



Joana Raquel Rodrigues Vinha Nova

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr^a Cláudia Cristina da Silva Casimiro Correia Dias Silvestre e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Joana Raquel Rodrigues Vinha Nova

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr^a Cláudia Cristina da Silva Casimiro Correia Dias Silvestre e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Joana Raquel Rodrigues Vinha Nova, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011144159, 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, 14 de setembro de 2016.

(Joana Raquel Rodrigues Vinha Nova)

AGRADECIMENTOS

À equipa da Farmácia de Celas, pela simpatia, boa disposição, conhecimentos transmitidos e por me ter feito sentir em casa. Um especial obrigado:

À Dr.^a Cláudia Silvestre, não só pela excelente orientação e contribuição para a minha formação, mas também pela simpatia, compreensão, preocupação e disponibilidade para ajudar. E ainda pelos “ralhetes” quando estes eram necessários!

À Dr.^a Catarina Moreira, Dr. Octavian Tuca, Dr.^a Cristina Melo e Sr.^a Isabel Marques, pela constante boa disposição e alegria, profissionalismo, compreensão e, acima de tudo, pela amizade construída.

Aos meus colegas de estágio, Mariana Rolinho, Rita Teixeira e João Daniel Silva, pela companhia, ajuda, boa disposição e amizade construída.

Aos meus pais, irmã e restante família, por todo o esforço, sacrifício, apoio e confiança revelados ao longo da minha vida académica.

Ao Flávio, por ser uma presença constante, pela motivação, carinho, compreensão, paciência e apoio nos momentos mais difíceis.

À Joana, à minha eterna *roomie*, por todos os dias me aturar, pela amizade criada, por toda a motivação, força e apoio ao longo destes 5 anos.

A todos os docentes e não docentes da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, por todo o esforço, dedicação e empenho na transmissão de conhecimentos.

A todos os meus amigos, pelo apoio constante, companheirismo, todos os momentos partilhados ao longo destes 5 anos. Estes não só acompanharam e complementaram o meu percurso enquanto estudante, como foram parte do meu crescimento enquanto pessoa.

ÍNDICE

LISTA DE ABREVIATURAS	2
1. NOTA INTRODUTÓRIA.....	3
2. ENQUADRAMENTO	4
3. ANÁLISE SWOT.....	5
3.1 PONTOS FORTES.....	6
3.1.1 Equipa técnica e valores transmitidos.....	6
3.1.2 Localização e instalações da farmácia.....	6
3.1.3 Integração e trabalho em equipa em contexto profissional.....	7
3.1.4 Etapas do estágio	8
3.1.5 Atendimento ao público.....	9
3.1.6 Formações.....	10
3.1.7 Reuniões de equipa.....	11
3.1.8 Serviços farmacêuticos diferenciados.....	11
3.1.9 Preparação de medicamentos manipulados.....	12
3.1.10 Sifarma2000®	12
3.1.11 Prescrição por denominação comum internacional (DCI).....	13
3.1.12 Espaço animal	14
3.1.13 Tratamento de resíduos - Programa “VALORMED”	14
3.1.14 Receita sem Papel.....	15
3.1.15 Gestão e Dinamização da Farmácia	16
3.1.16 Integração de conhecimentos adquiridos ao longo do MICF.....	16
3.2 PONTOS FRACOS.....	17
3.2.1 Falta de contacto com o ambiente profissional durante o MICF.....	17
3.2.2 Insegurança.....	17
3.2.3 Dificuldade em associar os nomes comerciais à nomenclatura DCI.....	18
3.2.4 Formação insuficiente em áreas específicas.....	18
3.2.5 Tempo de observação reduzido	19
3.3 OPORTUNIDADES.....	19
3.3.1 Crise económica e proximidade do utente	19
3.3.2 Utentes e situações clínicas heterogéneas.....	20
3.3.3 Participação em programas de educação e promoção da saúde pública	20
3.3.4 Formação contínua	21
3.3.5 Serviços na área de dermocosmética, nutrição e podologia	21
3.3.6 Cartão Saúde	22
3.3.7 Estágios extracurriculares	22
3.4 AMEAÇAS	23
3.4.1 Crise económica nacional	23
3.4.2 Falta de medicamentos	23
3.4.3 Receita Eletrónica	23
3.4.4 Espaços de venda de MNSRM	24
3.4.5 Impossibilidade de um melhor acompanhamento farmacêutico dada a conjuntura social em que vivemos ..	25
4. CASO CLÍNICO	26
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
6. REFERÊNCIAS.....	28

LISTA DE ABREVIATURAS

CHUC	Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra
DCI	Denominação Comum Internacional
FC	Farmácia de Celas
MICF	Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas
MM	Medicamento Manipulado
MNSRM	Medicamento Não Sujeito a Receita Médica
NIF	Número de Identificação Fiscal
RSP	Receita sem Papel
SMS	<i>Short Message Service</i> / Mensagem de texto
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SWOT	<i>Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats</i> / Pontos fortes, pontos fracos, oportunidades, ameaças

I. NOTA INTRODUTÓRIA

De acordo com a Diretiva 2013/55/UE do Parlamento Europeu e do Conselho (1), o título de formação de farmacêutico engloba uma formação de, pelo menos, cinco anos: quatro anos de formação teórica e prática a tempo inteiro, finalizando com um estágio em farmácia aberta ao público (1).

O Estágio Curricular em Farmácia Comunitária é, para além de uma obrigatoriedade legal, uma etapa na nossa formação enquanto futuros profissionais de saúde, marcando não só o culminar de cinco anos de aprendizagem no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), como também a transição para a vida profissional, permitindo-nos colocar à prova os conhecimentos e valências técnico-científicas adquiridas no decorrer do nosso percurso académico.

No âmbito do Estágio Curricular está prevista a elaboração de um relatório respeitante às atividades e conhecimentos adquiridos durante o estágio, na forma de análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) fundamentada, isto é, contemplando os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças observados durante a frequência do estágio.

O Estágio Curricular em Farmácia Comunitária é uma oportunidade única de aprendizagem, aplicação de conhecimentos adquiridos e desenvolvimento profissional e pessoal. O papel do farmacêutico, enquanto agente de saúde pública e especialista do medicamento (2), assume uma importância cada vez maior junto da população, sendo o principal responsável pela promoção do uso racional do medicamento e da promoção da adesão à terapêutica, assim como pela prestação de um aconselhamento adequado, atendendo a relações de benefício-risco e benefício-custo, pondo sempre em segundo plano os seus interesses económicos e pessoais, exigência de uma contínua atualização de conhecimentos e constante atitude de respeito e dedicação para com os utentes.

A Farmácia de Celas foi escolhida como minha primeira opção, visto ser uma farmácia de excelência, com grande dinâmica, reconhecimento junto do público e, da qual, me tinham sido transmitidas excelentes referências por antigos colegas, no que toca ao seu método de funcionamento, ética de trabalho e à qualidade da sua equipa técnica.

2. ENQUADRAMENTO

Fundada em 1957, a Farmácia de Celas (FC), então designada “Farmácia Montes Claros”, esteve inicialmente localizada na Rua António José d’Almeida. Com o objetivo de prestar um melhor serviço aos seus utentes, no ano de 2002, transferiu-se para a Av. Armando Gonçalves, tendo funcionado nestas instalações durante a última década. Hoje, localizada no início da Estrada de Coselhas, junto às Circulares Externa e Interna (vias de acesso ao Hospitais CHUC, Pediátrico e Idealmed[®]), a FC está preparada para servir os seus clientes com dedicação e profissionalismo, criando bem-estar em todos aqueles que a procuram (3).

