar nestes atendimentos, de modo a sentir-me útil e realizada.

2.1.3. RELAÇÃO FARMACÊUTICO - UTENTE

A essência da nossa profissão não se limita apenas à cedência de medicamentos e produtos solicitados, mas sim nas necessidades do utente e na melhor solução que estiver ao nosso alcance oferecer. Compete a nós profissionais de saúde, enquanto último contacto com o doente, promover a sua segurança e conforto, bem como o uso racional do medicamento. Ao longo do meu estágio percebi o quão importante é mostrar completa segurança no nosso atendimento e ser incisivo nos nossos concelhos e advertências, como posologias e cuidados a ter com o uso do medicamento. Isto porque, estes cuidados são importantes tanto para os utentes, como para nós, uma vez que este fica satisfeito com o atendimento, podendo requerer os nossos serviços mais tarde. A relação que a farmácia

mantém com um grande número de utentes é de proximidade, estes procuram frequentemente os seus serviços por saber da sua excelência, e por isso foi vantajoso para mim poder presenciar estes atendimentos de modo a fazer de mim uma melhor profissional.

2.1.4. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A Farmácia Rodrigues da Silva disponibiliza serviços como a determinação da pressão arterial, glicémia e de níveis de colesterol total. Do meu ponto de vista, a prestação destes serviços é um ponto forte da farmácia, dado que o utente cria assim uma relação de maior confiança com o farmacêutico, quando este lhe oferece conselhos que o ajudam a melhorar a sua qualidade de vida. Assim, se o utente ficar satisfeito, pode sempre voltar a procurar a farmácia quando precisar. É ainda, uma oportunidade para mim, uma vez que ao desempenhar estas funções, para além de me permitir um maior contacto com os utentes, contribui para por em prática os meus conhecimentos e aconselhamentos de medidas não farmacológicas. Aqui, é importante aconselhar estilos de vida saudáveis, prática de exercício físico e uma alimentação equilibrada sempre que necessário. A farmácia apresenta ainda a possibilidade de administração de vacinas e medicamentos injetáveis por parte profissionais especializados para esta prática.

2.1.5. SISTEMA INFORMÁTICO

A Farmácia Rodrigues da Silva está equipada com o sistema Sifarma2000®. Ao longo do estágio, percebi que este sistema é uma ferramenta crucial no funcionamento da farmácia, uma vez que está preparado para ajudar o farmacêutico a desempenhar um papel proactivo face ao que vai surgindo no dia-a-dia. Para além de permitir uma maior organização na farmácia, por ser possível dar entrada e saídas de produtos, fazer encomendas, devoluções, conferir *stocks*, fazer um maior controlo sobre a dispensa de psicotrópicos, possibilita ainda, obter informação sobre os medicamentos, como posologias, contraindicações, interações e indicações terapêuticas. Deste modo, asseguramos uma terapêutica mais eficaz e segura por parte do utente. Outro ponto forte é que este sistema permite criar fichas de utentes em que fica registado todo o histórico do mesmo, sendo possível saber a sua medicação habitual permitindo ao profissional de saúde acompanhar, da melhor forma possível, o utente.

2.1.6. ESTÁGIO ORGANIZADO E PLANEADO

O facto de o meu estágio ter seguido um plano bem estruturado, possibilitou-me uma adaptação progressiva à farmácia, à equipa técnica e aos utentes. Para além, de que me permitiu uma maior familiarização tanto com os nomes comerciais de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) como de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM), o que viria a ser bastante importante nos atendimentos.

a. Receção de encomendas – O meu estágio iniciou-se pela receção de encomendas, em que tinha como função, assegurar que os produtos recebidos correspondiam aos produtos encomendados bem como detetar alguma anomalia na embalagem; conferir datas de validade e preço de venda ao público (PVPs). Apesar de parecerem tarefas de menor valor, percebi, ao longo do estágio, que tal como tantas outras, esta é de extrema importância uma vez que contribui para uma maior rentabilidade por parte da farmácia. Esta primeira tarefa permitiu-me um contacto inicial e familiarização com os medicamentos e os seus nomes comerciais, e ainda a sua indicação terapêutica. Revelou-se numa etapa de extrema importância, uma vez que a grande parte dos utentes dirige-se à farmácia à procura de um medicamento pelo seu nome comercial, e apesar de, enquanto farmacêuticos, sermos os especialistas do medicamento, é nos mais fácil associar um medicamento pela sua substância ativa, assim que, numa fase inicial é difícil associar o seu nome com a sua indicação.

