



Henrique Miguel Marques Bentes

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Ana Rita Gonçalves Pereira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Henrique Miguel Marques Bentes

Relatório de Estágio em Indústria Farmacêutica

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo
Dr. Filipe Silva e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Henrique Miguel Marques Bentes, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011148578, 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, setembro de 2016

(Henrique Miguel Marques Bentes)

A Orientadora de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

(Dra. Ana Rita Gonçalves Pereira, Diretora Técnica)

O Estagiário

(Henrique Miguel Marques Bentes)

“It is easier to judge the mind of a man by his questions rather than his answers.”

Pierre-Marc-Gaston, duc de Lévis

Os meus sinceros agradecimentos:

À Dra. Ana Rita Pereira pela orientação de excelência. Uma trabalhadora com grande caráter, bastante profissionalismo, muito espírito de entreatajuda e paixão pela profissão;

À Belita por todo o apoio prestado. Sem dúvida que me ensinaste muito no atendimento ao cliente e de como criar empatia com a pessoa à nossa frente;

Aos restantes membros da equipa que sempre se mostraram disponíveis para ajudar;

À Universidade de Coimbra, especialmente à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra e seus docentes, pela formação académica e oportunidades que me proporcionaram, assim como os grandes Amigos que levo comigo p'ra vida;

À Phartuna, Tuna de Farmácia de Coimbra, pelo excelente espírito que sempre cultivaram, pela garra de quem sabe almejar o topo e, não menos importante, pela camaradagem que nunca será esquecida;

Ao Grupo de Fados “Mensagem”, especialmente ao Rui Martins, Diogo Fonseca, Diogo Jesus e Rafael Pereira, por preservar a Canção de Coimbra em todo o seu esplendor, sem nunca arredar pé das adversidades;

À minha Família, em especial aos meus Pais e Avós pelo apoio incondicional e voto de confiança; espero um dia ser capaz de retribuir tudo aquilo que me ofereceram.

Índice

1.	Introdução	9
2.	Pontos fortes	11
2.1.	Plano de estágio bem organizado.....	11
2.2.	Contato gradual com as tarefas	11
2.3.	Integração na equipa	13
2.4.	Disposição	13
2.5.	Fidelização	13
2.6.	Prestação de serviços farmacêuticos	14
2.7.	Técnicas de vendas.....	14
2.8.	Sistema informático.....	14
2.9.	Processamento do receituário e faturação.....	15
2.10.	Autonomia	15
3.	Pontos fracos	16
3.1.	Receios.....	16
3.2.	Marcas vs princípios ativos	16
3.3.	Horas sem afluência	16
3.4.	Pouca variedade de produtos	17
4.	Oportunidades	17
4.1.	Receita eletrónica.....	17
4.2.	Ações de formação	17
4.3.	Contacto com delegados de informação médica	18
4.4.	Gestão de farmácia.....	18
4.5.	Componente técnica.....	18
4.6.	Produtos de veterinária.....	18
5.	Ameaças	19

5.1.	Crise económica.....	19
5.2.	MSRM sem receita.....	19
5.3.	Competitividade.....	19
5.4.	Incompreensão do público	20
6.	Conclusão.....	21
7.	Bibliografia	22

Lista de abreviaturas

DCI – Denominação Comum Internacional

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

I. Introdução

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) compreende uma parte curricular e uma componente de estágio, ambas obrigatórias. O MICF, ao apresentar uma estrutura organizativa fundamentada na existência de 10 semestres letivos, em que o estágio se realiza no decurso dos 9º e 10º semestres, particularmente neste último, permite simultaneamente cumprir o consignado na Diretiva 2005/36/CE de 07 de setembro do Parlamento Europeu e no Decreto-Lei n.º 74/2006 de 24 de março. Na realidade, a modalidade de 10 semestres conduz à obtenção do grau de Mestre dentro do período de escolaridade previsto, para além de ir ao encontro das recomendações da Ordem dos Farmacêuticos no sentido de antecipar o mais possível o contacto dos estudantes com a realidade profissional. Acresce que, desta forma, a interligação Estudante-Faculdade-Mercado de trabalho sai claramente reforçada, sendo criadas condições para que exista um acompanhamento mais efetivo do estudante durante o seu período de estágio profissionalizante^[1].

