



Joana Rita Marques Mota

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.<sup>a</sup> Ana Margarida Pereira de Castro Videira e pelo Dr. Jorge Manuel Venâncio Branco apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Joana Rita Marques Mota

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dr.<sup>a</sup> Ana Margarida Pereira de Castro Videira e pelo Dr. Jorge Manuel Venâncio Branco apresentado à  
Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

A orientadora de Estágio, Diretora Técnica da Farmácia Rainha Santa

---

(Dr.<sup>a</sup> Ana Margarida Videira)

O orientador de Estágio, Diretor Técnico e Responsável pela Farmácia Ygeia

---

(Dr. Jorge Manuel Branco)

A Estagiária

---

(Joana Rita Marques Mota)

## Declaração de integridade

Eu, Joana Rita Marques Mota, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010136182, 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, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016

---

Joana Rita Marques Mota

## AGRADECIMENTOS

*“ Os ideais que iluminaram o meu caminho são a bondade, a beleza e a verdade.”*

Albert Einstein

O meu percurso académico, além de um grau académico superior, trouxe-me grandes ensinamentos a nível pessoal, juntamente com alguns momentos difíceis que, sem o apoio de algumas pessoas, não teria conseguido ultrapassar. Todos deram vida ao meu percurso e me fizeram crescer enquanto pessoa e profissional. Como tal, não poderia deixar de agradecer:

À Farmácia Rainha Santa, por ter aceitado o meu pedido para realizar estágio, especialmente à Dr.<sup>a</sup> Ana Margarida, por todo o apoio, dedicação, por todos os conhecimentos transmitidos, pela compreensão e amizade.

À Farmácia Ygeia, em especial ao Dr. Jorge Manuel Branco, por me eleger para trabalhar nas suas novas instalações, pelo carinho, dedicação e compreensão.

Aos meus pais, por toda a dedicação, esforço, paciência e momentos encorajadores, não só durante o meu percurso académico, mas durante toda a minha vida.

Ao meu irmão João e à minha cunhada Cátia, que foram sempre um ombro amigo, companheiros, bons ouvintes e por toda a dedicação e proteção que o João sempre teve por mim.

Aos meus avós, que sempre me apoiaram, com muita paciência, compreensão e que sempre tiveram uma palavra carinhosa de encorajamento nos momentos mais difíceis.

Aos meus colegas de faculdade, que me proporcionaram bons momentos, de companheirismo, amizade e alegrias.

À Mariana, pela nossa grande amizade, pelos seus conselhos e por todo o seu afeto.

A todos, agradeço do fundo do coração.

## **Lista de Abreviaturas**

CCF – Centro de Conferência de Faturas

CEDIME – Centro de Informação sobre Medicamentos

CNPEM – Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

DCI – Denominação Comum Internacional

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

LEF – Laboratório de Estudos Farmacêuticos

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

SNS – Serviço Nacional de Saúde

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

SWOT – *Strengths, Weakness, Opportunities e Threats*

## Índice

INTRODUÇÃO .....	1
ANÁLISE SWOT .....	2
1. PONTOS FORTES.....	2
1.1 Localização (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia).....	2
1.2 Instalações da Farmácia (Farmácia Rainha Santa).....	3
1.3 Equipa Técnica (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia) .....	3
1.4 Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão de Stocks (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia) .....	4
1.5 Sistema Informático (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia).....	6
1.6 Receituário e Faturação (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia).....	7
1.7 Receita eletrónica sem papel.....	8
1.8 Gabinete do utente (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia).....	8
1.9 Aconselhamento de Próteses Ortopédicas (Farmácia Rainha Santa) .....	9
1.10 Aconselhamento de podologia (Farmácia Ygeia).....	10
1.11 Aconselhamento de Nutrição (Farmácia Ygeia) .....	10
1.12 Dermocosmética (Farmácia Ygeia e Farmácia Rainha Santa).....	10
1.13 Produtos Dietéticos e Suplementos Alimentares (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia) .....	11
1.14 Medicamentos de uso veterinário (Farmácia Ygeia) .....	12
1.15 Puericultura (Farmácia Ygeia) .....	12
1.16 Informação e Documentação Científica (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia).....	13
1.17 Dispensa de medicamentos e produtos de saúde (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia) .....	13
1.18 Marketing (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia).....	18
1.19 Robot na Farmácia Ygeia.....	18
2. PONTOS FRACOS.....	19
2.1 Laboratório e Preparação de Manipulados (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia).....	19
2.2 Puericultura (Farmácia Rainha Santa) .....	19
2.3 Falta de medicamentos (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia) .....	19
2.4 Organização dos Medicamentos e Instalações (Farmácia Ygeia).....	20
2.5 Falta de confiança.....	20
2.6 Adequação do tempo de estágio (Farmácia Rainha Santa).....	21

3. OPORTUNIDADES.....	21
3.1 Ações de Formação.....	21
3.2 Transferência de farmácia e adequação do tempo de estágio.....	22
4. AMEAÇAS.....	22
4.1 Medicamentos Esgotados.....	22
4.2 Alterações na comparticipação e alterações de preços nos medicamentos.....	23
4.3 Diminuição do poder de compra.....	23
5. CONCLUSÃO.....	23
6. Referências Bibliográficas.....	25



## INTRODUÇÃO

O Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas possibilita aos alunos uma ligação com a realidade profissional, tendo, como principal objetivo, relacionar os conhecimentos técnico-científicos, adquiridos ao longo do curso, com a prática profissional, permitindo assim complementar a formação profissional ao nível de competências sociais, humanas e éticas.

É na farmácia de oficina que o farmacêutico encontra maior proximidade com o doente e, por isso, o conhecimento por parte do farmacêutico dos sinais e sintomas de uma doença, do tratamento farmacológico e não-farmacológico, bem como a possibilidade de um seguimento farmacoterapêutico e a identificação de situações de farmacovigilância. Estes são fatores importantes que permitem melhorar a qualidade de vida do doente, pois a correta cedência de informação e de medicamentos são competência do farmacêutico e permitem minimizar os riscos associados ao mau uso dos medicamentos. Compete também ao farmacêutico a revisão, indicação da terapêutica, o uso racional dos medicamentos e a educação para a saúde.

Por vezes, o farmacêutico é o único profissional de saúde que contacta com o doente e é por isso importantíssima a relação interpessoal e a comunicação com o mesmo, tendo, deste modo, uma responsabilidade acrescida no bem-estar da população, permitindo também uma boa colaboração com outros profissionais de saúde.

A Farmácia Rainha Santa foi a farmácia comunitária que me acolheu para o estágio curricular. Durante dois meses e uma semana, tive a oportunidade de colaborar nesta farmácia, onde fui bem recebida, com uma equipa sempre disponível para me ensinar e auxiliar.

Durante a realização do estágio nesta farmácia, surgiu-me a oportunidade de começar a estagiar noutra farmácia, a Farmácia Ygeia, tendo como objetivo a realização de um posterior estágio profissional na mesma. Deste modo, em Maio, dei continuidade ao meu estágio curricular na Farmácia Ygeia, por mais dois meses. Nesta farmácia, fui também recebida por uma equipa fantástica, sempre disponível para me ensinar e ajudar.

Neste relatório, descrevo o meu percurso durante estes quatro meses na Farmácia Rainha Santa e na Farmácia Ygeia. Nele estão mencionadas todas as atividades desenvolvidas durante o estágio, bem como todos os meus progressos e dificuldades.