A FC possui uma equipa de excelência, extremamente competente, profissional e eficaz, com a capacidade de conciliar a sua vasta experiência com um atendimento de centrado no utente e nas suas necessidades. Esta está muito bem coordenada, na qual cada membro possui funções bem definidas. A equipa é constituída por:

- Cláudia Silvestre – Proprietária e Diretora Técnica;
- Catarina Moreira – Farmacêutica Adjunta Substituta;
- Octavian Tuca – Farmacêutico;
- Cristina Melo – Técnica de Farmácia;
- Isabel Marques – Técnica Indiferenciada;
- Olga Ferreira – Técnica de Dermocosmética.

A qualidade do serviço farmacêutico prestado deve-se, não só a uma vasta experiência em lidar com os utentes e as respetivas situações clínicas, mas também às normas e procedimentos para o bom funcionamento interno, o gosto que demonstram pelo seu trabalho e um sério investimento na equipa, baseado numa formação contínua.

3. ANÁLISE SWOT

O presente relatório documenta os aspetos relevantes do Estágio Curricular na forma de uma Análise SWOT fundamentada. Funcionando como ferramenta de diagnóstico estratégico, a análise SWOT representa uma avaliação global dos pontos fortes (*Strengths*), pontos fracos (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*).

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none"> · Equipa técnica e valores transmitidos; · Localização e instalações da farmácia; · Integração e trabalho em equipa em contexto profissional; · Etapas do estágio; · Atendimento ao público; · Formações; · Reuniões de equipa; · Serviços farmacêuticos diferenciados; · Preparação de medicamentos manipulados; · <i>Sifarma2000</i>[®]; · Prescrição por denominação comum internacional (DCI); · Espaço animal; · Tratamento de resíduos – Programa “VALORMED”; · Receita sem Papel; · Gestão e dinamização da farmácia; · Integração de conhecimentos adquiridos ao longo do MICF. 	<ul style="list-style-type: none"> · Falta de contacto com o ambiente profissional durante o MICF; · Insegurança; · Dificuldade em associar os nomes comerciais à nomenclatura DCI; · Formação insuficiente em áreas específicas; · Tempo de observação reduzido.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> · Crise económica e proximidade do utente; · Utentes e situações clínicas heterogéneas; · Participação em programas de educação e promoção da saúde pública; · Formação contínua; · Serviços na área de dermocosmética, nutrição e podologia; · Cartão Saúde; · Estágios extracurriculares. 	<ul style="list-style-type: none"> · Crise económica nacional; · Falta de medicamentos; · Receita Eletrónica; · Espaços de venda de MNSRM · Impossibilidade de um melhor acompanhamento farmacêutico dada a conjuntura social em que vivemos.

Tabela I – Análise SWOT: resumo dos pontos abordados.

3.1 Pontos fortes

3.1.1 Equipa técnica e valores transmitidos

Um dos grandes pontos fortes do meu estágio na FC foi, sem qualquer dúvida, a equipa da mesma. Para além da sua competência, profissionalismo e dinâmica, esta cria um ambiente extremamente acolhedor, quase familiar, sendo notório o companheirismo, respeito e estima entre os diversos membros da mesma. A excelente organização desta equipa, com a divisão de responsabilidades entre os vários membros da mesma e a existência de procedimentos bem definidos, contribui para o bom funcionamento do *back office* da farmácia, sendo que cada profissional conhece as suas funções e responsabilidades e desenvolve o seu trabalho de acordo com as mesmas. Porém, quando o responsável por uma determinada tarefa está ausente, qualquer outro membro da equipa o pode substituir, sendo do conhecimento de todos os procedimentos e protocolos existentes para qualquer situação. Desta forma, existe a garantia de continuidade do trabalho, sem implicações na qualidade dos serviços prestados, nem ocorrência de perdas financeiras desnecessárias.

No atendimento ao público, esta equipa sobressai pelo ambiente acolhedor criado e empatia que procura estabelecer com o utente, através de um diálogo cuidado e mantendo sempre uma postura adequada. É notório que os utentes reconhecem que são bem-recebidos e acarinhados, criando um ambiente de à vontade e confiança durante o atendimento.

Um aspeto a que gostaria de dar especial destaque na equipa da FC é o empenho, ética e profissionalismo no desempenho de qualquer tarefa, tendo sempre como prioridade a saúde e bem-estar dos utentes. Desde cedo me foram transmitidos os valores pelos quais se rege a equipa, sendo bastante claro que o utente e a prestação de um serviço de qualidade ao mesmo, centrado nas suas necessidades, deixando de parte qualquer questão económica, são a prioridade da FC.

3.1.2 Localização e instalações da farmácia

Localizada junto às Circulares Externa e Interna, as quais constituem as principais vias de acesso ao Centro Hospitalar Universitário de Coimbra, Hospital Pediátrico e Idealmed®, a FC está numa zona de acessos privilegiada. Por este motivo, é frequentada por uma grande diversidade de utentes, abrangendo várias faixas etárias, extratos socioeconómicos e nível de literacia, o que me permitiu adquirir uma maior experiência e desenvolver a capacidade de adequar a intervenção ao público a que me dirijo.

No que respeita às suas instalações, a FC detém um aspeto exterior profissional e de grande visibilidade: possui dois letreiros grandes, um sobre a entrada e outro sobre a fachada direita do edifício; uma montra, alvo de atualização constante pela Dr.^a Cláudia Silvestre; e um símbolo de “cruz verde”, o qual permite que esta seja facilmente identificada. Está garantida a acessibilidade de todos os utentes, nomeadamente as condições necessárias para permitir o acesso de cidadãos portadores de deficiências às suas instalações (4). Ainda na zona exterior, encontra-se visível a identificação do diretor técnico, horário de funcionamento da farmácia, assim como a indicação das farmácias de serviço.

Relativamente ao interior da farmácia, este é bem iluminado e acolhedor. A FC possui vários lineares de exposição e gôndolas, tirando o máximo partido possível do espaço disponível através de uma disposição estratégica dos mesmos. Os produtos expostos neste mobiliário são diversos, sendo as principais áreas a dermocosmética, produtos capilares, ortopedia, higiene oral, veterinária (maioritariamente produtos destinados a desparasitação externa e higiene animal), nutrição infantil, puericultura, entre outros. Atrás do balcão, encontram-se expostos não só medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), fora do alcance do utente, mas também suplementos alimentares e vitamínicos e nutrição sénior. A diversidade de produtos de saúde e bem-estar disponível constituiu também um ponto forte do meu estágio, permitindo um contacto com uma grande variedade de produtos de diversas áreas.

Ainda no que diz respeito ao espaço interno da farmácia, esta possui todas as divisões obrigatórias e com a área mínima definida por lei (4) – sala de atendimento ao público, armazém, laboratório devidamente equipado e instalações sanitárias, uma destinada a uso público e outra de uso exclusivo da equipa de trabalho. Em resposta à necessidade de dispor de instalações adequadas que garantam a comodidade e privacidade dos utentes (4), a FC possui quatro balcões de atendimento individualizados e dois gabinetes de atendimento personalizado ao utente. A FC inclui ainda gabinete de direção técnica, área de receção de encomendas e trabalho de *back office*, zona de refeições e zona de vestuário.

3.1.3 Integração e trabalho em equipa em contexto profissional

Fatores como a boa disposição, dinamismo e o ambiente quase familiar encontrados na FC contribuíram para uma fácil integração. O facto de ser a última estagiária a iniciar o estágio na FC poderá também ter influenciado, dado que tive imenso apoio por parte dos

restantes colegas estagiários, especialmente no início do mesmo, o que ajudou bastante a integrar e começar a interagir mais naturalmente com a equipa.