b. Armazenamento de produtos farmacêuticos – Acompanhado com a receção de encomendas, era igualmente da minha responsabilidade, o armazenamento dos produtos nos seus respetivos lugares, o que também era importante de modo a que viria, mais tarde, facilitar o meu atendimento uma vez que já sabia a disposição dos produtos farmacêuticos, encontrando-os com maior facilidade. Aquando da organização dos produtos, foi-me também ensinado uma técnica já referida anteriormente em aulas lecionadas durante o mestrado integrado, *first in, first out*, ou seja, deve-se colocar os produtos mais recentes (e com validade superior) numa disposição que permita que os mais antigos sejam dispensados em primeiro lugar. É, é ainda essencial que durante a receção de encomendas se verifique se algum dos produtos necessita de condições especiais de conservação, como os produtos do frio, e garantir essas condições de imediato.

c. CONTROLO DE PRAZOS DE VALIDADES – Para aumentar a rentabilidade da farmácia e diminuir a perda de produtos cujo prazo de validade se está aproximar, mensalmente é retirada uma listagem destes produtos que se encontra no Sifarma2000,

onde se voltam a conferir datas de validade, e aqueles que tiverem prazos mais perto do fim deve-lhes ser prestada mais atenção de modo a dispensa-los antes que o seu prazo expire.

d. Devoluções – Uma das tarefas que também me foi atribuída foi a execução de devoluções de produtos para os respetivos armazenistas, indicando sempre o motivo de devolução (ex. perto do fim do prazo de validade, prazo de validade curto, pedido por engano, embalagem danificada, etc.). Juntamente com os produtos era enviada a nota de devolução original e em duplicado, o triplicado era guardado na farmácia.

e. Presença aquando do processo de faturação – Ao longo do estágio foi-me dada a oportunidade de presenciar o momento da faturação. Esta é feita, previamente, uma revisão do receituário, que é efetuada por um farmacêutico. Esta revisão é muito importante, no sentido em que um erro implica a que não haja comparticipação por parte da entidade responsável. Sendo a faturação uma tarefa exclusiva do farmacêutico, considero uma vantagem ter podido acompanhar este processo.

f. Receitas e planos de comparticipação – Antes de passar para o atendimento propriamente dito foram-me dadas noções de planos de comparticipações e de receitas manuais e receitas eletrónicas. Apesar de ao longo do curso termos contactado com receitas nunca nos foram explicados os planos de comparticipação e como funcionam, o que considero importante uma vez que, em grande parte dos atendimentos é nos solicitado saber o plano em que inserir uma determinada receita. Para além disso fui alertada para a importância de no ato da dispensa analisar a data de prescrição, a presença da assinatura do médico, a entidade responsável pela comparticipação, o plano de comparticipação, possíveis portarias que possam alterar o plano de comparticipação e verificar se existem exceções.

g. Preparação para atendimento e atendimento ao público – Antes de começar o atendimento ao público, presenciei atendimentos por parte dos elementos da equipa técnica e os seus aconselhamentos prestados aos utentes, preparando-me gradualmente para o meu próprio atendimento. Inicialmente, comecei por atender supervisionada pela diretora – técnica e/ou por um dos restantes elementos da equipa, que estavam sempre dispostos para tirar qualquer dúvida, tanto a nível de atendimento como aconselhamentos ou mesmo a nível do sistema informático, que inicialmente foi mais difícil pela diversidade de funções que apresenta. Ao longo do tempo fui progredindo, com mais competências de modo a conseguir um atendimento mais rápido, eficaz e rentável sempre focado no utente e nas suas necessidades.

2.1.7. EQUIPA TÉCNICA

A equipa técnica da Farmácia Rodrigues da Silva destaca-se por ser uma equipa bastante jovem constituída por uma diretora técnica, uma farmacêutica, um farmacêutico gestor e dois técnicos, com um vasto conhecimento sobre a farmácia e um imenso profissionalismo. Desde o início que fui integrada com recetividade na equipa, que sempre se mostrou disponível para me ajudar, do BackOffice ao atendimento em si, dando sugestões que me pudessem melhorar enquanto farmacêutica e oportunidades de modo a ganhar experiências todos os dias. A minha evolução ao longo do estágio foi progressiva, sempre acompanhada de perto pela equipa, que em caso de alguma dúvida estava sempre pronta para ajudar.