## **ANÁLISE SWOT**

O nome SWOT é uma sigla que significa *Strenghts* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). Por esta razão, é também conhecida por análise FOFA em português. A análise SWOT é utilizada como uma ferramenta de gestão e de diagnóstico estratégico por parte das empresas, pois permite identificar os pontos importantes para a gestão da mesma, possibilitando de uma forma simples a identificação de prioridades de atuação, dos riscos a ter em conta e os problemas a resolver, assim como as vantagens e as oportunidades a potenciar e a explorar.

Seguidamente, apresento os pontos essenciais da análise completa do meu trabalho desenvolvido ao longo do estágio.

### **I. PONTOS FORTES**

#### **I.1 Localização (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia)**

A Farmácia Rainha Santa localiza-se em Coimbra, na Avenida Fernão Magalhães, nº 425 R/C, um local de fácil acesso, pois é uma avenida rica em serviços públicos, como consultórios médicos, sistemas bancários, seguros, transportes públicos, supermercados, o que aumenta a população nesse local, levando também ao aumento do número de utentes na farmácia.

A Farmácia Ygeia localiza-se na Rua Alexandre Herculano, na Vila de Soure, uma das principais ruas de comércio desta vila. A sua localização é privilegiada, pois encontra-se bastante perto de um grande parque de estacionamento e rodeada de serviços públicos, correios, Biblioteca e Mercado Municipal. O público-alvo desta farmácia inclui todas as faixas etárias, abrangendo uma população heterogénea e sendo uma das mais movimentadas da vila. No final do meu estágio, a farmácia mudou de instalações, passou a localizar-se na Avenida Dr. João Esteves Simões, uma avenida também muito movimentada pois encontra-se numa zona de passagem que dá acesso ao centro de saúde e aos supermercados. As novas instalações possuem uma grande área de estacionamento, facilitando o acesso de muitos utentes.

## **1.2 Instalações da Farmácia (Farmácia Rainha Santa)**

A Farmácia Rainha Santa apresenta áreas grandes e espaços bem delimitados, o que permite uma maior comodidade, não só aos profissionais que lá trabalham, mas também aos seus utentes. Esta farmácia possui uma sala de atendimento ao público, o gabinete do utente um laboratório de preparação de medicamentos, um escritório reservado à direção técnica e que funciona também como zona de descanso, uma zona para o armazenamento de medicamentos e receção de encomendas e instalações sanitárias para uso do público e dos funcionários.

A área de atendimento ao público é uma zona ampla, que permite a livre circulação dos utentes de modo que estes tenham liberdade para observarem e manusearem os produtos que sejam do seu interesse. Os produtos de exposição ao público encontram-se arrumados de forma lógica e organizada, separados por categorias, o que facilita a sua visualização.

Existe um sistema de monitorização de temperatura devidamente calibrado. Este sistema encontra-se distribuído pelas várias divisões da farmácia e também no frigorífico de armazenamento de medicamentos. Com este sistema é garantido o cumprimento das condições de armazenamento de medicamentos.

## **1.3 Equipa Técnica (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia)**

Tanto a Farmácia Rainha Santa como a Farmácia Ygeia são farmácias constituídas por equipas de profissionais qualificados, onde o espírito de cooperação e o respeito mútuo estão muito presentes, tendo todos como objetivo comum a satisfação dos utentes e o bom funcionamento da farmácia.

São ambas equipas dinâmicas e diversificadas, existindo um bom ambiente de trabalho que as caracteriza igualmente. Este dinamismo e o bom ambiente que se faz sentir entre os colaboradores é muito importante, pois ele permite que haja um serviço de excelência e principalmente um bom relacionamento com os utentes, por vezes até uma relação de amizade. Tanto a Farmácia Rainha Santa como a Farmácia Ygeia são farmácias antigas e alguns dos seus colaboradores já têm muitos anos de trabalho nas mesmas. Este, além de outros, é um fator que permite a existência de uma relação de amizade com alguns utentes e a fidelização dos mesmos, sendo este um ponto fulcral na preferência das mesmas, em detrimento de outras mais próximas.

Ambas as equipas me ajudaram e estiveram sempre disponíveis para me esclarecerem qualquer dúvida. Esta preciosa ajuda permitiu-me aprofundar os meus conhecimentos teóricos, adquiridos ao longo do curso, pois pude interligá-los com a prática, o que me proporcionou mais confiança nos aconselhamentos no atendimento ao público.

#### **1.4 Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão de Stocks (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia)**

##### **Aprovisionamento**

O aprovisionamento numa farmácia é fundamental, pois tem como objetivo dispor os produtos nas melhores condições, permitindo o fornecimento de todos os materiais indispensáveis numa farmácia aos doentes de uma forma rápida, nas quantidades necessárias e com o menor custo. A seleção do *stock* existente na farmácia é adequado às características da farmácia, ao perfil dos utentes habituais, à sua localização, ao histórico de vendas, ao tipo de receituário predominante, às diferentes estações do ano, à publicidade nos meios de comunicação social, às campanhas e bonificações dos laboratórios e armazenistas e ao espaço disponível na farmácia, entre outros.

Na farmácia Rainha Santa, as encomendas eram realizadas diariamente através do programa *Spharm (SoftReis)*, por uma proposta de encomenda, que é gerada automaticamente com base nos *stocks* mínimos e máximos, anteriormente definidos para cada produto. A proposta de encomenda é analisada pelo profissional responsável e se necessário alterada, tendo em conta o historial de vendas nos últimos meses, a sazonalidade do produto e as possíveis bonificações dos fornecedores. Assim, com este controlo diário, consegue-se evitar a acumulação indesejada de produtos com baixa rotatividade e também evitar a rutura de *stocks*.

Na farmácia Ygeia, o processo é exatamente o mesmo, apenas altera o programa, software, visto que são realizadas através do programa SIFARMA 2000®.

Em situações pontuais, quando há a necessidade de fazer um pedido urgente ou de pedir um produto específico para um determinado doente, as encomendas podem ser feitas pelo telefone ou na internet.

Durante o meu primeiro mês de estágio na farmácia Rainha Santa, a receção de encomendas foi o primeiro sector onde iniciei o meu estágio. Nesta fase, tem-se um primeiro contacto com os produtos existentes, com o software bem como com os preços e a importância de uma correta receção de encomendas, pois a receção de encomendas é crucial

no bom funcionamento da farmácia. Este sector foi muito importante para iniciar o meu estágio, pois deu-me outra perceção dos medicamentos existentes e dos seus nomes “comerciais”, assim como me permitiu distinguir a documentação das respetivas encomendas e se se tratava de uma encomenda esporádica ou diária.

Na farmácia Ygeia, voltei novamente a realizar a receção de encomendas, mas com um software diferente, o SIFARMA 2000®. Neste caso, já tinha outra perceção do processo da receção de uma encomenda, o que facilitou a minha aprendizagem, pois estava num meio diferente, com fornecedores diferentes e softwares diferentes.

### **Armazenamento**

Após a receção da encomenda, procede-se ao armazenamento dos medicamentos. Esta é uma das tarefas mais importantes para o conhecimento do espaço, pois um bom domínio do local de trabalho é essencial para um bom atendimento ao doente. É imprescindível uma adequada organização do armazenamento, de modo a otimizar o espaço e a conservação das propriedades dos produtos. A disposição por ordem alfabética, forma farmacêutica, tendo em conta a dosagem, (menor para maior), seguindo o princípio do “*first in, first out*”, no sentido de dispensar primeiro os produtos com menor prazo de validade e a identificação de prateleiras, no caso da Farmácia Rainha Santa, e de gavetas no caso da Farmácia Ygeia, permite uma melhor localização dos produtos e um atendimento mais eficiente.