A formação deve garantir que o estudante, quando concluir o estágio, adquiriu os conhecimentos e as competências seguintes^[1]:

- a) Conhecimentos adequados dos medicamentos e substâncias utilizadas no respetivo fabrico;
- b) Conhecimentos adequados da tecnologia farmacêutica e do ensaio físico, químico, biológico e microbiológico dos medicamentos;
- c) Conhecimentos adequados do metabolismo e dos efeitos dos medicamentos e da ação dos tóxicos, bem como do uso dos medicamentos;
- d) Conhecimentos adequados que permitam avaliar os dados científicos respeitantes aos medicamentos para poder, com base neles, prestar informações apropriadas;
- e) Conhecimentos adequados dos requisitos legais e outros em matéria de exercício da atividade farmacêutica;
- f) Preparação, ensaio, armazenamento e distribuição de medicamentos em farmácias abertas ao público;
- g) Preparação, ensaio, armazenamento e distribuição de medicamentos em hospitais;
- h) Difusão de informações e conselhos sobre medicamentos.

O estágio que realizei na Farmácia Anobra decorreu entre os meses de janeiro a abril de 2016, tendo sido orientado pela Dra. Ana Rita Gonçalves Pereira, Diretora Técnica.

O relatório focar-se-á numa análise SWOT (do inglês *strengths*, *weaknesses*, *opportunities* e *threats*) do plano do estágio, bem como todas as oportunidades de aprendizagem, a integração na farmácia, as tarefas executadas, as dificuldades encontradas e os métodos utilizados para as ultrapassar.

2. Pontos fortes

2.1. Plano de estágio bem organizado

Desde o início que o plano de estágio tinha trâmites bem definidos e objetivos a alcançar. O acompanhamento gradual permitiu também adaptar o plano de estágios às minhas capacidades, o que me permitiu ultrapassar inseguranças de uma forma natural e espontânea como também desenvolver as minhas *soft skills* no decorrer da prática farmacêutica.

2.2. Contato gradual com as tarefas

Neste ponto, vou englobar também o estágio de verão que fiz nesta farmácia por questões de continuidade da formação. Nos meus primeiros dias de estágio, familiarizei-me com os produtos lá existentes e sua disposição, tentando fazer uma associação entre os nomes comerciais e os princípios ativos. Mais tarde, comecei a rececionar as encomendas e a armazenar os produtos, continuando a tentar aprender mais sobre os produtos. Desta forma, fui aprofundando os meus conhecimentos e começando a memorizar o local onde os produtos se encontravam armazenados, diminuindo o tempo de atendimento no futuro.

A receção de encomendas é uma das primeiras funções que um estagiário tem na farmácia comunitária, o que permite um contacto inicial com os nomes comerciais e a sua associação com os princípios ativos e a familiarização com o sistema informático. Este contacto é fundamental para perceber a dinâmica da gestão das encomendas. A receção das encomendas é realizada com recurso ao SIFARMA 2000 consiste em introduzir no sistema os produtos a rececionar. Nesta etapa, é muito importante fazer a verificação do prazo de validade dos produtos. Caso se verifique que a validade de um produto é menor do que o indicado no sistema, ou quando não existe nenhuma embalagem do produto na farmácia, este tem de ser atualizado. Posteriormente, antes de se aprovar a receção da encomenda, é necessário fazer a sua verificação. Esta é feita através da fatura, conferindo os preços, quantidades e valor total. Este ponto teve particular relevância no mês de março por se verificarem muitas alterações de preços, o que me permitiu ganhar alguma agilidade na verificação dos preços e gestão da farmácia. Nesta fase, marcam-se os preços dos produtos de marcação livre. No caso de se verificar alguma irregularidade, nomeadamente a existência de produtos faturados que não tenham sido enviados, ou produtos que tenham sido enviados

mas não tenham sido pedidos nem faturados, procede-se à reclamação ou devolução, respetivamente.