2.1.8. PRESENÇA DA IMPLEMENTAÇÃO DA PRESCRIÇÃO ELETRÓNICA SEM PAPEL

A prescrição eletrónica adquiriu obrigatoriedade a 1/04/2016 para todas as entidades do SNS. Este modelo permite a prescrição, em simultâneo, de medicamentos que anteriormente não podiam ser prescritos juntamente, bem como medicamentos comparticipados com não-comparticipados. Assim o utente é beneficiado, uma vez que todos os produtos farmacêuticos prescritos são incluídos num único receituário e este pode optar por aviar todos os produtos prescritos ou parte deles, sendo possível levar os restantes posteriormente, em datas diferentes e em estabelecimentos distintos. No ato da consulta, o utente tem a possibilidade de receber o guia de tratamento em suporte papel, via *e-mail* ou aceder na Área do Cidadão, desde que se encontre registado, para receber informações sobre a sua prescrição [1]. Apesar de a dispensa de prescrições eletrónicas não ser muito diferente das anteriores, acho que foi vantajoso poder ter acesso a esta nova implementação, como futura farmacêutica.

2.2. PONTOS FRACOS

Revelam fraquezas de origem interna e também externa que de algum modo comprometeram o meu estágio.

2.2.1. TEMPO DE ESTÁGIO

Penso que seria mais vantajoso incluir um período de estágio mais curto no plano curricular, de modo a permitir uma familiarização com o funcionamento de uma farmácia, bem como com os medicamentos e os seus produtos farmacêuticos. Isto possibilitava que o estágio final fosse iniciado com uma maior preparação, o que permitiria um atendimento mais precoce, e conseqüentemente sentir uma maior preparação e confiança aquando o final do estágio. Isto porque, apesar de ter de realizar 810h em farmácia comunitária, como optei por realizar estágio em indústria, as horas a que me propus tiveram de ser feitas de modo a conseguir conciliar tudo, pelo que os meus dias eram totalmente preenchidos por horas na farmácia. A meu ver teria sido mais benéfico a divisão destas horas por mais dias, uma vez que teriam mais rentabilidade, dado que ao fazer muitas horas o cansaço é maior. Por isso, acho que a oportunidade de fazer estágios obrigatórios em anos anteriores seria uma mais-valia para a realização de um estágio final com melhores resultados.

2.2.2. ASSOCIAÇÃO DO PRINCÍPIO ATIVO AO NOME COMERCIAL

Como já foi referido anteriormente, uma das maiores dificuldades com que me deparei foi conseguir associar o nome comercial ao princípio ativo, o que ajudou o gradual contacto com estes aquando da receção de encomendas e armazenamento. No entanto, foram várias as vezes que durante o meu atendimento, quando me era solicitado um medicamento sempre pelo nome comercial e que não conhecia que tive de procurar no Sifarma2000[®], na internet ou solicitar ajuda. Apesar de ser um problema contornável, esta dificuldade por vezes comprometia o atendimento uma vez que este se tornava mais longo, o que nem sempre agradava os utentes. Ao longo do percurso académico, apesar de o nosso conhecimento de substâncias ativas ser vasto, acho que ajudaria conseguir associar mais substâncias ativas ao seu nome de marca, pelo menos dos mais solicitados pela população em geral.

2.2.3. DIVERSIDADE DE GENÉRICOS

A existência de inúmeros genéricos no mercado foi um dos fatores que várias vezes dificultou o meu atendimento, uma vez que os utentes não sabem o nome do medicamento pelo nome do laboratório. Como grande parte destes utentes pertence a uma faixa etária mais idosa que por vezes não sabe ler nem escrever, estes apenas conhecem os medicamentos que tomam pela cor da caixa e tamanho o que tornava ainda mais difícil o atendimento, até porque também a maior parte destes toma medicação crónica pelo que preferem tomar sempre o mesmo. No entanto, caso o utente possui-se ficha histórica este problema era contornado acedendo a esta, permitindo ceder o medicamento a que já estão acostumados, o que tornava os utentes mais tranquilos e confiantes.