Ao longo do meu estágio, os vários membros da equipa transmitiram-me conhecimentos de forma adequada, ensinando-me a realizar as suas tarefas e deixando-me participar o quanto possível, mostrando-se sempre disponíveis para esclarecer qualquer dúvida que surgisse. Sempre que necessário senti-me à vontade para expor as minhas dúvidas, bem como em pedir apoio e ajuda na realização de várias tarefas. A disponibilidade de cada um dos membros da equipa foi sempre total e, para além de ajudarem, estes explicavam a situação, para que, caso me deparasse com uma situação igual ou semelhante, soubesse como lidar com ela. Isto era notório inclusive entre os próprios membros da equipa, sendo que o espírito de equipa e de entreaajuda foram notórios desde o primeiro dia.

O profissionalismo e a simpatia de toda equipa, assim como a total disponibilidade para esclarecer dúvidas e entreaajuda constante, contribuíram para uma fácil integração e para que a FC se tenha revelado o local ideal para realizar o meu Estágio Curricular em Farmácia Comunitária e completar a minha aprendizagem.

3.1.4 Etapas do estágio

O início do estágio e a integração na equipa de uma farmácia acaba por ser uma experiência muito assustadora e confusa. Na FC existe a plena noção de que o contacto com o mundo profissional ao longo do curso é escasso, pelo que existiram certos cuidados e uma evolução gradual, devidamente planeada, nas funções e situações a que fui exposta.

No início do estágio foi-me apresentada a farmácia, a equipa e os serviços disponibilizados pela mesma. Comecei pelo trabalho de *back office*, com a receção de encomendas e arrumação de produtos, por forma a familiarizar-me com os medicamentos e diversos produtos, e a sua localização. Nos tempos em que estava menos ocupada, era incentivada a estudar sobre o que existia na farmácia, principalmente nas zonas expostas ao utente. Gostaria de realçar uma tarefa, que apesar de simples se mostrou importante e benéfica para o meu estágio: durante a minha primeira semana, juntamente com outra estagiária, realizámos a tarefa de conferir *stocks* – esta atividade permitiu-me familiarizar com a localização dos produtos e a ter uma melhor noção da organização dos mesmos, em especial nas zonas expostas ao utente, ao mesmo tempo que explorava o espaço da farmácia.

Posteriormente, comecei a realizar a organização e conferência de receituário, medição de parâmetros bioquímicos e a assistir à preparação de medicamentos manipulados (MM). Simultaneamente, iniciei a observação de atendimentos, o que me permitiu familiarizar com o *Sifarma2000*[®] e perceber a dinâmica e interação farmacêutico-utente. Após esta fase observacional, comecei a realizar atendimentos sob supervisão de um dos membros da equipa, passando a realizá-los de forma individual quando considerado adequado pela Dr.^a Cláudia e restante equipa.

Foi possível também experienciar a gestão de encomendas e gestão de produtos e stocks, atividades de grande importância na gestão da farmácia. Relativamente a isto, gostaria de salientar que, uma boa gestão de stocks deve passar, não por possuir todos os produtos do mercado, mas sim, aqueles que se adequam e satisfazem as necessidades da população, nas quantidades e com a qualidade apropriadas, o que consiste numa das grandes preocupações da FC.

Foi deixado bem claro que a minha linha de aprendizagem dependeria inteiramente de mim e que o objetivo do estágio seria preparar-me o melhor possível para o mundo profissional, de tal forma que, caso surgisse a oportunidade, saberia como gerir uma farmácia. Considero, portanto, este facto e a introdução gradual a diferentes etapas um ponto forte do meu estágio que se mostrou altamente benéfico para a minha aprendizagem.

3.1.5 Atendimento ao público

A dispensa de medicamentos é um ato farmacêutico de grande responsabilidade, em que o farmacêutico, após avaliação da medicação, cede medicamentos ou substâncias medicamentosas aos doentes mediante prescrição médica ou em regime de automedicação ou indicação farmacêutica, acompanhada de toda a informação, dirigida ao doente, indispensável para o correto uso dos medicamentos (5).

Cabe ao farmacêutico, em qualquer das situações, prestar um aconselhamento farmacêutico adequado com base nos seus conhecimentos, certificando-se que o utente compreendeu todas as indicações para a correta utilização do medicamento, sendo que neste aspeto é de grande importância o desenvolvimento de técnicas de comunicação verbais e não-verbais. É a capacidade de aconselhar o utente, que entre outros fatores, promove a diferenciação do farmacêutico dos outros profissionais de saúde.

Enquanto estagiária, o atendimento ao público constituiu um ponto forte, não só pela oportunidade de aplicar conhecimentos adquiridos ao longo do curso, mas também de

desenvolver as capacidades de comunicação, as quais são extremamente importantes a nível profissional e pessoal. O meu estágio na FC permitiu verificar que a Farmácia Comunitária nos permite estar em aprendizagem constante, motivando-nos a adquirir conhecimentos, com a finalidade de transmitirmos confiança e segurança ao utente e garantir o melhor aconselhamento possível. Ao mesmo tempo, pela posição privilegiada de proximidade com o utente em que nos encontramos, é muito gratificante ter um papel ativo na resolução dos seus problemas de saúde e no esclarecimento de dúvidas relativas às suas terapêuticas farmacológicas, contribuindo para o seu bem-estar.

3.1.6 Formações

Enquanto profissionais de saúde, a nossa aprendizagem é contínua, sendo imperativo uma constante atualização e aquisição de novos conhecimentos. Um conhecimento detalhado, preciso e atualizado acerca dos produtos disponibilizados pela farmácia tem um grande impacto no aconselhamento ao utente.

As ações de formação são uma excelente forma de adquirir novos conhecimentos e desenvolver os presentes. Ao longo do estágio na FC, tive a oportunidade de participar em várias formações, dadas por diversos laboratórios, a maioria das quais decorreu nas instalações da farmácia. O envio pelos laboratórios e existência na farmácia de material de consulta como catálogos, panfletos e revistas, constituem também excelentes fontes, nomeadamente para consulta periódica, lembrando o que foi aprendido ou solucionando dúvidas que vão surgindo durante o atendimento. Após as formações sentia-me mais à vontade e confiante no aconselhamento aos utentes, o que só é possível quando existe formação específica e direcionada, daí a importância destas formações e considerá-las como um ponto forte.

Gostaria de dar ênfase a algo que ocorreu várias vezes durante o meu estágio e que considero, neste aspeto, um ponto forte do mesmo: em alturas de menos movimento na farmácia, eram realizadas pela Dr.^a Cláudia Silvestre pequenas “formações internas” acerca de produtos existentes na farmácia e dos quais não surgiu oportunidade de frequentar formação pelo laboratório. Esta iniciativa mostrou-se bastante benéfica, uma vez que me tornava mais cientes dos produtos disponibilizados pela farmácia, sendo fornecida, de forma bastante simples, informação específica e direcionada acerca dos mesmos e dicas para o seu aconselhamento, assim como uma comparação com diferentes alternativas de produtos de outras marcas.

3.1.7 Reuniões de equipa

Na FC eram realizadas, semanalmente, reuniões de equipa. Nestas era feita uma análise do cumprimento de objetivos, definidos novos objetivos semanais ou mensais da equipa, distribuição de tarefas pontuais, chamadas de atenção e analisada a situação global da farmácia.