À semelhança da receção de encomendas, o armazenamento é também uma das primeiras tarefas de um estagiário. Este é, de facto, um dos aspetos mais importantes na Farmácia, permitindo uma otimização de espaço e de tempo, facilitando o acesso aos produtos e contribuindo para a correta preservação e conservação dos medicamentos e produtos de saúde, com vista à qualidade e eficiência no momento da dispensa ao doente. Independentemente do critério escolhido pela farmácia para o ordenamento dos medicamentos e produtos de saúde, há um conjunto de aspetos que devem ser considerados, tais como: espaço disponível; condições de estabilidade, nomeadamente de temperatura, humidade e luminosidade; prazo de validade, tendo em conta a regra do *first in first out*, isto é, os primeiros produtos a sair são os que apresentam prazo de validade mais e a colocação de artigos sazonais e de maior rotatividade nas zonas quentes e produtos de menor rotatividade e de grandes dimensões nas zonas frias. Para além disto, há também a ter em conta a natureza do produto – apesar de todos os medicamentos estarem fora do alcance do público, os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) podem estar expostos ao público. Os psicotrópicos e estupefacientes encontram-se separados dos outros produtos. Por outro lado, os produtos químicos corrosivos e inflamáveis encontram-se armazenados em local próprio.

O passo seguinte do meu estágio foi começar a assistir aos atendimentos e, por vezes, atender com a ajuda de alguém. Passado pouco tempo sentia-me já mais à vontade com os produtos e o sistema informático, tendo, por isso, começado a atender sozinho.

Ajudei ainda no controlo dos prazos de validade. Para proceder a esta verificação é emitida uma lista dos produtos com prazo a expirar no período de três meses, de modo a poderem ser assim separados e devolvidos ao fornecedor com a antecedência exigida. Quando um produto não é separado com a devida antecedência ou quando o fornecedor não o aceita, este é dado como quebra. Para além da importância financeira, o controlo dos prazos de validade é, principalmente, uma atividade de extrema relevância para a proteção dos doentes.

Tendo em conta todos estes aspetos, na minha opinião este plano de estágio foi adequado, uma vez que me deu oportunidade de desempenhar diversas funções, começando pelas mais fáceis, de forma a ganhar ao longo do tempo mais confiança no meu trabalho e a prevenir possíveis erros com prejuízo para o doente ou farmácia. Revelou-se um ponto muito forte do estágio, permitindo-me desenvolver inúmeras competências e conhecer a logística da farmácia comunitária.

2.3. Integração na equipa

O facto de o estágio curricular constituir a minha segunda passagem pela Farmácia Anobra permitiu uma adaptação muito mais rápida e uma célere integração na equipa e nas tarefas, fazendo-me sentir como um elemento que acrescia valor à Farmácia. Isto incentivou-me a corresponder com empenho e dedicação e possibilitou-me dar contributos que aumentassem a eficiência do trabalho. Não posso deixar de mencionar que estar a lidar com duas trabalhadoras extremamente profissionais e dedicadas com as quais me sentia à vontade permitiu-me um acompanhamento mais dinâmico das funções desempenhadas na farmácia, permitindo-me esclarecer dúvidas de uma maneira mais descontraída e aprender pelo exemplo.