Os produtos que requerem condições especiais de conservação são os primeiros a ser arrumados, seguidos dos medicamentos psicotrópicos que são armazenados num local de difícil acesso e distinto dos outros MSRM.

A primeira etapa do meu estágio passou pela arrumação de produtos. Esta foi fundamental à minha posterior atividade, pois quando comecei a atender ao balcão, senti-me à vontade a movimentar-me pela farmácia e a procurar o que me era pedido, diminuindo assim o tempo de espera do utente.

Todas estas tarefas me permitiram o contato com os inúmeros produtos na farmácia e com as várias apresentações disponíveis, ficando com outra perspetiva dos mesmos.

### **Gestão de stocks**

A farmácia é também constituída por uma parte comercial. O seu bom funcionamento está dependente de uma boa capacidade de gestão. Esta é das tarefas mais importantes na logística de uma farmácia. A rotatividade dos produtos, a caracterização dos utentes da farmácia, inclusive o seu poder de compra e o seu perfil de necessidades/interesses, a época

do ano, a capacidade financeira da farmácia e a capacidade de armazenamento devem ser constantemente avaliados, por forma a evitar ruturas de *stock* e um acumular desnecessário de produtos, sendo estipulado um *stock* mínimo e máximo para cada produto, o qual fica registado na ficha do produto, dentro do programa informático.

### **1.5 Sistema Informático (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia)**

A Farmácia Rainha Santa utiliza como sistema informático o *SPharm*, um programa criado pela empresa *SoftReis*.

Um bom sistema de gestão é fundamental em qualquer instituição e a farmácia comunitária não é apenas um local de venda de medicamentos e produtos de saúde ao público, existe também uma vertente económica que permite um bom funcionamento financeiro, pois este é fundamental na subsistência das organizações. Como tal, o *SPharm* permite realizar a gestão de encomendas, *stocks*, prazos de validade, atualizar preços, entre outras funções, como auxiliar o farmacêutico, permitindo um atendimento de qualidade. No atendimento, este programa disponibiliza inúmeras informações acerca do medicamento, nomeadamente a posologia, interações ou precauções especiais de administração, permitindo ao farmacêutico acompanhar/monitorizar os doentes. Além disso, o *SPharm* permite a criação de uma ficha para cada doente que, para além das informações biográficas, pode também incluir o seu perfil farmacoterapêutico. Deste modo, há vantagem de melhorar o atendimento, fazendo com que este seja um atendimento mais personalizado e com maior segurança, pois auxilia o farmacêutico na identificação de possíveis interações e contra-indicações específicas para cada doente.

A Farmácia Ygeia, utiliza o programa *Sifarma2000*<sup>®</sup>, um programa gerido pela ANF. Este, tal como o *SPharm*, engloba também uma componente de gestão e receção de encomendas, processamento de devoluções, faturação, processamento de receituário e o controlo de todos os produtos, existindo uma ficha própria para cada um arquivado na farmácia, contendo toda a informação necessária, como as quantidades mínimas e máximas, o histórico de compras e vendas ou encomendas em curso, impressão do código de barras, listagem de entrada e saída de psicotrópicos e estupefacientes, entre outras. Disponibiliza ao farmacêutico, informação atualizada acerca dos medicamentos, como a sua posologia, indicações terapêuticas, reações adversas e interações medicamentosas. Tal como no *SPharm*, permite a criação de fichas dos utentes, com os seus dados pessoais, o perfil

farmacoterapêutico, planos de comparticipação, estados fisiopatológicos e informação da medicação a que esteve ou está sujeito.

Um sistema informático eficaz, tal como o *SPharm* ou o *Sifarma2000*<sup>®</sup>, é muito vantajoso, pois permite otimizar os serviços prestados na farmácia, visto que auxilia os trabalhadores da mesma, permitindo efetuar um atendimento seguro, rápido e eficaz, auxiliando também na gestão e na parte administrativa da farmácia.

Trabalhar tanto com o sistema *SPharm* ou com o *Sifarma2000*<sup>®</sup>, não foi complicado, conseguindo adaptar-me rapidamente ao funcionamento dos dois. Foi também uma mais-valia para mim, pois trabalhar com os dois programas informáticos é uma vantagem para a minha formação, dado que ambos são programas completos e muito utilizados nas farmácias, sendo que o programa *Sifarma2000*<sup>®</sup> é o mais utilizado.

## **1.6 Receituário e Faturação (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia)**

A adequada conferência do receituário é também um dos aspetos que garante o bom funcionamento da farmácia. Para tal, é necessário verificar-se se as receitas foram aviadas sem erros, dispensando a medicação correta ao doente e certificar-se se a farmácia irá receber o reembolso do valor da comparticipação dos medicamentos dispensados.

Durante o atendimento, a análise de uma receita é muito importante, pois além do MSRM prescrito, deve ter-se em atenção, o número de embalagens que é prescrito, a assinatura do médico, o organismo da receita, o prazo de validade, a existência de exceções e no caso de uma receita manual, a existência de vinheta do médico e do local de prescrição. Só depois de todos estes parâmetros verificados e se tudo estiver correto, é que se pode proceder à dispensa dos medicamentos.

No final da dispensa dos mesmos, a receita deve ser assinada, tanto pelo utente como pelo farmacêutico, acompanhada do carimbo da farmácia.

A conferência das receitas é realizada por um colaborador ao longo do dia. Este além de as assinar, datar e carimbar, também verifica se todos os parâmetros necessários à validação estão preenchidos, como o carimbo e assinatura do farmacêutico e do doente, o regime de comparticipação e a correspondência entre o medicamento prescrito e o dispensado, sendo um procedimento de extrema importância, pois permite detetar erros que possam ter sido cometidos aquando da dispensa dos medicamentos ao doente. Esta conferência baseia-se na separação das receitas pelos diferentes organismos de comparticipação e posterior ordenação

em lotes de 30 receitas. Cada lote é fechado com o respetivo “Verbete de Identificação de Lote”, que deve estar assinado. Estes lotes são enviados para as entidades responsáveis, que dependem dos organismos das receitas. Caso haja algum erro nas mesmas, que não tenha sido detetado na farmácia, estas são-lhe devolvidas para que se resolva a situação.

Este foi o segundo momento do meu estágio na Farmácia Rainha Santa e o meu primeiro momento na Farmácia Ygeia, visto que nesta última já estava familiarizada com a validação do receituário.

O contacto com as receitas foi muito importante, visto que me permitiu familiarizar os princípios ativos com os nomes comerciais, apresentações e dosagens, assim como me permitiu criar um espírito crítico em relação à validação da receita e desta forma a adaptação com a mesma.

### **1.7 Receita eletrónica sem papel**

Receita eletrónica sem papel, refere-se à nova modalidade de receitas que foi inserida no serviço nacional de saúde no dia 1 de Abril do ano corrente e portanto durante a realização do meu estágio. Este modelo de receita permite a prescrição em simultâneo de diferentes tipologias de medicamentos, ou seja, a mesma receita poderá incluir fármacos comparticipados com tratamentos não comparticipados. Este sistema traz vantagem para o utente, já que todos os produtos de saúde prescritos são incluídos num único receituário e o utente pode optar por aviar todos os produtos prescritos, ou apenas parte deles, sendo possível levantar os restantes em datas distintas. (17)

Para mim, durante o meu estágio, foi fácil a minha adaptação com este tipo de receitas, visto que o processo de aviamento do receituário se torna mais simples e diminui os erros aquando da dispensa, pois a desmaterialização da receita assenta num processo mais eficaz e mais seguro de controlo de emissão daquela, obrigando a um acesso eletrónico autenticado, através de certificado digital qualificado.