Na minha opinião, estas são uma grande mais valia para a equipa da FC, e foram sem dúvida um ponto positivo no meu estágio, permitindo uma melhor integração e compreensão dos objetivos da equipa e adequação aos mesmos, assim como uma maior contextualização e compreensão do posicionamento da farmácia.

3.1.8 Serviços farmacêuticos diferenciados

A Portaria n.º 1429/2007, de 2 de novembro, define que serviços farmacêuticos podem ser prestados nas farmácias. As farmácias podem prestar serviços farmacêuticos de promoção da saúde e do bem-estar dos utentes, nomeadamente apoio domiciliário, administração de primeiros socorros, administração de medicamentos, utilização de meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica, administração de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação, programas de cuidados farmacêuticos, campanhas de informação e colaboração em programas de educação para a saúde (6).

A FC oferece os vários serviços farmacêuticos que visam a promoção da saúde e bem-estar, intensificando o campo de atuação do farmacêutico e respondendo às necessidades dos utentes, nomeadamente determinações dos parâmetros bioquímicos e fisiológicos (glicémia, colesterol total, pressão arterial), consultas de aconselhamento nutricional, de podologia, tratamentos de dermocosmética, entre outros. As instalações da farmácia apresentam dois gabinetes do utente, destinados a estes serviços, o que confere uma maior privacidade na realização dos mesmos.

Assim sendo, considero a existência destes serviços diferenciados um ponto forte não apenas do meu estágio, mas também da própria farmácia, por diversificar a oferta apresentada ao utente e pelo facto de permitir um contacto mais pessoal com o mesmo, criando a oportunidade de realizar uma monitorização dos regimes terapêuticos dos mesmos e a prestação de aconselhamento sobre medidas não farmacológicas, reforçando a confiança e fidelidade do utente.

3.1.9 Preparação de medicamentos manipulados

Considera-se medicamento manipulado (MM) qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico. Cabe ao farmacêutico responsável pela preparação do MM garantir a qualidade do mesmo e verificar a sua segurança (7). As operações de preparação, acondicionamento, rotulagem e controlo deverão efetuar-se num espaço adequado, concebido para estes fins, designado por laboratório (8).

A preparação de MMs, apesar de ter diminuído na generalidade das farmácias, devido à evolução da indústria e tecnologia farmacêutica, continua a ser essencial nas mais variadas situações, sendo esta uma área que permite a diferenciação da farmácia e em que o farmacêutico se pode distinguir dos restantes profissionais. Na FC é bastante frequente a preparação de MM, especialmente para adaptação às necessidades específicas da população pediátrica. Para tal, a FC possui um laboratório devidamente equipado, em conformidade com os requisitos de equipamento mínimo obrigatório (4), e procedimentos bem definidos para a preparação de MM: antes da preparação propriamente dita, é “selecionado” o método de preparação do MM e realizado o preenchimento de uma ficha de preparação, na qual constam as matérias-primas utilizadas, lote e validade das mesmas, informações relativas ao utente e identificação do médico prescriptor, características organolépticas da preparação, condições e precauções especiais de armazenamento, prazo de utilização e cálculo do preço do mesmo; a esta ficha é anexada cópias da receita médica, método de preparação, rótulo e um documento de verificação de pesagem. No final da preparação, esta ficha é datada e assinada pelo farmacêutico que fez a preparação do MM e pelo supervisor.

Durante o meu estágio foi possível realizar a preparação de vários manipulados, o que constitui um ponto forte do meu estágio, assim como a existência de um procedimento bem definido para a preparação dos mesmos. Este é também, na minha opinião, um ponto forte da farmácia, não só pela frequência com que os manipulados são prescritos, mas também por levar à fidelização de alguns utentes e diferenciação da mesma.

3.1.10 Sifarma2000[®]

O *Sifarma2000[®]* é um *software* de apoio no atendimento e na gestão de diversas tarefas diárias da farmácia, sendo uma ferramenta de trabalho de uso intuitivo e extremamente vantajoso. Este possibilita uma otimização do aconselhamento farmacêutico pelo facto de disponibilizar informação técnico-científica atualizada acerca de medicamentos,

permitindo confirmar posologias, verificar possíveis interações medicamentosas, contraindicações e efeitos adversos no momento da venda. Além da rapidez e facilidade de acesso a esta informação, permite uma gestão dos utentes da farmácia, através da criação da ficha de utente. Nesta, são preenchidos os dados biográficos, que incluem o nome do utente, número de identificação fiscal (NIF), número de telemóvel, morada, entre outro, sendo ainda possível registar medições de parâmetros bioquímicos, o que permite um acompanhamento do utente.

Uma grande vantagem do *Sifarma2000*[®] é, portanto, o facto de facilitar o ato da dispensa e a venda dos produtos, tornando possível uma maior concentração no utente e a existência de mais diálogo, sendo desta forma possível a identificação de situações que poderiam eventualmente passar despercebidas. O *Sifarma2000*[®] é ainda de extrema utilidade no *back office*, permitindo ter uma noção correta dos *stocks*, encomendas por receber, produtos recebidos, preços, validades, assim como na parte da conferência do receituário, impressão de verbetes e faturação.

O *Sifarma2000*[®] é uma ferramenta de extrema importância e um grande apoio nas atividades diárias desenvolvidas na farmácia, pelo que o considero um ponto forte do meu estágio.

3.1.11 Prescrição por denominação comum internacional (DCI)

Em Portugal, com vista à redução das despesas em saúde, um dos principais objetivos da política do medicamento tem sido a promoção do mercado dos medicamentos genéricos, uma vez que a prescrição, dispensa e utilização destes se reflete na possibilidade de poupança para os utentes e para o Estado. Uma das medidas implementadas com o intuito de aumentar a venda de medicamentos genéricos foi a obrigatoriedade de prescrição por DCI da substância ativa, estabelecida no Decreto-Lei nº 11/2012, de 8 de março. De acordo com esta alteração, o utente tem o direito de optar entre medicamentos de marca e medicamentos genéricos (9).

Uma vez que ao longo do MICEF, a aprendizagem acerca das substâncias ativas foi segundo esta denominação e não pelo nome comercial, a prescrição por DCI permitiu uma maior facilidade na identificação do medicamento e rápida associação à sua indicação terapêutica. Durante o atendimento e, com a ajuda do *Sifarma2000*[®], é possível ainda visualizar todos os medicamentos existentes com aquele princípio ativo (medicamentos de

marca e genéricos dos diferentes laboratórios), o facilita a identificação do medicamento pretendido pelo utente.

Porém, gostaria de enfatizar um aspeto relativamente à prescrição por DCI: ainda existe alguma confusão por parte dos utentes, no que respeita às diferenças entre medicamentos de marca e medicamentos genéricos e no facto de poderem optar entre os dois, sendo frequente ouvir do utente “Eu quero o que o médico prescreveu.”. Assim sendo, o farmacêutico tem um papel fulcral no esclarecimento dos utentes, explicando-lhe as diferenças, esclarecendo as vantagens na escolha do medicamento genérico e, acima de tudo, aconselhando-o da melhor forma possível, transmitindo segurança ao utente nas escolhas feitas.

3.1.12 Espaço animal

A FC possui o serviço Espaço Animal, o qual permite à farmácia realizar com eficácia e rapidez a dispensa e aconselhamento de medicamentos e outros produtos veterinários. Do ponto de vista comercial, as farmácias que possuam este serviço diferenciam-se das outras, disponibilizando uma variedade maior de medicamentos e produtos para os animais, o que constitui uma excelente opção no apoio à saúde, conforto e bem-estar dos animais. Quando existem dúvidas relativas a produtos de uso veterinário ou a doenças em animais, o serviço disponibiliza médicos veterinários com disponibilidade total para resolver e esclarecer qualquer dúvida que possa surgir, através de uma linha telefónica (10).