2.4. Disposição

A Farmácia possui uma sala de atendimento ao público espaçosa e bem iluminada destinada ao atendimento com boa visibilidade de produtos, a qual conta com um balcão equipado com dois terminais informáticos, armários com prateleiras e gavetas atrás do balcão com MNSRM visíveis, mas não alcançáveis, e a acompanhar as paredes com produtos de dermocosmética, puericultura, nutrição, entre outros. Temos um gabinete de atendimento personalizado com um medidor de tensão arterial, medidores de glucose e colesterol, uma balança e uma cama hospitalar. Na zona vedada ao público temos prateleiras onde se armazenam os MSRMs, um frigorífico, um posto de trabalho contemplando um terminal informático, o cofre dos psicotrópicos, várias prateleiras para arrumação de documentos. No piso superior encontra-se o laboratório e uma casa-de-banho. Sendo uma zona rural de baixa densidade populacional, esta disposição é perfeitamente capaz de satisfazer as necessidades dos doentes e dos colaboradores.

2.5. Fidelização

Cada doente é merecedor de um atendimento personalizado e focado nas suas necessidades. Estando inserido num contexto rural, a Farmácia é um ponto de afluência da população, sendo de extrema importância cultivar uma boa relação com os moradores da

freguesia. Logicamente, este estilo de atendimento extravasa para todos os doentes que são atendidos na farmácia, sejam eles locais ou não. Temos até situações de doentes que se deslocam ao nosso estabelecimento pelo atendimento quando têm alternativas mais próximas. Daí ser crucial ter sempre em mente cativar e fidelizar.

2.6. Prestação de serviços farmacêuticos

No decorrer do estágio foi-me dada a oportunidade de fazer a determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos, como a glicémia, o colesterol total e a pressão arterial. Embora a farmácia disponha de testes de gravidez, nunca foi feito este pedido. Estes testes eram realizados no gabinete, conferindo privacidade ao doente de forma a criar um ambiente adequado para estabelecer diálogo entre o farmacêutico e o doente, permitindo uma intervenção valiosa no que toca ao acompanhamento e aconselhamento. Este, por sua vez, fica com um boletim de registo que lhe permite um histórico de evolução.

Outro serviço que é prestado na farmácia é a recolha de embalagens vazias e medicamentos fora de uso, em colaboração com a Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens e Medicamentos fora de uso (VALORMED) ^[2]. Esta iniciativa é bastante conhecida pelos doentes, visto estes, por vezes, já virem com as suas embalagens vazias e medicamentos fora de uso para depositar no contentor.

2.7. Técnicas de vendas

As técnicas de venda têm o objetivo de aumentar a rotação dos produtos com vista no ganho económico para a farmácia. Para garantir uma boa gestão, é necessário ter um bom domínio de técnicas de venda e *merchandising*. Considero um ponto positivo, uma vez que foi um tópico abordado nalgumas unidades curriculares do curso e pude, desta forma, aplicá-las na prática e avaliar a sua utilidade.

2.8. Sistema informático

A Farmácia Anobra adotou o SIFARMA 2000 como o seu sistema informático, um dos mais usados a nível nacional. Este *software* permite a realização de tarefas de forma fácil e

prática, poupando tempo precioso. Interligado com praticamente todas as funções realizadas na farmácia, o conhecimento avançado desta ferramenta é uma mais valia para qualquer farmacêutico de modo a garantir uma política de trabalho eficiente e completa. Tive oportunidade de explorar com algum detalhe as funcionalidades que oferecia e incorporá-las na rotina como forma de agilizar os processos.

2.9. Processamento do receituário e faturação

Sendo uma farmácia localizada numa zona rural, não há necessidade de rever diariamente as receitas. Em todo o caso, tive oportunidade de acompanhar de perto o processo. Durante este processo, pude apreciar quais os erros mais comuns durante o processamento da receita, conseguindo evitá-los posteriormente no atendimento. Também participei no processo de fecho de faturação e receituário no final de cada mês e, sendo uma atividade transversal às farmácias, constituiu uma parte importante do estágio.

2.10. Autonomia

Assim que comecei a demonstrar segurança nas minhas decisões, independentemente da função, conferiam-me uma maior liberdade de trabalho, levando a um aumento de confiança nas minhas ações. Também me fez perceber a responsabilidade envolvida e assegurar que todos os meus atos eram executados com segurança.