2.2.4. INTERPRETAÇÃO DE RECEITAS

No decorrer do estágio uma das dificuldades com que me deparei foi na interpretação de receitas médicas. Por alguns médicos ainda não se encontrarem familiarizados com o sistema informático, ou por falência informática, inadaptação do prescriptor, prescrição ao domicílio e ainda prescrição até 40 receitas/mês, estes podem adotar pela receita manual. Por vezes senti alguma dificuldade em entender a caligrafia e compreender o medicamento prescrito, tendo que confirmar com alguém da equipa técnica. Para além de que, apesar de possuímos uma unidade curricular no 2º ano onde aprendemos a interpretar receitas médicas, não voltamos a abordar este tema, pelo que aspetos importantes que temos de analisar aquando da dispensa de uma receita, como vinhetas, validade da receita, assinatura do prescriptor, entidade responsável pela participação, etc. têm de ser lembrados. Como já referido anteriormente, não possuímos conhecimentos sobre os diversos planos de participações, nem como funcionam, pelo que acho que seria interessante abordar este assunto antes do estágio curricular, pois não é uma realidade que conhecemos, mas que se torna importante durante o nosso atendimento.

2.2.5. NÃO PREPARAÇÃO DE MANIPULADOS

Na farmácia Rodrigues da Silva não se procedia à preparação de medicamentos manipulados, o que penso ser um ponto fraco para mim não poder ter tido essa experiência.

2.3. OPORTUNIDADES

Aspetos que me ajudaram a alcançar os meus objetivos enquanto estagiária.

2.3.1. ESTÁGIO NA FARMÁCIA RODRIGUES DA SILVA

A possibilidade de realizar este estágio foi para mim uma das maiores oportunidades, porque como a maioria das coisas só se aprende fazendo. Permitiu-me desenvolver competências de carácter prático e conhecimentos adquiridos ao longo do mestrado integrado de modo a conseguir aplicá-los à realidade da prática farmacêutica. Sendo a equipa técnica uma equipa que se distingue pela sua competência técnica e dedicação pelo bem-estar dos doentes e as suas necessidades, foi muito gratificante para mim poder aprender e crescer com a sua ajuda, ensinando-me a melhorar a minha comunicação interpessoal, como atuar em diversas situações e transmitindo-me valores para ser a melhor profissional possível.

2.3.2. DIVERSIDADE DE UTENTES

Pela sua localização, a farmácia Rodrigues da Silva é frequentada por uma variedade de utentes e turistas, pelo que foi uma grande vantagem para mim, poder ter contacto com diferentes tipos de exigência que cada utente requeria. Para além de poder por em prática os meus conhecimentos da área, por vezes também era exigido saber falar outras línguas e saber aplicar o meu discurso ao público-alvo.

2.3.3. PARTICIPAÇÃO EM AÇÕES DE FORMAÇÃO

Durante o estágio foi-me dada a oportunidade de participar em diversas ações de formação. Acho uma mais-valia tanto para mim como para qualquer farmacêutico poder assistir as estas formações dado que aumenta o conhecimento da equipa sobre o medicamento bem como a melhor forma de transmitir ao utente um aconselhamento mais coerente e confiante. Pelo facto dos constantes avanços da medicina e dos conhecimentos na área da saúde é extremamente necessário prosseguir na nossa aprendizagem, assim que a oportunidade de estar presente em diversas ações de formação por parte de diversas empresas foi uma mais-valia para mim, enquanto futura farmacêutica.

2.3.4. CARTÃO SAÚDA

O novo cartão Saúde é um cartão das farmácias portuguesas que permite trocar pontos diretamente por produtos que constem na revista Saúde ou podem ser transformados em vales de dinheiro que podem ser usados para pagar a conta na farmácia. Estes pontos são obtidos sempre que se realizem compras em produtos de saúde, medicamentos não sujeitos a receita médica e serviços farmacêuticos. Considero, assim, uma oportunidade poder ter contactado com as novas funções deste cartão e perceber o seu funcionamento [2].

2.4. AMEAÇAS

Fatores negativos que de alguma forma possam ter comprometido o bom funcionamento do estágio.