### **1.8 Gabinete do utente (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia)**

A interação do farmacêutico com o doente e com o público em geral é a tarefa mais importante e mais complexa que o farmacêutico pratica na farmácia comunitária, pois ele é



muitas vezes o primeiro profissional de saúde a quem o doente, por vezes fragilizado e com algumas dúvidas recorre.

O farmacêutico é um agente de saúde pública e especialista do medicamento, que tem o dever de prestar serviços de qualidade, que satisfaça as necessidades dos utentes, alertando para o uso racional do medicamento.

A existência de um gabinete do utente permite aumentar a proximidade entre o farmacêutico e o doente, possibilitando não só haver uma conversa particular com o doente, fazendo a análise de algum problema com maior privacidade, como também a determinação de alguns parâmetros quantitativos, como a medição da pressão arterial, glicémia, colesterol total e triglicéridos. Estes parâmetros eram disponibilizados aos utentes e por vezes eram anotados os valores obtidos em todas as medições, de modo a possibilitar aos profissionais de saúde e até mesmo aos primeiros o controlo dos respetivos parâmetros. Estes devem ser medidos com rigor e interpretados corretamente pelo farmacêutico, sendo da sua responsabilidade, explicá-los de forma clara e simples aos utentes e incentivar à prática de medições regulares.

Na Farmácia Rainha Santa, apenas tive a oportunidade de ajudar na medição da pressão arterial, tendo verificado que eram muitos os utentes que apareciam na farmácia com os valores acima dos normais, sendo que a recomendação de uma maior ingestão de água e a diminuição do sal na alimentação foi frequente.

Na Farmácia Ygeia tive a possibilidade de realizar a medição do colesterol, triglicéridos, glicémia e pressão arterial.

Esta prática permitiu-me algumas vezes ter um primeiro contacto com muitos utentes da farmácia, pois o gabinete do utente permite ter um ambiente mais calmo e privado, bastante favorável para conhecer melhor a pessoa que temos diante de nós.

### **1.9 Aconselhamento de Próteses Ortopédicas (Farmácia Rainha Santa)**

A Farmácia Rainha Santa é uma farmácia muito conhecida pelos seus produtos de ortopedia. O facto de existir uma grande variedade de produtos ortopédicos distingue-a de outras farmácias. Este contato com vários produtos direcionados para determinadas necessidades, como os utentes com dificuldades motoras, permitiu-me ter outra perspetiva dos produtos existentes no mercado.

Mensalmente é realizada uma consulta para os doentes amputados que necessitem de próteses, sendo que estas consultas são uma mais-valia para a farmácia, visto que aumentam a movimentação de utentes e dão também maior visibilidade à mesma.

### **1.10 Aconselhamento de podologia (Farmácia Ygeia)**

Consegui ter maior contacto com produtos direcionados para as patologias recorrentes, como calosidades e onicomicoses, tornando mais fácil o meu posterior aconselhamento a outros utentes com esse tipo de patologias.

### **1.11 Aconselhamento de Nutrição (Farmácia Ygeia)**

Estas consultas permitiam à farmácia ter um vasto e variado *stock* de produtos de emagrecimento, uma vez que estes eram aconselhados pela nutricionista.

Este fato permitiu que ficasse a conhecer melhor os produtos destinados ao emagrecimento e à drenagem, principalmente, pois eram os mais requisitados e aconselhados.

### **1.12 Dermocosmética (Farmácia Ygeia e Farmácia Rainha Santa)**

Um produto cosmético é “qualquer substância ou preparação destinada a ser posta em contato com as diversas partes superficiais do corpo humano, designadamente epiderme, sistemas piloso e capilar, unhas, lábios e órgãos genitais externos, ou com os dentes e as mucosas bucais, com a finalidade de, exclusiva ou principalmente, os limpar, perfumar, modificar o seu aspeto, proteger, manter em bom estado ou de corrigir os odores corporais”.

Em ambas as farmácias, o grande público- alvo da cosmética engloba os utentes que têm uma preocupação acrescida com a sua aparência, os que necessitam de cuidados dermatológicos mais específicos para determinadas patologias, como é o caso da pele atópica, da pele com rosácea e acne, peles envelhecidas com rugas, entre outras. Contudo, é no aconselhamento adequado a cada tipo de pele e patologia que o farmacêutico se deve basear, possuindo conceitos básicos de modo a selecionar o produto mais adequado às necessidades do utente com o correto aconselhamento.

Tive a oportunidade de fazer formação de dermocosmética durante o meu estágio, tendo sido um dos meus pontos fortes desse período académico, pois aumentei os meus conhecimentos ao nível das marcas existentes no mercado e das respetivas gamas, dando-me mais à-vontade e segurança no aconselhamento deste tipo de produtos, e até mesmo a oportunidade de fazer vendas cruzadas de uma forma mais eficiente e confiante. Estas formações permitiram-me também aprofundar os conhecimentos que já tinha adquirido ao longo da minha formação académica.

Antes de qualquer aconselhamento, é necessário reconhecer o tipo, o estado da pele do utente e o que ele procura. Consegui consolidar alguns conhecimentos, através das formações e da ajuda de alguns colegas, como por exemplo, a classificação de um tipo de pele e a adaptação de um produto a esse tipo de pele, como por exemplo, no caso de uma pele seca, devemos aconselhar um creme que seja mais nutritivo, já no caso de uma pele mista devemos aconselhar um fluído ou um gel. A correta limpeza do rosto é um ponto fundamental para que se otimizem os resultados, sendo sempre aconselhável produtos de limpeza adequados a cada tipo de pele, antes da aplicação de qualquer outro produto.

Na farmácia Ygeia, dispomos de marcas como a Lierac<sup>®</sup>, Vichy<sup>®</sup>, Avène<sup>®</sup>, La-Roche-Posay<sup>®</sup>, Bioderma<sup>®</sup>, Uriage<sup>®</sup>, Roc<sup>®</sup>, ISDIN<sup>®</sup>, Aveeno<sup>®</sup>, Martriderme<sup>®</sup>. Estas são marcas com elevada rotatividade e tive a oportunidade de ter formação com profissionais das mesmas. Estes produtos encontram-se expostos nos lineares, na zona de atendimento, acompanhados de informação clara e simples, possibilitando ao utente fazer a sua escolha à vontade.

Na Farmácia Rainha Santa, não existia grande variedade de produtos cosméticos, mas tive a oportunidade de contactar com algumas marcas, as mais vendidas e procuradas pelos utentes, tais como a Martriderme<sup>®</sup>, Avène<sup>®</sup>, Vichy<sup>®</sup>, ISDIN<sup>®</sup> e La-Roche-Posay<sup>®</sup>.

### **1.13 Produtos Dietéticos e Suplementos Alimentares (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia)**

Os produtos dietéticos e suplementos alimentares são caracterizados como “os produtos alimentares que, devido à sua composição ou a processos especiais de fabrico, se distinguem claramente dos géneros alimentícios de consumo corrente, são adequados ao objetivo nutricional pretendido e são comercializados com a indicação de que correspondem a esse objetivo”.