3. Pontos fracos

3.1. Receios

Um dos meus maiores receios era pôr em risco a saúde de um doente por algum erro que pudesse cometer. Também a ideia de estar ao público não era a melhor das sensações. Mas isto tudo deriva da insegurança e timidez. À medida que fui aprendendo o que fazer, como fazer e quando fazer, a probabilidade de eu errar era cada vez menor e os níveis de confiança começaram a subir e os receios a ficar para trás, pois estava munido de conhecimentos que me permitiriam agir rapidamente, mesmo que errasse.

3.2. Marcas vs princípios ativos

Este obstáculo foi bastante penoso de ultrapassar. A associação de medicamentos de marca com a Denominação Comum Internacional (DCI) era algo completamente novo. O facto de haver várias marcas para o mesmo princípio ativo não contribui para ultrapassar este obstáculo. Isto levou a que os doentes por vezes se manifestassem sobre eu estar a apresentar medicamentos que não estavam na receita. Embora esta dificuldade seja ultrapassada com a prática, denota-se uma discrepância nas formações, sendo que a faculdade não nos prepara para esta realidade.

3.3. Horas sem afluência

Mesmo sendo uma zona rural, havia alturas que não se via vivalma na rua. Quase equiparável ao trânsito, as horas de ponta eram no início do dia e ao final da tarde. Nestas alturas sem afluência de doentes à farmácia, sentia que o meu tempo de estágio estava a ser desperdiçado, porque como não havia doentes para atender, não podia ganhar mais experiência.

3.4. Pouca variedade de produtos

A pouca diversidade de produtos de dermocosmética e puericultura na farmácia, embora justificável tendo em conta a sua localização geográfica e o público-alvo, não me permitiu um grande contato com as diversas gamas de produtos hoje existentes no mercado. A juntar ao pouco desenvolvimento que estes temas têm na faculdade, creio que o meu conhecimento na área ficou um pouco aquém das expectativas.

4. Oportunidades

4.1. Receita eletrónica

A implementação da Receita Sem Papel ou Receita Eletrónica foi no dia 1 de abril de 2006. Esta fase foi já na parte final do meu estágio, no entanto, ainda consegui vivenciar a fase de transição, ficando então com um entendimento do processo antigo e novo. Recebi uma formação de como se iria passar a fazer a receita e, posteriormente, tive oportunidade de ir pesquisar e aprofundar as alterações que a receita eletrónica iria trazer, nomeadamente no receituário. Um maior número de medicamentos prescritos, levantamento gradual por escolha do doente, validade de seis meses, sem impressões foram as vantagens sentidas quase instantaneamente, por serem tão inovadoras.

4.2. Ações de formação

O estágio curricular permitiu-me assistir a variadas formações ligadas ao setor, quer fossem promocionais ou formativas. Não só me permitiu conhecer novas gamas de diferentes marcas como também aprofundar os conhecimentos sobre as patologias-alvo, mecanismos e ferramentas (introdução do *E-commerce*).

4.3. Contacto com delegados de informação médica

Durante o estágio, foram várias as visitas de delegados de informação médica à farmácia. Durante estas visitas é dada uma pequena formação com informações práticas, úteis e resumidas sobre os produtos (geralmente novos) ou ferramentas, o que se revelou uma mais-valia por causa da informação adquirida.

4.4. Gestão de farmácia

Um dos aspetos que eu valorizei durante o estágio foi o meu envolvimento na gestão da farmácia. Estar a par e monitorizar determinados parâmetros como quota de genéricos, recapitulativos, contagens, entre outros, permitiu-me ter uma visão mais ampla da gestão de um estabelecimento deste calibre.

4.5. Componente técnica

Sempre que havia um problema técnico, eu tentava sempre resolver o mais depressa possível para garantir uma rápida normalização da situação e não prejudicar a Farmácia. Como tal, houve alguns incidentes que me familiarizaram com a componente técnica dos equipamentos, que por vezes faz bastante falta para poupar tempo valioso em reparações. Este *skillset* permitiu que eu entrasse em contato com as empresas responsáveis pelos equipamentos, como é exemplo a Glintt, e aprendesse bastante numa área mais técnica, mas também relacionado à Farmácia.