2.4.1. LOCALIZAÇÃO

Ainda que a localização da farmácia Rodrigues da Silva seja num local privilegiado por se encontrar na Baixa de Coimbra onde diversas pessoas se dirigem e com grande afluência por parte de turistas, por outro lado é rodeada por várias farmácias vizinhas e apresenta falta de estacionamento. Estes aspetos, penso constituírem uma ameaça uma vez que o utente tem maior opção de escolha de farmácias a que se dirigir ou uma maior dificuldade em se deslocar à mesma. É extremamente necessário encontrar estratégias de modo a inovar a farmácia e a diferenciar o atendimento para que se consiga satisfazer o utente sem que este tenha de recorrer a outra farmácia.

2.4.2. METEOROLOGIA

No Inverno em que os dias são mais frios e há uma maior possibilidade de aguaceiros, diminuem o número de utentes que se dirige à farmácia para solicitar os seus serviços, pelo que nestes dias a afluência é menor. Tendo em conta que o meu estágio decorreu maioritariamente nos meses de Inverno, penso ter sido uma desvantagem para mim, uma vez que tinha menos probabilidade de atender e assim pôr em prática os meus conhecimentos e ganhar experiência.

2.4.3. MSRM SEM RECEITA MÉDICA

Frequentemente utentes dirigirem-se à farmácia a solicitar MSRM sem a presença de uma prescrição médica. As razões eram várias, ou por serem de toma crónica, ou por dificuldade

de marcar uma consulta médica, ou simplesmente pelo facto do pagamento da consulta não justificar a percentagem de comparticipação que o medicamento possuía. Desde início foi-me alertado para estes casos e que não deveria ceder a medicação sem a apresentação de uma prescrição médica e que deveria sempre de forma educada e calma explicar essa situação ao utente. No entanto, nem todos eram compreensivos pelo que por vezes tornava o atendimento um pouco constrangedor.

2.4.4. VENDA DE MNSRM FORA DAS FARMÁCIAS

Com a venda de medicamentos não sujeitos a receita médica em grandes superfícies comerciais ou parafarmácias, as farmácias encontram-se sob ameaça, tendo em conta que estes estabelecimentos competem com preços inferiores aos aplicados nestas. Com isto, compete-nos a nós enquanto profissionais de saúde investir num aconselhamento direcionado e atento sempre focado no utente, distinguindo-nos dos restantes locais de venda de MNSRM.

2.4.5. ATUALIZAÇÃO DE PREÇOS/COMPARTICIPAÇÕES

Os preços dos medicamentos comparticipados são atualizados de três em três meses, o que geralmente conduz a alguma desconfiança por parte dos utentes, que nos questionam quanto a estas alterações. Por vezes esta situação ocorria, e o utente estava habituado a pagar um preço e depois via-se obrigado a pagar outro, o que tornava o atendimento um pouco constrangedor, mesmo tentado explicar o sucedido.

2.4.6. SITUAÇÃO ECONÓMICA

A crise económica que se instalou no nosso país afetou o poder de compra da população, o que conduz a uma redução da aquisição de produtos de saúde por parte do utente. Ainda que a saúde seja um sector de que a população não abdica, existe sempre uma tentativa de diminuição de custos, assim que muitos dos utentes apenas levavam o estritamente necessário ou por vezes apenas escolhiam um dos medicamentos em detrimento de outro que achassem que não iria ser necessário. Nestes casos é necessário primar pela excelência dos nossos serviços como farmacêuticos colocando sempre o bem-estar do utente em primeiro lugar.

2.4.7. DESCONHECIDA POR PARTE DE ALGUNS UTENTES

Senti que por vezes, por ser uma cara nova, os utentes encontravam-se mais receosos e desconfiados pelo que preferiam dirigir-se aos profissionais já seus conhecidos.

2.4.8. ACONSELHAMENTO NA ÁREA DE DERMOCOSMÉTICA

Grande parte da rentabilidade de uma farmácia deve-se a produtos de dermocosmética, e a farmácia Rodrigues da Silva é caracterizada pelos seus bons conselhos nesta área e consecutivamente pela sua dispensa a pessoas que procuram este tipo de produtos. Também pela sua localização, muitos dos utentes eram estrangeiros que procuravam produtos que não existiam nos seus países ou que se encontravam a preços mais baratos, pelo que era necessário saber aconselhar e motivar a compra. Ao longo do meu estágio percebi que esta era uma das áreas em que me sentia menos confiante, mas que era extremamente necessária. A existência de várias marcas, e dentro de cada uma delas, uma elevada gama de produtos tornava ainda mais difícil o meu aconselhamento. No entanto, antes de iniciar o meu atendimento foi-me dada uma explicação da variedade de produtos que a farmácia possuía e os quais eram mais aconselhados para os diferentes tipos de peles. No decorrer do estágio sempre que tinha alguma dúvida perguntava e era-me sempre dada uma explicação. Apesar de existir uma unidade curricular dedicada a esta área, penso que seria de uma mais valia poder ter formações sobre as diversas marcas e os seus produtos, uma vez que é uma área em constante desenvolvimento em que existe sempre um novo produto a entrar para o mercado.

2.4.9. ACONSELHAMENTO DE PRODUTOS VETERINÁRIOS

Outra dificuldade com que me deparei foi aquando da solicitação de produtos veterinários. Apesar do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas possuir uma unidade curricular direcionada para produtos de uso veterinário, esta encontra-se mais direcionada para um ponto de vista farmacocinético e farmacodinâmico o que em nada se relaciona com o que nos é pedido na farmácia. Acho que seria uma mais-valia, de para além com o que já é lecionado, inserir casos práticos que seriam úteis para a realidade que encontramos numa farmácia. De qualquer forma, no dia-a-dia esta dificuldade foi sendo ultrapassada com ajuda de toda a equipa técnica.

2.4.10. POUCOS CONHECIMENTOS NA ÁREA DE GESTÃO FARMACÊUTICA

Durante o percurso académico, apesar de aprendermos algumas noções de gestão, não compreendemos toda a gestão que uma farmácia implica e como é importante ter alguém com conhecimento profundo nesta área numa farmácia.

3. CASOS PRÁTICOS

3.1. GRIPES E CONSTIPAÇÕES

Tendo em conta que o meu estágio ocorreu maioritariamente nos meses de Inverno, o pedido de medicamentos para constipações, congestionamento, dores de garganta e tosse eram frequentes. Em qualquer um destes casos era sempre importante perguntar se eram isolados ou se vinham acompanhados de mais algum problema, inclusive febre ou vómitos. Na cedência de antigripais deveria sempre perguntar se sofria de algum problema como hipertensão dado que a maioria destes medicamentos possui na sua composição cafeína que pode agravar a situação de hipertensão. O facto de estes medicamentos deterem também componentes como anti-histamínicos, era também importante alertar para a possibilidade de causar sonolência. No caso de descongestionantes, perguntava sempre se o utente apresentava rinorreia ou não e perante a resposta aconselhava o descongestionante mais adequado para o seu caso, alertando sempre para o facto de possuir um efeito *rebound* e que por isso só deveria ser utilizado num período máximo de 4 a 5 dias. Tinha também de ter atenção em casos de hipertensão para o facto dos congestionantes possuírem substâncias vasoconstritoras. Para além disso podia aconselhar água do mar como higiene diária nasal. Em casos de tosse, a primeira pergunta a fazer era qual o tipo de tosse, se seca e irritativa ou se com expetoração e a partir da resposta escolhia o xarope mais adequado. Nestas situações dever-se-ia ter igualmente em atenção se o utente era diabético, uma vez que a maior parte das formulações de xaropes têm na sua formulação sacarose, ou se era asmático porque em caso de tosse com expetoração deve-se ter precauções especiais. Uma boa hidratação também deve ser aconselhada.

3.2. PROBLEMAS GASTROINTESTINAIS

Como a farmácia Rodrigues da Silva também tem uma grande afluência de turistas, que muitas vezes vêm com problemas gastrointestinais, quer pelas mudanças de alimentação

quer pelo facto de não se encontrarem no seu lugar habitual, o pedido de medicamentos para obstipação é frequente. Uma das perguntas que fazia era se era costume encontrar-se naquela situação ou se era relativamente recente. Após a questão e de saber o quão grave era, aconselhava um medicamento de ação mais imediata ou um xarope ou gotas em solução oral, em que ambos devem ser ingeridos à noite. Nestes casos também deve ser sugerida uma alimentação saudável rica em fibras e uma hidratação adicional.

O pedido de antidiarreicos também era frequente. Mais uma vez perguntava há quanto tempo se encontrava naquele estado e se era acompanhado de outros sintomas como vómitos. Após perceber a situação aconselhava adicionalmente o uso de probióticos, como *Ul-250*[®] [3] de modo a restabelecer a flora intestinal, bem como a reposição de eletrólitos como por exemplo *Dioralyte*[®] [4].