Atualmente, existe uma maior preocupação das pessoas para com a saúde e bem-estar dos animais de estimação, pelo que a existência deste serviço na FC é, sem dúvida, uma mais valia e constitui, portanto, um porto forte do meu estágio que me permitiu colmatar algumas falhas em conhecimentos relacionados com medicamentos de uso veterinário (consultar ponto 3.2.4).

3.1.13 Tratamento de resíduos - Programa “VALORMED”

A VALORMED, criada em 1999, é uma sociedade sem fins lucrativos que tem a responsabilidade da gestão dos resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso. Resultou da colaboração entre a Indústria Farmacêutica, Distribuidores e Farmácias em face da sua consciencialização para a especificidade do medicamento enquanto resíduo (11). A criação de um sistema de gestão deste tipo de resíduos veio responder ao desafio inadiável

de implementar um sistema autónomo para a recolha e tratamento dos resíduos de medicamentos, conduzindo a um processo de recolha e tratamento seguros. Desta forma, evita-se que, por razões de saúde pública, estejam "acessíveis" como qualquer outro resíduo urbano (11).

A FC possui nas suas instalações o contentor da VALORMED, disponibilizando desta forma aos seus utentes um sistema cómodo e seguro para depositarem as embalagens vazias e medicamentos fora de uso. De realçar que este tipo de resíduos, sendo considerado um resíduo especial, dever ser recolhido seletivamente e sob controlo farmacêutico. Por vezes os utentes poderão erradamente depositar no contentor agulhas e outros materiais perfuro-cortantes, apesar da informação bem explícita afixada nos contentores relativamente à sua não deposição no interior. Este tipo de situações deverá ser evitado, uma vez que pode colocar em causa a saúde e segurança dos intervenientes em todo o processo, realçando a importância do acompanhamento do utente aquando da deposição de resíduos desta tipologia.

3.1.14 Receita sem Papel

Através do Despacho de 25 de fevereiro de 2016, a Receita sem Papel (RSP) adquiriu carácter obrigatório a 01 de abril de 2016, para todas as entidades do Serviço Nacional de Saúde (SNS) (12). Este modelo eletrónico permite que a mesma receita inclua fármacos comparticipados com tratamentos não comparticipados. O sistema traz vantagens para o utente, já que todos os produtos de saúde prescritos são incluídos num único receituário, o que antes não acontecia. No ato da dispensa nas farmácias, o utente poderá optar por aviar todos os produtos prescritos, ou apenas parte deles, sendo possível levantar os restantes em diferentes estabelecimentos e em datas distintas. A desmaterialização da receita assenta num processo mais eficaz e seguro de controlo de emissão e dispensa, obrigando a um acesso eletrónico autenticado (12). Tal como acontece nas exceções para as receitas manuais, as receitas em papel poderão continuar a existir em casos como falência do sistema informático, nas consultas ao domicílio, ou em outras exceções (12).

Considero o modelo eletrónico a um ponto forte do meu estágio e para o farmacêutico. Este auxilia no momento da dispensa de medicamentos, diminuindo a possibilidade de ocorrência de erros, por exemplo, não permitindo a cedência de medicamentos prescritos numa receita que se encontra fora da validade. Além disso, a RSP

simplifica significativamente o processo de conferência do receituário, diminuindo o tempo despendido pelos farmacêuticos e liberando-os para outras tarefas.

3.1.15 Gestão e Dinamização da Farmácia

A Farmácia Comunitária, apesar de ser principalmente um espaço de saúde, não deixa de ser uma atividade que necessita ser financeiramente sustentável. No contexto socioeconómico atual, surge a necessidade de adotar estratégias para enfrentar o mercado e suas adversidades, e a imposição de que os farmacêuticos assumam também o papel de gestores, com necessidade de aprofundar conhecimentos em gestão e *marketing*.

Na FC, existe uma constante reestruturação de lineares, adequando e adaptando os mesmos à estação do ano, ações publicitárias em vigor e ao que os utentes mais procuram. Todas estas ações e tarefas indicam preocupação para com os interesses e preferências dos utentes, mas também uma constante atualização e atenção ao que passa pelos meios publicitários. Esta dinamização e gestão de espaço na farmácia é extremamente importante para que o utente não fique cansado de ver sempre os mesmos produtos.

São ainda realizadas frequentemente campanhas e promoções, alusivas a dias ou campanhas especiais, com o objetivo de dinamizar a Farmácia, promover a rotação de *stocks* e incentivar a vinda de mais utentes à farmácia. Durante o meu estágio participei na preparação destas, assim como na sua divulgação e dinamização. A FC, para além do espaço físico, dispõe também de uma página de *Facebook*, onde divulga todas as suas campanhas e promoções, procurando desta forma aproximar-se da população via eletrónica e atualizar-se nas novas tecnologias.

Considero este um ponto forte não só da farmácia como do meu estágio, pela aprendizagem e participação ativa que me foi permitida neste contexto, entendendo a importância de avaliação das existências da farmácia, da promoção da sua rotatividade e do que pode ser feito para o alcançar.

3.1.16 Integração de conhecimentos adquiridos ao longo do MIFC

O MIFC proporciona uma formação pluridisciplinar nas áreas do medicamento e das ciências da saúde, preparando-nos de forma adequada para as diversas atividades que podem ser desempenhadas pelo farmacêutico. Os conhecimentos adquiridos e a possibilidade de integração dos mesmos em contexto profissional foram claramente um ponto forte.

Merece especial destaque os conhecimentos adquiridos em Farmacologia I e II, essenciais para o reconhecimento de princípios ativos, associação à respetiva indicação terapêutica e prestação de um melhor aconselhamento; Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde e Fitoterapia, sendo que considero esta uma das unidades curriculares que maior impacto teve no meu desempenho durante o estágio, uma vez que os conhecimentos adquiridos foram aplicados a praticamente todas as situações de indicação farmacêutica; Farmacoterapia e Dermofarmácia e Cosmética.

3.2 Pontos fracos

3.2.1 Falta de contacto com o ambiente profissional durante o MICF

Apesar de considerar o MICF um curso bastante completo, proporcionando, como já foi referido, uma formação pluridisciplinar nas áreas do medicamento e das ciências da saúde, considero que o contacto com o mundo profissional é bastante reduzido. Durante o Estágio Curricular em Farmácia Comunitária, senti muitas vezes dificuldade em como abordar o utente, fornecendo as informações necessárias e úteis no ato da dispensa, de forma confiante. Penso que seria benéfico para nós, alunos do MICF, ter um maior contacto, direto ou simulado, com o mundo profissional, nomeadamente no que respeita à Farmácia Comunitária. Algum treino prático, relacionado com formas de abordar o doente, postura a ter e aconselhamento farmacêutico seriam benéficos.

3.2.2 Insegurança

O trabalho desenvolvido em Farmácia Comunitária envolve grande responsabilidade, sendo que todos os erros cometidos acarretam consequências mais ou menos negativas, quer seja com impacto direto no utente ou na gestão da farmácia. Como maior ponto fraco do meu estágio indico a minha insegurança e receio de cometer erros, sentindo várias vezes a necessidade de confirmar o que estava a fazer, se estava correto ou não.