4.6. Produtos de veterinária

Por se situar numa zona rural, a farmácia está bem preparada para resolver algumas situações na área da veterinária, envolvendo animais de pequeno e grande porte. Foi uma mais valia ter oportunidade de aprender mais estes produtos, pois não era uma área muito explorada na faculdade.

5. Ameaças

5.1. Crise económica

A atual situação em que o país se encontra pode vir a criar consequências graves. Principalmente ao balcão de atendimento da farmácia, é cada vez mais frequente ouvirmos desabafos dos doentes referindo que muitas vezes o dinheiro não chega para adquirir todos os medicamentos de que necessitam e que acabam indiscriminadamente por não tomar alguns deles. Obviamente que isto gera um grave problema de adesão à terapêutica e pode mesmo por em risco a saúde do doente.

Essa crise também se vê no lado das farmácias. Isto leva a algumas questões levantadas de ambos os lados, mas que no fim mostra que nem sempre é possível ao farmacêutico agir para promover a saúde pública da forma que gostaria devido a um conflito de interesses da parte da farmácia e da parte do farmacêutico.

5.2. MSRM sem receita

Durante o estágio foram muitos os pedidos de medicamentos que necessitam de prescrição médica, sem os doentes a trazerem consigo no momento da vinda à farmácia. Está aqui em causa não a boa-vontade do farmacêutico, mas o zelo pela saúde pública e do doente, uma vez que a automedicação não se pode estender a todas as situações clínicas nem a todos os medicamentos.

5.3. Competitividade

A abertura de espaços de saúde em grandes superfícies comerciais é uma ameaça para as farmácias e farmacêuticos. Não só a nível comercial, uma vez que as margens praticadas são muito baixas, mas também porque nestes locais não há um acompanhamento adequado, podendo prejudicar a saúde pública pela dispensa de forma banal de MNSRM. Tendo em conta a crise económica, mesmo que na maioria dos casos essa diferença de preço seja mínima, as pessoas desvalorizam a importância do aconselhamento farmacêutico, optando por procurar o preço mais baixo.

5.4. Incompreensão do público

Medicamentos esgotados e alterações de preços/comparticipações levava muitas vezes a atribuição de culpa à farmácia, quando na verdade estes são alheios à mesma, gerando algumas situações como descredibilização da farmácia e comprometimento da terapêutica.

6. Conclusão

Ser farmacêutico numa farmácia comunitária transcende a simples venda de medicamentos atrás de um balcão. Todos os dias nos deparamos com situações onde o farmacêutico pode atuar de modo a contribuir para a saúde e o bem-estar do doente. É importante uma atitude pró-ativa por parte do farmacêutico para assegurar também a continuidade da sua profissão, face a um futuro ameaçado pela situação socioeconómica atual.

Esta experiência foi extremamente enriquecedora, quer a nível profissional quer a nível pessoal. O excelente ambiente da farmácia e o contacto com os doentes foi fundamental para me permitir crescer como futuro profissional no mercado de trabalho. A responsabilidade que recai nos ombros de um farmacêutico é enorme, por ter um papel fulcral na saúde pública, mas certamente recompensadora.

A formação de qualidade que a faculdade nos proporcionou constitui uma excelente base para edificar a nossa experiência ganha no mercado de trabalho e o conhecimento que daí advém.

7. Bibliografia

[1]. UC - Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas [Online], atual. 2014. [Consult. 15 set. 2016]. Disponível em <http://www.uc.pt/ffuc/Ensino/micf>.

[2]. VALORMED [Online], [Consult. 15 set. 2016]. Disponível em <http://www.valormed.pt>.

Imagem da capa: [Consult. 15 set. 2016], Disponível em <http://farmacia-anobra.com/>.