3.3. RUTURAS MUSCULARES

Frequentemente eram-me pedidos fármacos para dores musculares como entorses ou contusões, tanto por exercício físico como por um esforço exagerado em que geralmente aconselhava um anti-inflamatório e analgésico tópico. Caso o utente preferisse um medicamento por ingestão oral tinha o cuidado de perguntar se apresentava algum problema de estômago, dado que, este tipo de fármacos pelo seu mecanismo de ação agrava o problema.

3.4. INFEÇÕES URINÁRIAS

Durante o meu estágio, o pedido de ajuda para possíveis infeções urinárias era frequente. Nestes casos colocava questões como quando começaram os sintomas, se era frequente a vontade de se dirigir à casa de banho, se sentia ardor ao urinar. Conforme a resposta e caso suspeitasse que fosse realmente uma infeção explicava ao utente que como uma infeção necessita de antibióticos e estes são restritos apenas podendo ser cedidos perante a presença de uma prescrição médica, que deveria dirigir-se a um médico para poder fazer análises e saber assim exatamente qual o tratamento a fazer. De qualquer modo informava que se não pudesse dirigir-se imediatamente a um médico, poderia tomar um suplemento de vitamina C pelo facto de este acidificar a urina ajuda a combater a infeção, uma vez que a maioria das bactérias precisa de um pH neutro para sobreviver. Para o caso de a infeção não se encontrar avançada ou se era frequente apresentar infeções aconselhava também o suplemento alimentar *Monurelle Cranberry*[®] [5], que se encontra indicado na

profilaxia de cistites. Poderia aconselhar ainda o uso de uma solução de lavagem íntima apropriada para o seu caso e ainda ingerir líquidos como água.

4. CONCLUSÃO

Finalizado o estágio curricular, posso afirmar que foi uma das experiências mais enriquecedoras durante o todo meu percurso acadêmico e que me surpreendeu pela positiva.

No decorrer do estágio percebi que o facto de a farmácia ser o local onde os utentes, muitas das vezes, se dirigem primeiro e último lugar, exige que nós farmacêuticos enquanto agentes de saúde apliquemos todos os nossos conhecimentos até então adquiridos com competência e responsabilidade, e que façamos deles o melhor uso possível para que o utente tenha acesso a toda a informação necessária para que o seu tratamento seja feito de forma correta.

Apesar de ter ainda muito que aprender, estes meses de estágio permitiram-me não só aplicar os meus conhecimentos na prática, mas também crescer tanto como pessoa como profissional de saúde que sempre deve zelar pelo melhor de cada utente. Cada atendimento, cada experiência e cada dificuldade superada ajudou-me a compreender que nunca somos perfeitos se não uma versão melhorada de nós mesmos e que como farmacêuticos devemos exercer da melhor forma que sabemos a nossa profissão de modo a privilegia-la e a dar-lhe o mérito que merece.

Termina assim uma etapa que me abriu caminho para iniciar uma nova da melhor forma possível. Todos os conhecimentos, conselhos, advertências e elogios que me foram transmitidos permitiram-me uma continuação da minha formação enquanto farmacêutica, e assim só tenho a agradecer a oportunidade que me deram. Espero poder exercer o meu trabalho tão bem como aprendi na Farmácia Rodrigues da Silva que pode ser feito.

5. **BIBLIOGRAFIA**

- [1] Receitas sem papel [Consultado a 16 de jun. 2016] Disponível em:
<http://spms.min-saude.pt/product/receita-sem-papel/>
- [2] Farmácias Portuguesas – Como funciona o cartão Saúde [Consultado a 16 de jun. 2016]
Disponível em: <https://www.farmaciasportuguesas.pt/saуда/como-funciona>
- [3] Resumo das características do medicamento – UL - 250[®], [Consultado a 21 de jun. 2016]
Disponível em: <https://www.infarmed.pt/infomed/inicio.php>
- [4] Resumo das características do medicamento - Dioralyte[®], [Consultado a 21 de jun. 2016]
Disponível em: <https://www.infarmed.pt/infomed/inicio.php>
- [5] Resumo das características do medicamento - Monurelle Cranberry[®], [Consultado a 21 de jun. 2016] Disponível em: <https://www.infarmed.pt/infomed/inicio.php>