Considero este um ponto negativo do meu estágio, uma vez que teve um grande impacto no meu desempenho, em especial na fase inicial do estágio. Porém, foi bastante gratificante verificar como, com o passar do tempo e aquisição de mais experiência, consegui superar esta insegurança, tomando iniciativa na realização de diversas tarefas e tornando-me mais autónoma.

3.2.3 Dificuldade em associar os nomes comerciais à nomenclatura DCI

Apesar de estar familiarizada os nomes comerciais de alguns medicamentos, senti uma grande dificuldade na associação de nomes comerciais de medicamentos à respetiva substância ativa, e conseqüentemente, ao propósito terapêutico do mesmo. Contudo, não associo este ponto negativo a alguma falha na minha formação, mas sim a um conhecimento que apenas com o tempo e a experiência é adquirido.

Com a prescrição por DCI esta situação é atenuada, no entanto ocorreram várias situações nas quais o utente, ao chegar à farmácia, mencionava apenas o nome de marca do medicamento, o que acarretou dificuldades no atendimento. Frequentemente o utente não conseguia indicar corretamente o nome do medicamento, pelo que colocava ao utente várias questões acerca do mesmo, o que notoriamente o incomodava, levando-o por vezes a mostrar o seu desagrado e desconfiança com o facto de realizar tantas questões e não saber de imediato qual o medicamento pretendido.

3.2.4 Formação insuficiente em áreas específicas

No MICEF penso que os conhecimentos adquiridos sobre determinadas temáticas, que se mostram de grande importância no contexto da Farmácia Comunitária, foram insuficientes. No decorrer do estágio na FC, senti dificuldades quando eram solicitados pelo utente, por exemplo, produtos de dermocosmética, medicamentos veterinários e homeopáticos, revelando-se os meus conhecimentos insuficientes.

Um exemplo de uma área não abrangida pelo MICEF, que no contexto do meu estágio na FC se mostrou de grande relevo dado o elevado número de prescrições deste tipo recebidas mensalmente pela FC, foram os medicamentos Estimulantes da ovulação e Gonadotropinas, utilizados na terapêutica da infertilidade. Apesar de considerar que é proporcionada uma excelente formação nas unidades curriculares de Farmacologia, ao deparar-me com uma situação de infertilidade, senti que não sabia aconselhar, nem mesmo preparar, se necessário, a medicação. A equipa da FC rapidamente colmatou este ponto negativo, fornecendo uma explicação adequada acerca dos mesmos e demonstrando como deve ser realizada a preparação destes, quando tal é necessário.

Os conhecimentos que fui adquirindo com a equipa da FC nas “formações internas”, formações dos laboratórios ou leitura de material informativo, foram colmatando as falhas existentes, sendo que comecei a sentir-me progressivamente mais confiante no

aconselhamento pelos conhecimentos que ia adquirindo. No entanto, considero a formação insuficiente nestas áreas um ponto fraco.

3.2.5 Tempo de observação reduzido

Considero que o período de observação do atendimento farmacêutico ao balcão do meu estágio deveria ter sido um pouco mais prolongado, de forma a evitar situações em que senti necessidade de interromper o atendimento de algum colega para esclarecimento de dúvidas. Durante o atendimento existem diversos pormenores relevantes aos quais, numa fase inicial, não prestava a devida atenção e conduziram à necessidade de intervenção por parte de uma colega.

A ocorrência destas situações com elevada frequência traduz-se numa maior demora, levando a uma situação de impaciência, principalmente da parte do utente. No entanto, várias vezes, incluindo na fase final do meu estágio, fui confrontada com situações novas ou pouco frequentes na farmácia, pelo que um maior período de observação não se traduziria necessariamente na inexistência de dúvidas.

3.3 Oportunidades

3.3.1 Crise económica e proximidade do utente

A crise económica que vivemos trouxe com ela mudanças: os utentes passaram a dirigir-se, em primeiro lugar, à farmácia, uma vez que os custos de uma consulta médica aumentaram. Isto conduziu a uma valorização do trabalho do farmacêutico por parte do utente, principalmente quando este é bem feito.

O farmacêutico assume ainda um papel fundamental na contribuição para o restabelecimento da sustentabilidade das farmácias, colaborando na diminuição das despesas do Estado em saúde, através da promoção do uso racional do medicamento, que pressupõe que os doentes recebem o medicamento apropriado à sua condição clínica, em doses ajustadas às suas necessidades individuais, para um período de tempo adequado e ao menor custo possível para si e para a comunidade.

No sentido de responder cada vez melhor às necessidades do utente e assumir o seu lugar na sociedade, as farmácias foram evoluindo na prestação de serviços de saúde e bem-estar, deixando de ser meramente um local de dispensa de medicamentos, e transformando-

se num importante espaço de saúde, reconhecido pelos utentes. O farmacêutico é, muitas vezes, para além do primeiro profissional de saúde a quem os utentes recorrem quando se deparam com problema de saúde, o último contacto que estes recebem previamente à utilização dos medicamentos. Deste modo, o farmacêutico possui uma posição privilegiada pela proximidade que tem com o utente, sendo reforçada a importância do papel do farmacêutico nos cuidados de saúde. No entanto, esta maior proximidade do utente nem sempre se traduz na possibilidade de um melhor acompanhamento farmacêutico (consultar ponto 3.4.5).

3.3.2 Utentes e situações clínicas heterogéneas

A localização da farmácia permite abranger uma grande diversidade de utentes e situações clínicas, o que me proporcionou uma excelente oportunidade de aprendizagem e contacto com situações variadas, exigindo capacidade de adaptação e adequação.

A população abrangida pela FC é bastante heterogénea, abrangendo várias faixas etárias e classes sociais, com mentalidades diferentes e noções farmácia e farmacêutico distintas. Logo, existem vários perfis de clientes: os clientes habituais, já bem conhecidos pela equipa, que aviam mensalmente as suas receitas e que, por vezes, se dirigem à FC apenas na busca de alguma companhia, um sorriso ou uma palavra amável da equipa; utentes que obtiveram alta do hospital e vão aviar as suas receitas à FC devido à sua localização; utentes que procuram produtos de dermocosmética ou simplesmente um conselho farmacêutico. Isto conduziu a uma necessidade de personalização de cada um dos atendimentos, obrigando-me constantemente a adaptar às diferentes situações e atuar de modo a efetuar o aconselhamento mais adequado, enriquecendo, assim, o meu estágio. Este facto permitiu também evidenciar a necessidade de um profissional versátil, compreensivo, que se consiga adaptar e que saiba lidar com todas as personalidades e casos diferentes, e confirmar, mais uma vez, a excelência da equipa da FC.

3.3.3 Participação em programas de educação e promoção da saúde pública

O farmacêutico, como agente de saúde pública, tem a obrigação de colaborar ativamente com os serviços públicos e privados nas iniciativas à proteção e preservação da saúde pública (13).

Enquanto estagiária tive a oportunidade de desempenhar um papel ativo neste aspeto, através da realização de uma apresentação, juntamente com as colegas estagiárias, na Escola do 1º Ciclo de Ensino Básico de Coselhas, a abordar a proteção solar e a pediculose. Esta apresentação destinou-se aos alunos da escola, o que permitiu um contacto bastante próximo com esta faixa etária e um esclarecimento das dúvidas dos mesmos. Considero a atividade educativa e de promoção da saúde pública uma oportunidade extremamente enriquecedora do meu estágio na FC, permitindo explorar a vertente de agente de saúde pública inerente ao farmacêutico, colocar em exercício a capacidade de adaptar e expor conhecimentos consoante o público a que me dirijo e ainda um contacto mais próximo e “descomplicado” com esta faixa etária.