Uma das características deste tipo de produtos é a sua elevada interação com outros medicamentos, sendo por isso um fator muito importante aquando do aconselhamento ao utente, pois doentes polimedicados devem ser alertados para possíveis interações.

Durante o meu estágio, tanto na Farmácia Rainha Santa, como na Farmácia Ygeia, verifiquei que a maior parte dos utentes eram idosos e muitos deles preocupados com a sua saúde e bem-estar, pois a sua maioria procurava produtos que fornecessem nutrientes e vitaminas essenciais no seu dia-a-dia, como o magnésio, o cálcio, a vitamina C, vitamina B, e também produtos que complementassem uma refeição. Os idosos são normalmente os utentes mais complexos, visto que têm várias patologias, são mais suscetíveis a doenças e são na sua maioria polimedicados. Todos estes fatores influenciam o aconselhamento deste tipo de produtos, principalmente suplementos alimentares, que são os mais solicitados. Desta forma, tive a oportunidade de ter contato com muitos suplementos para adultos direcionados para os diversos casos, conseguindo realizar um aconselhamento adequado às necessidades de cada utente.

#### **I.14 Medicamentos de uso veterinário (Farmácia Ygeia)**

Como a Farmácia Ygeia se encontra numa vila rodeada por zonas rurais, como é o caso da Serra, onde ainda há atividades como a pastorícia, a criação de bovinos e outros animais domésticos, esta, além de dispor de muitos produtos indicados principalmente para animais de companhia, como cães e gatos, como é o caso de antiparasitários externos e internos, também tem inúmeros produtos destinados a patologias muito usuais do gado bovino como é o caso das mastites, suplementos alimentares, entre outros.

#### **I.15 Puericultura (Farmácia Ygeia)**

A Farmácia Ygeia é provida de muitos produtos dirigidos à pediatria. Estão ao dispor do cliente inúmeros produtos, como biberões, chupetas, tetinas, material necessário ao crescimento do bebé, como escovas de dentes apropriadas para os primeiros dentinhos e material de esterilização, entre outros. As marcas mais vendidas e que a Farmácia dispõe são a Nuk® e Chicco®.

## **1.16 Informação e Documentação Científica (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia)**

Segundo o Código Deontológico, “o farmacêutico deve manter atualizadas as suas capacidades técnicas e científicas para melhorar e aperfeiçoar constantemente a sua atividade, para que possa desempenhar conscientemente as suas obrigações profissionais perante a sociedade”. Neste sentido, o farmacêutico deve ter uma postura pró ativa no que respeita à sua formação, mantendo-se atualizado, de modo a conseguir satisfazer as necessidades dos utentes, visto que hoje em dia estes estão cada vez mais informados e têm ao seu dispor fontes de informação que por vezes é enganosa.

Na Farmácia Rainha Santa encontram-se disponíveis a Farmacopeia Portuguesa, Formulário Galénico Português, Regime Geral dos Preços de Medicamentos Manipulados e Manipulações. Dispõe também do Prontuário Terapêutico, do Índice Nacional Terapêutico e de várias brochuras principalmente das várias marcas de dermocosmética e de suplementos alimentares.

Na Farmácia Ygeia assim como na Rainha Santa, encontra-se disponível uma biblioteca com variada informação científica, da qual fazem parte, por exemplo, a “Farmacopeia Portuguesa VI” e os seus suplementos, “Formulário Galénico”, “Prontuário Terapêutico”, “Estatuto do Farmacêutico” e “Código Deontológico” da Ordem dos Farmacêuticos, “Regime Geral de Preços dos Medicamentos Manipulados e Manipulações”, “Direito do Farmacêutico”. Além da informação em suporte de papel, existem outros centros de informação disponíveis, disponibilizados pela Ordem dos Farmacêuticos, pela Autoridade Nacional do Medicamento, (INFARMED) e pela Associação Nacional de Farmácias, como exemplo o Centro de Informação sobre Medicamentos (CEDIME), o Laboratório de estudos Farmacêuticos (LEF) e o Centro de Informação do Medicamento (CIM).

## **1.17 Dispensa de medicamentos e produtos de saúde (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia)**

A dispensa de medicamentos, numa farmácia, não é apenas um ato comercial, mas sim a atividade mais importante do farmacêutico na farmácia comunitária, visto que é no atendimento ao público que o farmacêutico como profissional especialista do medicamento, tem o dever de promover o uso correto e racional dos medicamentos, transmitindo de forma

clara, perceptível e simples ao utente toda a informação necessária para a boa utilização do produto adquirido, assim como todas as medidas não farmacológicas que promovam um bom estilo de vida e a melhoria do utente.

Tanto na Farmácia Rainha Santa, como na Ygeia, uma grande parte dos meus atendimentos foram de medicamentos sujeitos a receita médica, (MSRM), mediante a apresentação da respetiva receita médica. O facto de ter realizado a análise de várias receitas médicas, permitiu-me desenvolver mecanismos de validação mais eficientes das mesmas e ter um maior contacto com os diferentes subsistemas de comparticipação. A validação das receitas consistia na verificação de todos os parâmetros necessários à validade da mesma e também na concordância do receituário com a situação clínica em causa.

Este tipo de atendimento permitiu-me desenvolver um espírito crítico em relação à prescrição e deu-me a oportunidade de explorar as várias funcionalidades dos softwares *SPharm* e *Sifarma2000*<sup>®</sup>, bem como ter um maior contato com os medicamentos, associando os princípios ativos aos nomes comerciais.

Durante o atendimento, depois de analisar e validar a receita, perguntava ao utente se ia iniciar a terapêutica ou se era continuação da mesma, tornando o meu aconselhamento o mais adequado e completo possível, tendo sempre o cuidado de informá-lo e esclarecê-lo acerca da sua indicação terapêutica, posologia, de potenciais interações medicamentosas, contra-indicações, associando também as medidas não farmacológicas que eram aplicáveis à situação. Como exemplo de alguns dos meus aconselhamentos, aquando da prescrição de medicamentos inibidores da bomba de prótons, (Omeprazol, Pantoprazol, Esomeprazol), tinha sempre o cuidado de referir ao doente que a toma destes medicamentos se fazia em jejum, trinta minutos antes da refeição, tal como a levotiroxina sódica, uma hormona da tiróide, devido à sua interação com os alimentos, aconselhando sempre o utente a tomá-la em jejum. No caso da prescrição de antibióticos, avisava sempre o utente que ia começar a tomar um antibiótico que era necessário ser rigoroso com a hora das tomas, anotando sempre nas caixas a posologia e a duração de tratamento.

Normalmente a prescrição eletrónica permitia ao doente escolher entre medicamento genérico e medicamento designado de marca, visto que a maior parte das receitas tinha a prescrição feita por Denominação Comum Internacional (DCI). Durante os meus atendimentos, encontrei algumas situações em que os utentes se encontravam confusos, devido à grande variedade de medicamentos genéricos existentes no mercado, e o facto de não perceberem a diferença entre medicamento de marca e medicamento genérico. Nestas situações, tentava sempre explicar-lhes que a diferença entre os diferentes medicamentos

genéricos existentes, era apenas no nome do laboratório, pois o princípio ativo era o mesmo, assim como procurava esclarecê-los que a diferença de preços entre os medicamentos de marca e os genéricos não interferia na qualidade do medicamento, pois tratava-se do mesmo princípio ativo, apenas podia variar a composição de excipientes e com isso a ação do mesmo no organismo, devido às diferenças na cinética.

Durante o meu estágio em ambas as farmácias, reparei que os medicamentos prescritos frequentemente estavam relacionados com as patologias mais comuns na população, tal como medicamentos para a hipertensão, anti-dislipidémicos, para o tratamento da Diabetes Mellitus e hormonas de substituição que também eram muito prescritas, principalmente nas mulheres que apresentavam sintomas de menopausa, ou pós-menopausa.

Realizei também vários atendimentos de psicotrópicos e estupefacientes, pois em ambas as farmácias estes eram muito solicitados. Este tipo de medicação merecia especial atenção, visto se tratar de medicação que provoca dependência, sendo necessário realizar um processo de identificação do utente e se fosse o caso também do adquirente do medicamento, tendo que ser confirmados todos os dados pessoais do utente adquirente e do utente, tais como o nome, a morada, número do bilhete de identidade e idade dos mesmos, através de um documento de identificação e de perguntas a ambos para confirmação de dados.

Relativamente à dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica, (MNSRM), estes destinam-se a situações clínicas simples, que são por vezes passageiras e sem gravidade. Contudo um adequado aconselhamento farmacêutico é imprescindível, de forma a tornar a dispensa do medicamento segura e eficaz.

Neste tipo de atendimento, deve perceber-se as necessidades do utente. Deste modo, durante o meu estágio, tentava recolher toda a informação pertinente, questionando o utente, com perguntas do tipo: “Para quem se destina a medicação?”, “Que sintomas tem?”, “Há quanto tempo tem os sintomas?”, “Tem alguma patologia associada?”, “Está a fazer alguma medicação?”. É muito importante filtrar a informação que nos é dada e conseguir perceber o que realmente tem o utente, visto que por vezes este, ao descrever os seus sintomas, levamos a concluir que não correspondem à realidade. Por exemplo, num atendimento que fiz, um senhor chegou à farmácia a queixar-se que estava com uma gripe, mas depois de algumas perguntas que fiz, constatei apenas que ele estava com corrimento nasal, e com alguma tosse, pois não tinha qualquer outro sintoma. Assim como um senhor que atendi na farmácia Rainha Santa a solicitar supositórios para o nariz, nesta situação fiquei um pouco assustada pois percebi que o senhor estava confuso em relação ao que queria. Depois de várias perguntas

consegui perceber que afinal o que o senhor pretendia era um descongestionante para o seu filho, um bebé de três meses.

É muito importante conseguirmos conhecer o utente, pois, neste tipo de aconselhamento, deve ser dada especial atenção aos idosos, que são na maioria das vezes polimedicados, às crianças, que são suscetíveis de muitas interações medicamentosas, às grávidas e mulheres em amamentação.

O maior desafio que tive ao longo do meu estágio foi o aconselhamento de medicamentos não sujeitos a receita médica, visto que inicialmente não me sentia preparada nem confiante para tal, pois sentia que os conhecimentos que tinha não eram suficientes para conseguir satisfazer as dúvidas e as necessidades dos utentes. Ao longo do tempo, com a ajuda dos colaboradores de ambas as farmácias e principalmente pela prática, esta situação foi sendo ultrapassada e consegui ficar mais segura no aconselhamento que fazia, aumentando também a minha autonomia na resolução de alguns casos.

De seguida, descrevo alguns dos casos práticos mais relevantes que me surgiram no atendimento, onde apliquei os conhecimentos adquiridos ao longo da minha formação académica e também durante algumas formações que frequentei.

### **Caso I**

Um senhor dirigiu-se à farmácia, pedindo algo para as dores de estômago. Referia andar há algum tempo com dores, especialmente depois das refeições. Perante esta situação v tentei avaliar o doente, perguntando-lhe se andava mais nervoso, se tinha alguma patologia associada, se tomava alguma medicação e se tinha um estilo de vida saudável, (alimentação, bebidas alcoólicas e bebidas contendo cafeína, entre outras). Após estas questões, incentivei-o a realizar pequenas refeições ao longo do dia, a comer devagar e mastigar bem os alimentos, a evitar alimentos gordos e picantes e a diminuir ou até mesmo restringir bebidas com cafeína e bebidas alcoólicas.

A nível farmacológico, aconselhei-o a tomar um inibidor da bomba de prótons, (Pantoloc®), recomendando-lhe que tomasse um comprimido ao deitar, de modo a aliviar os sintomas. Esta terapêutica não deve ser superior a duas semanas, pois os antiácidos podem causar diarreia ou obstipação e se os sintomas se prolongam por mais de duas semanas deverá recorrer-se a um médico.

### **Caso II**

Um senhor na casa dos cinquenta anos dirigiu-se à farmácia, dizendo que estava com uma gripe e queria alguma coisa forte para diminuir os seus sintomas. Após lhe ter perguntado



quais os sinais e sintomas, há quanto tempo duravam, se tinha outras patologias associadas, se tinha febre, dores no corpo, congestão nasal, verifiquei que ele apenas sentia o nariz congestionado, pois queixava-se do “pingo no nariz”, juntamente com alguns espirros e de uma impressão na garganta. Perante esta situação, aconselhei-lhe um anti-histamínico, neste caso, o Cetix<sup>®</sup>, (Cetirizina), água do mar, um descongestionante tópico para uma ação mais rápida e umas pastilhas para a garganta com ação antisséptica e suavizante para aliviar a impressão que sentia. No caso das medidas não farmacológicas, aconselhei -o a ingerir bastantes líquidos para o ajudarem na eliminação das secreções e também para hidratar a mucosa respiratória, diminuindo a irritação da mesma.

### **Caso III**

Uma senhora com os seus trinta e quatro anos solicitou-me um medicamento para resolver uma situação de “prisão de ventre” que se prolongava há alguns dias e que lhe estava a ser muito difícil de suportar. Fiz-lhe algumas perguntas de modo a avaliar a situação, questionando-a se tinha outros sintomas associados além da “prisão de ventre”, há quanto tempo durava essa situação, se tomava alguma medicação (pois alguns anti-depressivos e anti-colinérgicos provocam obstipação) e se tinha outras doenças associadas. Visto que a senhora não tinha patologias associadas, nem tomava qualquer tipo de medicação, comecei por lhe explicar que devia reeducar o intestino, não devendo ignorar o reflexo de defecação, devia aumentar o consumo de fibras, (pão integral, fruta com casaca, legumes), ingerir muitos líquidos e ter uma atividade física regular. Relativamente às medidas farmacológicas, aconselhei um laxante expansor de volume fecal, o Agiolax<sup>®</sup>, ingerindo uma colher de sopa de sementes juntamente com um copo grande com água ao deitar.

### **Caso IV**

Uma senhora dirigiu-se à farmácia a pedir Imodium Rapid<sup>®</sup>, porque a filha de dezassete anos andava muito ansiosa, pois estava em época de exames nacionais e começara com diarreia. Perante esta situação, perguntei -lhe há quanto tempo a filha estava com diarreia, se tinha febre, alguma patologia associada, se tomava algum medicamento, qual o seu estilo de vida e que tipo de alimentação tivera nos últimos dias. Ela referiu que apenas tinha começado na noite do dia anterior e que tivera uma alimentação normal. Recomendei então à mãe da doente que esta devia fazer a reposição de fluídos e eletrólitos, principalmente com a ingestão de água e evitar produtos lácteos e comidas condimentadas. Nas medidas farmacológicas, não aconselhei o Imodium Rapid<sup>®</sup>, mas um suplemento alimentar que lhe permitisse repor os

fluidos e eletrólitos e a flora intestinal. Só em casos extremos e se não apresentar febre é que se aconselha um antidiarreico.

### **1.18 Marketing (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia)**

Durante o meu estágio, tive a oportunidade de ajudar na execução de algumas montras, lineares e gôndulas, atividade que me proporcionou uma enorme satisfação, visto que pude colocar em prática alguns dos conhecimentos adquiridos, conseguindo cativar o público e melhorar a apresentação de alguns expositores.

### **1.19 Robot na Ffarmacia Ygeia**

O robot funciona como local de armazenamento de todos os MSRM existentes na farmácia e alguns MNSRM de maior volume e que existam em grandes quantidades na farmácia. Os medicamentos são colocados no robot imediatamente após ter sido dada a entrada da encomenda. Aquando da inserção dos medicamentos, estes são divididos pelo prazo de validade, permitindo ao robot disponibilizar os medicamentos pela regra “*first in / first out*”. No interior do robot, o sistema informático é que define o local de armazenamento dos medicamentos, tendo como referência o tamanho das embalagens, que são medidas no momento da sua entrada no robot.

Os medicamentos saem do robot quando o farmacêutico/ técnico de farmácia os “chama”. Tal acontece quando se pede para tirar a lista de validades no computador do robot, saindo os medicamentos por uma porta virada para a receção das encomendas, ou no atendimento na dispensa dos medicamentos.

O robot é muito vantajoso no funcionamento da farmácia, pois permite o ganho de tempo na arrumação dos medicamentos, na gestão das validades, no espaço útil da farmácia, na dispensa dos medicamentos ao doente, diminuindo o tempo de espera no atendimento e permitindo ao farmacêutico dar mais atenção ao utente, obtendo informações úteis que podem ajudar no nosso aconselhamento e diminuir os erros na dispensa de medicamentos, uma vez que as trocas de dosagens se anulam.

Como tive a oportunidade de participar na transferência da Farmácia Ygeia, pude colaborar em todos os processos de reposição de stock no robot e de participar em formações sobre o funcionamento do mesmo. Este processo permitiu-me ficar com uma perspectiva do antes e depois da utilização do robot e as facilidades que este promove no bom funcionamento de uma farmácia e especialmente a contribuição deste no atendimento ao público.

## **2. PONTOS FRACOS**

### **2.1 Laboratório e Preparação de Manipulados (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia)**

Ambas as farmácias, nas suas instalações, têm uma zona reservada à preparação de manipulados, o laboratório. No entanto, a preparação dos mesmos ficou aquém das minhas expectativas, visto que tanto na Farmácia Rainha Santa, como na Farmácia Ygeia, não tive oportunidade de preparar nenhum manipulado, pois cada vez é menos usual a preparação de medicamentos, uma vez que a oferta e variedade destes em diferentes formas farmacêuticas está aumentada. Por este motivo, considero uma lacuna na minha aprendizagem, enquanto profissional farmacêutico, o facto de não ter realizado nenhum manipulado.

### **2.2 Puericultura (Farmácia Rainha Santa)**

O facto de a Farmácia Rainha Santa ser uma farmácia mais dedicada aos medicamentos sujeitos a receita médica e a produtos destinados à ortopedia e a satisfazer as necessidades de utentes de uma determinada faixa etária, os idosos, mas também devido à sua localização (pois situa-se numa zona de passagem e a maior parte dos habitantes que lá existem são de uma faixa etária envelhecida), esta não tem em *stock* produtos destinados à pediatria, tais como leites, biberons, chupetas. Consequentemente, considero uma falha na minha formação não ter tido a oportunidade de contactar diretamente com este tipo produtos.

### **2.3 Falta de medicamentos (Farmácia Rainha Santa e Farmácia Ygeia)**

Não é um acontecimento muito usual em ambas as farmácias, mas é um problema grave, visto que pode levar à perda de alguns clientes, pois não é agradável para o utente, não conseguir adquirir os seus medicamentos no momento, tendo de voltar à farmácia novamente para adquirir o produto em falta.

De modo a evitar este tipo de situação, é necessário conhecer os utentes da farmácia, especialmente os fidelizados, de modo a prevenir situações de falta de *stock*.

Quando faltavam medicamentos, eram realizados pedidos urgentes, via telefone, ou via internet, de modo a adquiri-los o mais rapidamente possível. Por vezes, para evitar que o utente voltasse à farmácia, principalmente os que tinham maior dificuldade de movimentação e deslocação, os colaboradores da mesma disponibilizavam-se para levar até ao utente os produtos em falta.

## **2.4 Organização dos Medicamentos e Instalações (Farmácia Ygeia)**

A Farmácia Ygeia é dotada de um vasto *stock* de medicamentos e produtos de saúde. Contudo o local de armazenamento, nas instalações antigas, por ser reduzido e por vezes não conseguir satisfazer as necessidades da farmácia, não permite grande organização nas gavetas e nos armários de armazenamento, dificultando a recolha dos mesmos durante o atendimento e aumentando o tempo de espera do utente. Por outro lado, também dificulta a deteção de *stocks* errados.

Por este motivo, a farmácia durante o meu período de estágio alterou as instalações, para um espaço maior, novo, com robot e melhor situado, de modo a aumentar a qualidade do atendimento e a exposição de produtos, aumentando também a oferta de alguns, tal como de cosméticos.

## **2.5 Falta de confiança**

A falta de confiança, uma característica da minha personalidade, influenciou negativamente a minha prestação durante o estágio. Principalmente no início do mesmo, sentia-me insegura aquando do aconselhamento farmacêutico, pois tinha medo de errar, achando sempre que não conseguia, ou até mesmo que não sabia aconselhar o doente. Este foi dos momentos mais difíceis de ultrapassar, pois foi muito complicado começar a acreditar em mim e nas minhas capacidades. Porém, ao longo do estágio e com o apoio de ambas as equipas técnicas, consegui ter mais confiança em mim e transmitir mais segurança ao doente, aquando do meu aconselhamento.

## **2.6 Adequação do tempo de estágio (Farmácia Rainha Santa)**

O fato de ter transferido de farmácia a meio do estágio fez com que a minha passagem pela Farmácia Rainha Santa fosse mais curta, isto porque durou apenas dois meses. Dois meses não foram suficientes para me ambientar aos clientes da mesma e até mesmo para realizar algumas tarefas autonomamente e com alguma confiança.

## **3. OPORTUNIDADES**

### **3.1 Ações de Formação**

Em qualquer área profissional, é de extrema importância que o profissional seja autodidata e procure atualizar-se, adquirindo novos conhecimentos. A área das Ciências da Saúde é uma área que está em constante atualização, pelo que é muito importante que o farmacêutico, como profissional de saúde e especialista do medicamento, adquira constantemente novos conhecimentos, através da sua presença em ações de formação promovidas pelos laboratórios, como pela Ordem dos Farmacêuticos, tendo como objetivo a promoção de alguns produtos, mas também ajudar o farmacêutico num posterior aconselhamento.

Durante o meu estágio, tive a oportunidade de poder participar em algumas formações, principalmente na área da cosmética, onde tive a oportunidade de assistir a formações que tiveram lugar na Farmácia Ygeia, de marcas como Lierac<sup>®</sup>, Phyto<sup>®</sup>, Martriderme<sup>®</sup>, Caudalie<sup>®</sup> e Bioderma<sup>®</sup>.

Realizei também uma formação, através de um formato digital, e-learning, formação esta à distância. Uma formação promovida pela Phytoderm<sup>®</sup>, sobre uma vasta gama de produtos constituídos essencialmente por compostos naturais, destinados a patologias, como tosse, obstipação, azia, entre outras.

Foi-me também possível participar numa formação promovida pela Gedeon Richter, acerca da contraceção sem estrogénios.

Como a farmácia Ygeia ia mudar de instalações, tive a oportunidade de assistir a uma formação sobre o robot da nova farmácia, como referi anteriormente, sendo abordados todos os procedimentos, em caso de avaria e todo o funcionamento do mesmo.

### **3.2 Transferência de farmácia e adequação do tempo de estágio**

O facto de me ter sido dada a oportunidade de transferir o meu estágio da Farmácia Rainha Santa para a Farmácia Ygeia, permitiu-me aumentar a visibilidade da diferença entre os softwares, e da diferença entre o funcionamento das farmácias, pois ambas tinham um público característico, visto que se situam em zonas diferentes, uma no meio urbano e outra no meio rural. Além disso, foi uma mais-valia para mim, pois permitiu-me aumentar os meus conhecimentos, e ficar com outra perspetiva do mercado de trabalho.

O meu estágio iniciou-se no dia 1 de Março e terminou no dia 24 de Junho, decorreu na Primavera e no início do Verão. Este período de estágio permitiu-me contactar com as patologias sazonais, como as constipações e as alergias, muito frequentes na Primavera, protetores solares e também com os utentes que começaram a preocupar-se com a imagem e que na altura do Verão começam a procurar os produtos destinados à perda de gorduras, celulite, flacidez, entre outras.

## **4. AMEAÇAS**

### **4.1 Medicamentos Esgotados**

A falta de medicamentos era infelizmente uma situação muito comum nas farmácias. Esta situação era prejudicial à farmácia, pois o facto de esta mostrar ao cliente que não tinha medicamentos em *stock*, levava a que este pensasse que a culpa era da má gestão da farmácia, podendo levar à perda da fidelização do cliente, visto que não é agradável não adquirir o produto quando necessita dele e ter de voltar à farmácia para o fazer.

Por exemplo, durante o meu período de estágio, a vacina Bexsero (contra a meningite), encontrava-se esgotada, foram vários os pais que foram às farmácias pedir essa vacina. A falta da mesma é um problema muito grave, visto que esta tem um plano de vacinação num determinado período de tempo, dependendo da idade da criança.

## **4.2 Alterações na comparticipação e alterações de preços nos medicamentos**

As alterações das comparticipações, e a diminuição do número de medicamentos comparticipados por parte do Estado, juntamente com o reduzido poder de compra, levam à consequente diminuição da aquisição de muitos medicamentos por parte da população. Também as constantes mudanças nos preços dos medicamentos proporcionam ao utente uma má perceção da farmácia, pois a maioria dos utentes pensa que é a farmácia que estipula o preço dos medicamentos.

## **4.3 Diminuição do poder de compra**

Ao longo do meu estágio, apercebi-me que a crise económica em que se encontra o nosso país está presente em muitas das compras efetuadas pelos consumidores na farmácia. Esta é uma situação preocupante, pois não é apenas de produtos cosméticos que os utentes prescindem, mas também de medicamentos prescritos pelos médicos, que são medicamentos e produtos de saúde de primeira necessidade.

## **5. CONCLUSÃO**

O estágio curricular em farmácia comunitária mostrou ter um papel muito importante para a minha aprendizagem, tanto a nível profissional, como a nível pessoal. Considero-o uma mais-valia para o meu desenvolvimento profissional antes da minha entrada no mercado de trabalho, pois pude consolidar os conhecimentos obtidos ao longo do curso e proceder à sua aplicação na prática, dando-me competências no âmbito da farmácia comunitária.

A farmácia comunitária desempenha um papel cada vez mais importante na adesão do utente à terapêutica e na prevenção de reações adversas resultantes da polimedicação. Não é apenas um local para a dispensa de MSRM, é também um lugar de eleição por parte de muitos clientes para a aquisição de outros produtos de saúde e também pelo que me apercebi durante o meu estágio em ambas as farmácias, um local de apoio, como se tratasse de um lugar onde eles podem desabafar e tirar todas as suas dúvidas, pois muitas vezes apareciam, principalmente idosos na farmácia que apenas queriam conversar e desabafar, sendo o “lado humano” uma peça fundamental no exercício da profissão farmacêutica, pois por vezes o

farmacêutico é o único que consegue ter uma ligação de proximidade e confiança com o utente.

O papel do farmacêutico, como agente de saúde pública, é muito importante e deve ser encarado com muita responsabilidade. O estágio em farmácia comunitária permitiu-me verificar que a sociedade deposita muita confiança no farmacêutico. Por este motivo, este tem de dar o seu melhor, de modo a corresponder às expectativas dos clientes. Assim, o farmacêutico tem de se manter atualizado técnica e cientificamente, com o objetivo de prestar um atendimento completo, coerente e adaptado à situação.

O facto de ter realizado o estágio em duas farmácias foi para mim uma experiência muito enriquecedora, pois além dos conhecimentos e das amizades que fiz com as equipas técnicas dos profissionais que lá trabalhavam, também pude ficar com diferentes perceções de funcionamento das farmácias e do público-alvo, pois ambas se localizam em zonas diferentes, uma no meio urbano e outra numa zona mais rural.

Considero estes quatro meses de estágio muito importantes para mim, pois cresci imenso enquanto profissional e enquanto pessoa. Espero no futuro honrar a profissão farmacêutica, através de todos os conhecimentos que me foram transmitidos nos cinco anos académicos e durante o estágio, de forma a dignificar e mostrar o quão importante é o farmacêutico na sociedade.



## 6. Referências Bibliográficas

- (1) IAPMEI - A Análise SWOT [Acedido a 4 de abril de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.iapmei.pt/iapmei-art-03p.php?id=2344>
- (3) INFARMED - Cosméticos [Acedido a 2 de maio de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/COSMETICOS/DEFINICAO> (cosméticos)
- (4) INFARMED - Decreto-Lei nº 307/2007 – Regime Jurídico das Farmácias, de 31 de agosto
- (5) INFARMED - Decreto-Lei nº 148/2008 – Medicamentos de uso veterinário - D.R. nº 145, 1ª Série de 29 de julho.
- (6) Material de apoio das aulas de Preparações de Uso Veterinário.
- (8) INFARMED - Portaria 137-A/2012, de 11 de maio - Regime jurídico a que obedecem as regras de prescrição de medicamentos, os modelos de receita médica e as condições de dispensa de medicamentos, bem como define as obrigações de informação a prestar aos utentes, de 11 de maio.
- (11) Material de apoio das aulas de Comunicação e Marketing Farmacêutico.
- (12) Material de apoio das aulas de Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados de Saúde e Fitoterapia.
- (13) Material de apoio das aulas de Dermofarmácia e Cosmética.
- (14) Material de apoio das aulas de Organização e Gestão Farmacêutica.
- (15) OF - Boas Práticas Farmacêuticas em Farmácia Comunitária. 2009, 3ª Edição
- (16) OF - Decreto de Lei nº 131/2015 - Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos- D.R. nº 173, 1ª série de 4 de setembro de 2015
- (17) SNS - Receita Eletrónica Sem papel [Acedido a 1 de junho de 2016]. Disponível na Internet: <http://spms.min-saude.pt/product/receita-sem-papel/>