3.3.4 Formação contínua

As mais diversas formações em que participei durante o Estágio Curricular demonstraram-se fundamentais e, como já referido, um ponto forte do meu estágio, não só no aprofundar de conhecimentos já adquiridos durante o curso, como também na aquisição de conhecimentos que, de alguma forma, falharam ao longo do mesmo (consultar ponto 3.1.6). Um dever enquanto profissionais da saúde é procurar melhorar e adquirir cada vez mais conhecimentos, pelo que participar em formações é também uma oportunidade que permite ao farmacêutico evoluir e ter uma formação contínua, estar a par das novidades de vários laboratórios ou marcas, aconselhar de forma mais clara, direta e eficaz e, no fundo, tornar-se um melhor profissional.

3.3.5 Serviços na área de dermocosmética, nutrição e podologia

Faz parte da filosofia da equipa da Farmácia de Celas e da sua diretora técnica, Dr.^a Cláudia Silvestre, dinamizar a farmácia, para que seja mais do que um espaço onde os utentes vão comprar a sua medicação. A FC dispõe de uma área dedicada a serviços de dermocosmética, sendo estes serviços prestados por uma profissional competente. Para além disso, a farmácia também dispõe de uma nutricionista, que consulta e acompanha os seus utentes, e um técnico especializado na área da podologia, que trata e acompanha os utentes desde a primeira consulta até à resolução do problema, com a obtenção de excelentes resultados. Estes serviços são excelentes oportunidades de diferenciação da farmácia e de alcançar um público mais diversificado através da prestação dos mesmos.

3.3.6 Cartão Saúde

Ao longo do meu estágio na FC foi sempre um objetivo e dever trabalhar o Cartão Saúde (anterior Cartão das Farmácias Portuguesas). Considero este uma oportunidade, não só do meu estágio, como da farmácia e para os utentes da mesma.

O funcionamento do Cartão Saúde é bastante simples: é possível a acumulação de pontos nas compras realizadas em produtos de saúde e bem-estar, MNSRM e serviços farmacêuticos, os quais podem ser trocados diretamente por produtos, constantes da Revista Saúde, ou podem ser transformados em vales de dinheiro que podem ser utilizados para pagar a conta da farmácia. Na FC existe a preocupação de associar este à ficha do utente, de forma a que sejam sempre atribuídos pontos e nos seja possível informar o utente quando este já pode fazer o rebate dos mesmos. Para a farmácia, o Cartão Saúde proporciona uma fidelização do utente e faz com que este volte, devido à atenção recebida e preocupação da equipa da FC em que o utente tire o máximo partido das oportunidades oferecidas pelo mesmo, sendo que para mim foi extremamente gratificante e uma excelente oportunidade de aproximação do utente trabalhar este aspeto. Na perspetiva do utente, este cartão permite não só uma poupança, como a valorização da sua visita à farmácia.

3.3.7 Estágios extracurriculares

Ao longo dos cinco anos de curso no MICF é-nos dada a possibilidade de, nos meses de férias de verão, realizar estágios extracurriculares em diversas áreas de atuação farmacêutica. Na minha opinião, a realização destes estágios é de extrema importância, para uma melhor contextualização com a realidade profissional, e uma oportunidade de contacto com o mercado de trabalho, permitindo deste modo enriquecer na nossa formação como futuros farmacêuticos.

A realização de um estágio extracurricular de verão, na área da Farmácia Comunitária, foi para mim uma oportunidade para um contacto prévio com esta área. Este contacto permitiu-me adquirir as noções mínimas do funcionamento de uma farmácia antes de iniciar o Estágio Curricular, assim como me proporcionou um termo de comparação entre uma farmácia localizada numa aldeia, com utentes habituais e conhecidos, e uma farmácia como a FC, localizada numa cidade e a qual possui uma grande variedade de utentes e situações clínicas.

3.4 Ameaças

3.4.1 Crise económica nacional

Como referi anteriormente, a crise económica que se faz sentir no nosso país pode ser uma excelente oportunidade para as farmácias se destacarem e fortalecerem a sua posição na sociedade (consultar ponto 3.3.1). Contudo, infelizmente, cada vez mais farmácias têm fechado as portas ou se encontram perto dessa situação. A diminuição dos preços dos medicamentos levou a uma diminuição da faturação mensal de farmácias, tendo sido necessário apostar na venda de produtos de dermofarmácia e cosmética e de outros cuidados de saúde que não necessitem de indicação médica. Porém, a venda destes produtos e o *cross-selling* em situações de indicação farmacêutica nem sempre é fácil, dado que as pessoas não possuem as condições financeiras necessárias.

3.4.2 Falta de medicamentos

Ao longo do estágio deparei-me, por diversas vezes, com situações em que não foi possível dar resposta às necessidades dos utentes pelo facto de os medicamentos se encontrarem esgotados ou fazerem parte dos medicamentos rateados. Para o utente, é difícil compreender que esta questão não se trata de um problema interno da farmácia, o que coloca em causa a credibilidade e notoriedade da farmácia e, pode fragilizar a confiança que o utente tem com a mesma. Além disso, leva a que por vezes os utentes fiquem mesmo sem acesso ao medicamento de que necessitam, constituindo um risco para sua saúde.

3.4.3 Receita Eletrónica

Apesar de todos os benefícios que a introdução do modelo eletrónica traz ao atendimento (consultar ponto 3.1.14), também considero que estas têm alguns pontos fracos, que considerei uma ameaça ao meu estágio na FC.

A RSP inclui um “Código de acesso e dispensa” fornecido apenas ao utente, para validação da dispensa dos fármacos. O processo inclui ainda um “Código de Direito de Opção”, destinado também à validação desse direito do utente no levantamento dos produtos de saúde (12). O acesso à receita por via eletrónica é, portanto, realizado através destes códigos, que podem ser enviados ao utente por SMS ou impressos na guia de tratamento, simplificando o trabalho do farmacêutico. No entanto, tendo sido implementado recentemente, ainda existem dúvidas quer por parte dos médicos, quer por parte dos

próprios utentes acerca do funcionamento das mesmas. Por várias vezes, ocorreu durante o meu estágio o utente dirigir-se à farmácia sem os referidos códigos, pensando que a sua receita já estava no sistema como lhe tinha sido indicado, bastando apenas o cartão de cidadão. No caso do envio dos códigos por SMS, ocorreu também o utente eliminar a mesma.

Tanto nas receitas eletrónicas em papel como na RSP, na Guia de Tratamento, existe um campo no qual se pode ler “Este medicamento custa-lhe, no máximo, __, __€”. Na minha opinião, este deveria ser retirado ou então estar devidamente atualizado de acordo com os preços em vigor. Uma das situações que ocorreu durante o meu estágio, e que foi a mais gritante neste aspeto, foi na prescrição de um medicamento destinado ao tratamento da infertilidade, o qual, mesmo após comparticipação, ultrapassa os 100€. No campo acima referido, vinha a indicação que este medicamento custaria, no máximo, 0,00€ ao utente. No final da venda, a utente ficou bastante admirada com o valor da medicação, mencionando a informação presente na guia, e cabendo a nós, farmacêuticos, explicar o porquê de tal ocorrer e lidar com a desconfiança do utente.

Portanto, este campo pode não só induzir o utente em erro, relativamente ao custo da medicação, como cria constrangimentos e a ocorrência de situações bastante incómodas e desnecessárias aquando do atendimento.

3.4.4 Espaços de venda de MNSRM

Várias alterações legislativas vieram aumentar a concorrência no setor da saúde, com medidas como a liberalização da propriedade e a venda de MNSRM fora das farmácias. São cada vez mais frequentes os espaços de saúde pertencentes a diversas superfícies comerciais e nos quais é possível encontrar MNSRM à venda. Este facto é uma ameaça para a farmácia e para o farmacêutico. Na minha opinião, a venda livre destes medicamentos não deveria ser permitida por parte de qualquer pessoa ou empresa, apenas por se tratarem de MNSRM. O onde existe a palavra “medicamento” deverá, na minha opinião, estar automaticamente associada a palavra “farmacêutico”. Isto leva a uma automedicação descuidada e sem o devido aconselhamento pela população, podendo até conduzir a situações clínicas graves.

Do ponto de vista das farmácias, estes espaços têm vindo a prejudicar enormemente as mesmas. Os grandes grupos conseguem comprar produtos em grandes quantidades, obtendo bonificações e descontos que lhes permite praticar preços que são impensáveis numa farmácia. Por vezes, os preços de venda da maioria dos artigos nessas superfícies são

mais baixos que os próprios preços de custo à farmácia. Obviamente que com a dificuldade financeira que a maioria das pessoas está a viver, estes preferem abdicar do aconselhamento farmacêutico e comprar um artigo num destes locais, por considerarem ser mais barato, o que nem sempre é verdade. Assim, a farmácia perde clientes, o que leva às dificuldades associadas.

3.4.5 Impossibilidade de um melhor acompanhamento farmacêutico dada a conjuntura social em que vivemos

Apesar de com a crise económica o farmacêutico estar a ganhar uma maior proximidade do utente e um maior respeito do mesmo (consultar ponto 3.3.1), a sociedade em que vivemos ainda vê o farmacêutico como um simples vendedor que está atrás de um balcão e cuja função consiste apenas em dispensar o que o médico prescreveu, sem colocar questões ou interessar-se pelo utente. A exigência de um atendimento rápido e eficaz, por pressão por parte dos utentes, ou mesmo a manifestação de incómodo quando fazemos algumas perguntas essenciais, são uma ameaça à realização de um atendimento de qualidade por parte do farmacêutico.

4. CASO CLÍNICO

Caso clínico I

Uma mulher, com cerca de 40 anos, dirigiu-se à farmácia acompanhada de uma receita com a prescrição da substância ativa Fosfomicina 3000 mg, tendo expressado a vontade de levar o medicamento Fosfomicina Monuril, por já o ter tomado algumas vezes e estar familiarizada com o mesmo. Perante este comentário, indicativo da frequência de infeções urinárias nesta utente e da toma recorrente de antibiótico, questionei a utente acerca da frequência das mesmas e referi algumas medidas não farmacológicas de prevenção, sendo a mais comum e eficaz o favorecimento da diurese pelo consumo adequado de água ao longo do dia, de modo limpar o trato urinário de bactérias e outros agentes infecciosos; ir regularmente à casa de banho, não retendo a urina durante demasiado tempo, assim como utilizar produtos de higiene íntima específicos que respeitem a flora vaginal e alguns cuidados a ter ao realizar a mesma.

Adicionalmente, aconselhei como coadjuvante da terapêutica um suplemento à base de arando vermelho americano, que permite o tratamento e profilaxia de infeções do trato urinário. O arando americano reduz a incidência de infeções recorrentes por inibição da adesão da *E. coli* (a bactéria mais frequentemente responsável pelas infeções do trato urinário) ao uroepitélio, não possuindo qualquer ação bactericida nem bacteriostática, pelo que apresenta a vantagem de não provocar o aparecimento de resistência.

Quanto à posologia, informei a utente que, após concluir o tratamento com Fosfomicina Monuril, deveria tomar 1 cápsula por dia, preferencialmente à noite, durante 30 dias. Em caso de necessidade, a posologia de tratamento é de 2 cápsulas por dia, de manhã e à noite, durante 15 dias.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O papel do farmacêutico comunitário na sociedade tornou-se cada vez mais relevante, não se limitando apenas à cedência de medicamentos, mas atuando na promoção da saúde pública e do bem-estar dos utentes, com bastante proximidade na interação com os mesmos. O Estágio Curricular em Farmácia Comunitária foi não só uma oportunidade de integração dos conhecimentos adquiridos na prática profissional, mas também uma oportunidade de desenvolvimento da vertente humana associada a esta profissão, sabendo a postura a adotar perante os utentes.

O Estágio Curricular realizado na Farmácia de Celas foi uma experiência extremamente enriquecedora, permitindo realizar uma enorme diversidade de funções da responsabilidade de um profissional em Farmácia Comunitária, e uma grande mais valia para a minha formação e evolução enquanto futura farmacêutica.

Agradeço uma vez mais a toda a equipa da Farmácia de Celas pela sua dedicação, profissionalismo, ajuda e amizade criada, assim como por todos os momentos passados, desde os mais sérios aos momentos de pura diversão. Esta foi uma experiência que, muito graças a esta equipa, recordarei com saudade.

6. REFERÊNCIAS

- (1) **Diretiva 2013/55/UE do Parlamento Europeu e do Conselho.** Jornal Oficial da União Europeia, L 354 2013 p. 132–69. Disponível na Internet: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:354:0132:0170:PT:PDF>
- (2) INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. Gabinete Jurídico e Contencioso. **Decreto-Lei nº 7/2011, de 10 de janeiro.** (2011-01-10). Legislação Farmacêutica Compilada. Disponível na Internet: www.infarmed.pt
- (3) **Farmácia de Celas.** [Acedido a 28 de agosto de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.farmaciadecelas.pt/>
- (4) INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. Gabinete Jurídico e Contencioso. **Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de agosto.** (2007-08-31) Legislação Farmacêutica compilada. [Acedido a 28 de agosto de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACA>.
- (5) **Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária.** 3ª Edição. 2009. Conselho Nacional da Qualidade. [Acedido a 28 de agosto de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.ordemfarmaceuticos.pt>.
- (6) INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. Gabinete Jurídico e Contencioso. **Portaria n.º 1429/2007, de 2 de novembro.** (2007-11-02) Legislação Farmacêutica compilada. [Acedido a 28 de agosto de 2016]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARM
- (7) INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. **Manipulados.** [Acedido a 28 de agosto de 2016]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MONITORIZACAO_DO_MERCADO/INSPECCAO/MEDICAMENTOS_MANIPULADOS/MANIPULADOS
- (8) INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. Gabinete Jurídico e Contencioso. **Portaria n.º 594/2004, de 2 de junho** (2004-06-02). Legislação Farmacêutica Compilada. [Acedido a 28 de agosto de 2016]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEU.

- (9) **INFARMED** – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. Gabinete Jurídico e Contencioso. **Lei nº 11/2012, de 8 de Março.** (2012-03-08). Legislação Farmacêutica Compilada. [Acedido a 28 de agosto de 2016]. Disponível na Internet:
https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_I/035-G_Lei_11_2012.pdf
- (10) **Espaço Animal - Farmácias Portuguesas.** [Acedido a 28 de agosto de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.globalvet.pt/espacoanimal/>
- (11) **VALORMED, Sociedade Gestora de Resíduos e de Embalagens e Medicamentos, Lda.** [Acedido a 28 de Agosto de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.valormed.pt/>
- (12) Serviços Partilhados do Ministério da Saúde - **Receita Sem Papel.** [Acedido a 28 de agosto de 2016]. Disponível na Internet: <http://spms.min-saude.pt/product/receita-sem-papel/>
- (13) Ordem dos Farmacêuticos. **Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos.** 2009 [Acedido a 28 de agosto de 2016]. Disponível na Internet: http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL/