



Joana Taquelim Marreiros Alves

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Joana Taquelim Marreiros Alves

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Joana Taquelim Marreiros Alves, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011157340, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade Estágio Curricular.

Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, 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, 5 de julho de 2016.

---

(Joana Taquelim Marreiros Alves)

Orientador do Estágio em Farmácia Comunitária

*Mara Alexandra Gerardo de Oliveira*

**FARMÁCIA TELO**  
LUÍS E SARA TELO, LDA.  
NIPC 510 434 819  
DIRETORA TÉCNICA:  
Rita Isabel Ferreira de Sousa  
Rua Henrique Correia da Silva, 1 e 3  
8600-597 LAGOS  
Tel: 282 760 556 | Fax: 282 761 740  
farmaciatelo@gmail.com

(Dra. Mara Oliveira)

A Estagiária

---

(Joana Taquelim Marreiros Alves)

## **Agradecimentos**

**A passagem por esta experiência, que considero ter sido, sem dúvida, excepcional, não teria sido possível sem a contribuição de um conjunto de profissionais que a tornaram inesquecivelmente marcante. Quero, portanto, agradecer e prestar a minha homenagem a quem me recebeu e guiou de forma tão positiva durante este pequeno percurso pela Farmácia Comunitária da Farmácia Telo.**

Ao Dr. Luís Telo, pela forma tão amável como me recebeu e me integrou aquando da minha chegada, e pela sua inteira disponibilidade durante toda esta experiência.

A todos os farmacêuticos, técnicos de farmácia e membros da equipa da Farmácia Telo, pela dedicação na transmissão de conhecimentos, pela acessibilidade, interesse e por todo o apoio e carinho, os quais me permitiram sentir totalmente integrada durante o estágio.

À minha orientadora de estágio, Dra. Mara Oliveira, pela entreaajuda, apoio e acompanhamento ao longo deste percurso.

A todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para tornar esta uma experiência inesquecível.

## ÍNDICE

Lista de Abreviaturas .....	3
1. Introdução .....	4
2. Farmácia Telo – breve referência .....	5
3. Atividades desenvolvidas.....	6
3.1 Receção de encomendas e armazenamento de medicamentos.....	6
3.2 Medição de parâmetros biológicos e bioquímicos.....	7
3.3 Atendimento ao público .....	7
3.4 Revisão e conferência de receituário.....	9
4. ANÁLISE SWOT .....	11
4.1 Pontos fortes .....	11
4.2 Pontos fracos.....	15
4.3 Oportunidades .....	16
4.4 Ameaças.....	17
5. Caso clínico.....	19
6. Conclusão.....	20
7. Bibliografia .....	21

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

**AINE'S** – Anti-Inflamatórios Não Esteróides

**ANF** – Associação Nacional de Farmácias

**DCI** – Denominação Comum Internacional

**FT** – Farmácia Telo

**IMC** – Índice de Massa Corporal

**MICF** – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

**MNSRM** – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

**MSRM** – Medicamento Sujeito a Receita Médica

**RCM** – Resumo das Características do Medicamento

**SNS** – Sistema Nacional de Saúde

## I. INTRODUÇÃO

A saúde tem sido desde sempre considerada uma prioridade social, objeto de constante pesquisa e investimento pela sociedade de forma a aumentar a esperança média de vida da população mundial. Um dos principais objetivos de todos os profissionais de saúde é promover a saúde, educando a população, de forma a controlar, proteger e prevenir a patologia. <sup>[1]</sup>

A farmácia comunitária tem como foco maioritário a cedência de medicamentos em condições que minimizem os riscos associados ao seu uso, e que permitam a avaliação dos resultados clínicos destes de forma a reduzir a morbilidade e mortalidade que lhe estão associadas. Sem nunca abdicar de uma atitude de disponibilidade e interesse para com os utentes e atendendo às necessidades particulares de cada um, reflete-se assim o conceito de Cuidados Farmacêuticos, permitindo integrar e articular todos os serviços, funções e responsabilidades do farmacêutico centrado no seu doente. O atendimento ao balcão pelo farmacêutico permite perceber quais as necessidades de cada utente, ouvindo-o, aconselhando-o e educando-o, tornando, assim, a farmácia comunitária um espaço não só de promoção de saúde, mas também de relação humana.

Através deste relatório, elaborado sob a forma de uma análise SWOT, pretendo abordar a frequência do estágio, adequação do curso às perspetivas profissionais futuras, integração da aprendizagem teórica e contexto simulado na prática profissional, através da exposição de pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades.

O estágio decorreu entre 02 de março e 24 de junho de 2016 na Farmácia Telo (FT), em Lagos, sob orientação da Dra. Mara Oliveira, assim como de toda a excepcional equipa de farmacêuticos, técnicos e outros profissionais, que me deram a conhecer a profissão de farmacêutico comunitário, permitindo, deste modo, o desenvolvimento de competências neste âmbito.

## 2. FARMÁCIA TELO – BREVE REFERÊNCIA

A Farmácia Telo localiza-se na Rua Henrique Correia da Silva N.º 1, 8600-596, Lagos, Algarve. A sua localização, no centro histórico da cidade, concede-lhe a vantagem de abranger uma grande heterogeneidade de utentes, no que diz respeito à idade e estrato social. Está situada num local acessível aos utentes provenientes de consultas do Hospital de Lagos (Centro Hospitalar do Algarve) e é a farmácia de conveniência/proximidade para a população que habita nessa zona da cidade. Deste modo, os utentes são desde os utentes habituais e fidelizados, até aos utentes pontuais, que estão de passagem por Lagos, especialmente durante o período de Verão. Contudo, e como é expectável, a maior percentagem dos utentes correspondem à população idosa, visto que, geralmente, sofrem de múltiplas doenças crónicas, e, conseqüentemente, dirigem-se mais vezes à farmácia.

Nesta farmácia, o horário de abertura ao público durante a semana estende-se desde as 9:00 até às 20:00 e ao sábado das 9:00 às 14:00 durante o período de Inverno, e desde as 9:00 até às 23:00 de segunda a sábado durante os meses de junho, julho, agosto e setembro. Estes horários implicam o trabalho por turnos, previamente acordados entre a equipa de trabalho. O facto de a farmácia estar aberta ao público aos sábados é uma mais-valia para os utentes que, devido aos seus afazeres profissionais e pessoais, não tenham tempo para se deslocar à farmácia durante a semana. Como regra geral, nestes dias, os utentes têm mais tempo e paciência, estando mais recetivos e atentos ao aconselhamento prestado pelo farmacêutico e também mais propensos a comprar produtos de saúde e bem-estar.

Nos dias de serviço permanente, o horário é alargado de acordo com o descrito no Decreto-Lei n.º 7/2011, de 10 de janeiro <sup>[2]</sup>, de modo a permitir o acesso urgente ao medicamento. Os utentes com pequenas emergências ou prescrições pontuais constituem, nessas alturas, o público-alvo, aparecendo também alguns utentes habituais que, à última hora, se aperceberam que já tinham acabado a sua medicação regular. Assim, as prescrições oriundas de serviços de urgência estão em maioria e são compostas maioritariamente por antibióticos e anti-inflamatórios não esteroides (AINE's).

A equipa de trabalho da FT, constituída por farmacêuticos, técnicos de farmácia e outros profissionais, demonstra simpatia, profissionalismo e humildade, o que permite que esta instalação beneficie de um vasto grupo de utentes fidelizados, que vê naquela a “sua farmácia” e não dispensa os cuidados de saúde e aconselhamento aqui prestados pelos profissionais de saúde.

### **3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

#### **3.1 Receção de encomendas e armazenamento de medicamentos**

A farmácia tem ao seu dispor um leque alargado de potenciais fornecedores disponíveis, podendo a aquisição de produtos ser dividida em dois grandes grupos: grossistas/cooperativas e diretamente a laboratórios (através dos seus delegados de informação médica).

No caso das compras realizadas diretamente aos laboratórios, a farmácia realiza um encaixe de produtos, normalmente em maior quantidade, sujeito a condições de pagamento e bonificações mais favoráveis. No que se refere aos grossistas, estes podem ser divididos em dois grandes grupos: cooperativas (OCP, Plural) e empresas privadas (Alliance Healthcare).

A maioria das encomendas são efetuadas a cooperativas, por variados motivos – maior rapidez na entrega e satisfação dos pedidos, maior facilidade de contacto para a realização das encomendas, possibilidade de adquirir pequenas quantidades, modalidades de pagamento mais vantajosas com determinados descontos e facilidade em efetuar devoluções. A escolha de um ou outro fornecedor deve ser baseada em diversos fatores. Apesar de ser importante promover uma certa fidelização a um determinado fornecedor, haverá também interesse, para a farmácia, em ter à sua disposição pelo menos dois ou três fornecedores. Isto, não só por uma questão de competitividade entre eles mas principalmente pela maior possibilidade de aquisição de produtos esgotados.

Desta forma, a Farmácia Telo trabalha com diferentes fornecedores: laboratórios como Ratiopharma, Generis, Pfizer, Bayer, entre outros; tem um fornecedor principal, a OCP com duas entregas diárias (9h e 16h) e um fornecedor secundário com quem trabalha também regularmente, mas compra em muito menos quantidade, a Alliance Healthcare, que tem duas entregas diárias também (9h e 17h).

A receção de encomendas (diárias, instantâneas ou diretas) foi uma das funções que desempenhei ao longo de todo o estágio. Esta atividade pode tornar-se rotineira, mas é fulcral para que haja uma correta manutenção dos *stocks*. Os primeiros produtos a serem rececionados são aqueles que apresentam condições especiais de conservação, de modo a que possam ser prontamente arrumados sem que haja quebra da cadeia de frio. Ao dar entrada dos produtos através do sistema informático é necessário conferir os prazos de validade, os preços e a integridade externa da embalagem. A correta gestão dos prazos de validade é de extrema importância, na medida em que, se o medicamento não for vendido

dentro do prazo, terá que ser devolvido, existindo uma data-limite a partir do qual as indústrias farmacêuticas já não aceitam a sua devolução.

Pude constatar também, que uma boa gestão de *stock* não deve passar por possuir todos os produtos do mercado, mas sim aqueles que se adequam e satisfazem as necessidades da população, nas quantidades apropriadas. O correto funcionamento deste processo é bastante importante para a gestão dos produtos na farmácia. A gestão eficaz de *stocks* é, atualmente, uma função prioritária no seio das tarefas de gestão, uma vez que, se for mal realizada, poderá levar a prejuízos quer por excesso de *stock* quer por defeito. Assim, a gestão do *stock* da farmácia deve ter em consideração a localização da farmácia, a época do ano e o período do mês, as características dos utentes que a frequentam, quais os médicos prescritores locais e os seus costumes de prescrição, o espaço físico de armazenamento da farmácia, a rotatividade dos produtos, as campanhas publicitárias dos produtos nos meios de comunicação, as condições de pagamento, bem como o fundo de maneiço da farmácia para conseguir colocar à disposição do utente produtos de qualidade, o mais rapidamente possível ao menor custo. A Farmácia Telo, uma vez que se encontra numa zona sazonal, aumenta o seu *stock* no período de verão.

### **3.2 Medição de parâmetros biológicos e bioquímicos**

A Farmácia Telo tem ao dispor dos seus utentes a possibilidade de fazerem medições regulares de parâmetros fisiológicos e bioquímicos, nomeadamente a determinação do peso, Índice de Massa Corporal (IMC), altura e pressão arterial.

A medição mais frequentemente requerida foi a determinação da pressão arterial, sendo que a determinação do peso também foi bastante solicitada. A vantagem para os utentes de realizarem estas medições na farmácia é o facto de haver um profissional de saúde a interpretar os resultados e não apenas um aparelho que lhes dá um valor numérico. Este papel do farmacêutico engloba o aconselhamento de um estilo de vida saudável – conselho transversal a toda a população – com exercício físico e dieta adaptados ao doente. O diálogo estabelecido com o utente permite ainda aferir se tem havido adesão à terapêutica por parte do utente, no sentido de a promover se necessário.

### **3.3 Atendimento ao público**

O atendimento ao público foi a área à qual dediquei mais tempo do meu estágio pois esta é a que requer maior prática devido à exigência e importância de agir corretamente e sem erros. Para além da dispensa de medicamentos, o farmacêutico desempenha um papel muito

importante noutras vertentes do atendimento ao público, nomeadamente o aconselhamento farmacoterapêutico.

Muitos dos utentes, por lapso ou vergonha, não esclarecem com o médico as dúvidas que têm sobre a toma da sua medicação e, por vezes, nem abordam a questão de já estarem a ser medicados para determinada patologia por outro médico. A constatação destas lacunas e falta de informação destaca a importância e a necessidade da existência de um sistema de aconselhamento farmacoterapêutico. Estes serviços desempenham um papel particularmente vantajoso quando se trata de doente crónicos e polimedicados, especialmente idosos.

O farmacêutico tem a obrigação de estar apto a fornecer o aconselhamento mais adequado a cada situação, ultrapassando o ponto de vista comercial da farmácia e trabalhar na construção de uma relação de empatia e confiança com o utente. A informação dada, de forma pessoal e não generalizada, onde a importância da relação interpessoal não pode ser descurada, cobre aspetos como a utilização correta dos medicamentos, modo de administração, efeitos terapêuticos desejados e secundários, eventuais interações, conservação correta do medicamento. Como especialista do medicamento, é o profissional de saúde ideal para atuar neste campo, ainda mais ao tratar-se do último profissional de saúde a estar em contacto com o doente antes que este tome o medicamento prescrito e, por isso, a sua intervenção é fulcral para sensibilizar para os perigos de práticas inadequadas e para assegurar a eficácia e a segurança do medicamento.

Com o aumento da automedicação, nomeadamente com medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), este papel assume ainda maior importância. Quando o farmacêutico considerar que a duração, gravidade ou intensidade dos sintomas possam ser associados a uma patologia grave, este deve aconselhar o utente a recorrer a uma consulta médica. Todavia, quando a situação for autolimitada ou de carácter pouco grave, o aconselhamento do farmacêutico deve passar por apresentar medidas não farmacológicas adequadas e/ou MNSRM de conforto, tendo especial atenção à dose, forma farmacêutica, duração e frequência do tratamento. Deve ter sempre a preocupação de assegurar a cedência consciente e segura dos medicamentos, zelando pelo uso racional e na indicação devida. Aquando da indicação de um determinado MNSRM é importante disponibilizar toda a informação necessária ao utente e certificar-se que este não tem dúvidas.

Com o passar dos meses, notei que existia uma predominância nos pedidos de aconselhamento que foi variando com a época sazonal. Já não tive contacto direto com muitos problemas relacionados com o Inverno, particularmente medicamentos “antigripais” e medicamentos para a tosse, apesar de ter notado a sua predominância na fase inicial do

estágio. Com a redução destes pedidos, aumentaram os pedidos de medicamentos relacionados com as alergias, tanto sob a forma de rinite alérgica, urticárias ou manifestações oculares. Nos últimos tempos, os pedidos recaíam mais sobre suplementos alimentares complementares ao estudo e sobre produtos relacionados com a exposição solar, desde protetores solares a cremes calmantes, para os que já apresentavam algumas queimaduras solares. Deparei-me também com outras situações transversais no tempo, como por exemplo os casos de garganta irritada, pílula do dia seguinte, aftas ou diarreia.

É também importante referir que no caso dos estupefacientes e psicotrópicos, estes estão sujeitos a um controlo mais apertado de forma a privar o seu uso ilícito, devido ao efeito de dependência que causam nos seus utilizadores, estando também sujeitos a uma legislação específica. Sendo assim, no ato da dispensa dos mesmos é obrigatório o preenchimento de uma série de informações referentes ao doente e ao adquirente destes medicamentos, a qual será enviada para o Infarmed, assim como uma cópia da receita em questão.

### **3.4 Revisão e conferência de receituário**

Esta tarefa permite a deteção de eventuais erros cometidos no processamento da receita, sendo o mais frequente a falta de ativação da exceção, associada à não prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI). Outros erros considerados mais graves seriam por exemplo; o engano na dosagem ou no número de embalagens cedidas; ou a seleção incorreta da entidade que comparticipa o medicamento (ex. 01 – Sistema Nacional de Saúde (SNS) e 48 – SNS Pensionistas). Se o erro não for apenas burocrático, e implicar o utente, quer em questões de saúde quer económicas, este é prontamente contactado a fim de se consertar o erro.

As receitas são revistas e organizadas diariamente por um farmacêutico. São verificados novamente todos os parâmetros necessários sendo que para agilizar este processo, o *Sifarma2000*<sup>®</sup> dispõe de uma opção de conferência de receituário.

Com a instauração definitiva das novas receitas eletrónicas <sup>[3]</sup>, aquelas que ainda têm formato em papel pertencerão ao lote 99x quando não existirem erros de validação, e ao lote 98 na presença de algum erro. No caso das receitas sem papel, na ausência de erros o seu lote é o 97 e na presença dos mesmos o 96. No entanto, o novo sistema ainda apresenta algumas falhas, sendo que, na Farmácia Telo, estas continuam a ser revistas e conferidas a fim de minimizar os erros que possam ocorrer.

As receitas médicas são organizadas numericamente em lotes de 30, dentro de cada sistema de comparticipação. No final do mês, encerram-se os lotes que não estejam

completos e emitem-se os respectivos verbetes. O receituário correspondente ao SNS é enviado, juntamente com a documentação conveniente, para o Centro de Conferência de Receituário, situado na Maia. O restante receituário, correspondente aos mais diversos organismos, é encaminhado para a Associação Nacional de Farmácias (ANF), que funciona como intermediário. Quando as receitas não cumprem os requisitos, estas são devolvidas à farmácia que tem a possibilidade de as reprocessar, de modo a corrigir o erro, reenviando-as no mês seguinte.

## 4. ANÁLISE SWOT

O termo SWOT é um acrónimo para: *strengths*, *weakness*, *opportunities* e *threats*, que significam forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, respetivamente, sendo que as duas primeiras se referem a uma dimensão interna e as duas últimas a uma dimensão externa. Sendo utilizada como base para a gestão e planeamento de uma empresa, esta análise permite tomar consciência do que é positivo, do que seria possível melhorar, das oportunidades criadas e das possíveis ameaças. De seguida, apresento a minha reflexão em análise SWOT relativamente ao meu estágio.

### 4.1 Pontos fortes

- ✓ Equipa de trabalho: a fácil integração numa excelente equipa de farmacêuticos, técnicos de farmácia e outros profissionais, que me acompanhou durante o estágio e que me fizeram crescer a nível profissional e pessoal através da sua capacidade de transmissão de conhecimentos, sensibilidade em relação ao doente e disponibilidade em toda a experiência. O profissionalismo e a simpatia demonstrados refletiam-se na boa relação com os utentes, promovendo a sua confiança e fidelização. É uma equipa jovem, bem-disposta e sempre se mostraram disponíveis para me ajudar e esclarecer qualquer dúvida, dando-me segurança e motivação para realizar as mais diversas funções. O facto de ter sido a única estagiária da Farmácia durante este período foi também uma mais-valia pois foi disponibilizado ainda mais tempo, por parte dos meus colegas de trabalho, para tudo o que precisasse. Aprendi que numa equipa de trabalho, para além da boa formação técnica, deve também existir uma boa relação interpessoal, assim, haverá mais entajuda e mais facilmente atingirão os objetivos previstos.
  
- ✓ Localização da instituição: o facto de se encontrar perto de diversos pontos de referência da cidade em termos turísticos e a cerca de 50m do hospital público da cidade, constitui um ponto forte quer em termos da afluência de doentes, como em termos de heterogeneidade de situações, o que me deu possibilidade de aprender como atuar nos diversos contextos que advêm da multiplicidade de utentes.

- ✓ Horário do estágio: nesta farmácia, o horário de abertura ao público durante a semana estende-se desde as 9:00 até às 20:00 e ao Sábado das 9:00 às 14:00. Este horário implica o trabalho por turnos, previamente atribuídos à equipa de trabalho. A flexibilidade dos períodos de trabalho foi um ponto forte a realçar, pois permitiu-me organizar a minha vida pessoal e interagir com a restante equipa de trabalho, efetuando permutas sempre que necessário.
- ✓ Sistema informático: A informática está cada vez mais presente em todos os aspetos da vida quotidiana, e a farmácia comunitária é uma das atividades nas quais se tornou imprescindível a sua aplicação. O *software* de gestão e organização disponível na Farmácia Telo, o *Sifarma2000*<sup>®</sup>, apresenta inúmeras funcionalidades que constituem indiscutivelmente um ponto forte.
- ✓ Plano do estágio: ao longo da frequência do estágio foi-me permitido desenvolver quase todas as atividades associadas ao trabalho diário de um farmacêutico numa farmácia comunitária. Esta experiência possibilitou a integração prática dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo dos 5 anos de formação do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF). Durante o primeiro mês de estágio, as atividades que desenvolvi basearam-se na receção e armazenamento de encomendas, na adaptação ao sistema informático, no estudo dos MNSRM e na observação do aconselhamento e dispensa de medicamentos. Após esta primeira fase de adaptação, comecei então a desempenhar também outro tipo de funções, como a dispensa de medicamentos e o seu aconselhamento e a verificação do receituário. Esta evolução gradual permitiu uma melhor adaptação profissional e, ao mesmo tempo, salvaguardar a qualidade do serviço da farmácia.
- ✓ Passagem pela receção e armazenamento de encomendas: e execução destas tarefas foi um ponto forte pois permitiu-me um contacto prévio com todos os produtos existentes na farmácia, familiarizar com os diferentes espaços da farmácia, inteirar-me do local de cada tipo de produto e ainda perceber quais os produtos de saúde mais solicitados, de modo a agilizar depois o processo de dispensa ao público. Possibilitou ainda a correspondência dos nomes comerciais, com que me ia deparando, com o seu princípio ativo, o que também considero ser uma mais-valia do estágio, porque

não é um assunto muito abordado ao longo da formação do MICF e foi uma das primeiras dificuldades que senti.

- ✓ Administração de vacinas e injetáveis: um dos serviços da Farmácia Telo é a administração de vacinas e medicamentos injetáveis. Considero que a sua existência seja uma mais-valia para a farmácia, porque evita que um utente que esteja a fazer um tratamento prolongado com medicamentos injetáveis tenha que se deslocar até ao centro de saúde e esperar bastante tempo, podendo fazê-lo de forma cómoda e rápida na sua farmácia habitual junto de um profissional de saúde devidamente qualificado. Ajuda também na interação farmacêutico-utente, promovendo a confiança e fidelização.
  
- ✓ Papel ativo do farmacêutico: foi-me demonstrado que o farmacêutico tem um papel ativo e bastante importante como profissional de saúde numa farmácia comunitária. O farmacêutico encontra-se numa posição privilegiada de proximidade com os doentes, o que facilita a interação farmacêutico-medimento-doente. Muitas vezes, este é o primeiro profissional de saúde a quem o doente recorre e também o último antes de tomar o medicamento. Na Farmácia Telo trabalha-se no sentido de promover uma boa relação com os utentes e existe a preocupação de resolver os seus problemas com a maior agilidade e brevidade possível. Também a comunicação deve ser adequada e adaptada à idade e formação de cada utente como por exemplo, no que respeita ao emprego de nomes técnicos, criando assim uma ligação de empatia e segurança. Este vínculo nem sempre é fácil, dado que cada utente possui necessidades, prioridades e preocupações diferentes e só através de um diálogo produtivo o farmacêutico consegue perceber essas necessidades, o que implica tempo. Este constante desafio é um dos aspetos que considero como ponto forte do meu estágio.
  
- ✓ Programa de troca de seringas: como medida para reduzir a partilha de seringas e, conseqüentemente, a propagação de doenças como a SIDA (Síndrome da Imunodeficiência Adquirida) ou a Hepatite B, o Ministério da Saúde em parceria com a Comissão Nacional de Luta Contra a Sida e a ANF promoveu o programa de troca de seringas. Assim, os consumidores de drogas injetáveis podem dirigir-se às farmácias a fim de trocarem as suas seringas usadas por um *kit* que contém, para além

de novas seringas, toalhetes desinfetantes com álcool, um preservativo, ampolas de água bidestilada, um filtro, recipientes, carteiras de ácido cítrico e um folheto com informações prática sobre os comportamentos adequados para reduzir os riscos de contaminação com o VIH e as hepatites <sup>[4]</sup>. Apesar, deste projeto não trazer vantagens para a farmácia ou para o farmacêutico, a sua prática tem grandes benefícios ao nível da saúde pública, e portanto, considero-o como um ponto forte das atividades que realizei ao longo do estágio.

- ✓ Validação de receitas: quando lhe entregam uma receita médica, o farmacêutico não deve apenas vender o que lá vem prescrito. A formação que um farmacêutico tem permite e obriga a que este apresente um espírito crítico face à necessidade e adequação dos medicamentos prescritos. Para isso, deve indagar a quem o medicamento se destina, qual o objetivo da terapêutica e se é a primeira vez que toma ou se já é medicação habitual. Ao ceder um medicamento deve também haver confirmação da posologia perante o doente, das precauções especiais (como o modo de conservação) e a deteção de eventuais interações ou contraindicações. Isto obriga a um domínio adequado das matérias e das fontes de recurso, sendo um ponto forte do estágio por permitir a consolidação dos conhecimentos adquiridos. Para além desta validação no ato da venda, as receitas devem ser novamente e calmamente validadas de forma a detetar eventuais erros cometidos no processamento da receita, sendo o mais frequente a falta de ativação da exceção, associada à não prescrição por DCI.
  
- ✓ Aconselhamento farmacêutico: com o aumento da predominância da automedicação e também do uso de dermocosméticos e suplementos alimentares, cabe ao farmacêutico aplicar os seus conhecimentos de modo a ceder o produto mais adequado, tendo em conta as características do mesmo e do próprio utente, porque as pessoas não são todas iguais e o que é bom para uns pode não o ser para outros. No decorrer do estágio, e por várias vezes, foi-me solicitado o aconselhamento farmacêutico, o que considero um ponto forte, porque é através da prática e do contato com as diversas situações que se aperfeiçoam estas competências tão importantes para a farmácia comunitária.

- ✓ Aplicação de conhecimentos teóricos: os conhecimentos só são verdadeiramente interiorizados aquando da sua aplicação diária, daí que através deste estágio pude solidificar mais conhecimentos. A aplicação prática da preparação teórica que o curso do MICF me forneceu, principalmente na Unidade Curricular Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados de Saúde, porque apesar da compactação e eliminação de conteúdos programáticos, as matérias abordadas demonstraram particular interesse nas situações de aconselhamento farmacêutico.
- ✓ Autonomia e sentido de responsabilidade: a possibilidade de entender melhor a dinâmica de uma farmácia, de executar tarefas de bastante importância, de contactar com várias realidades, de aplicar os conceitos às realidades aumentou a minha autonomia e sentido de responsabilidade enquanto farmacêutica. Esta experiência revela-se, assim, como gratificante tanto a nível profissional como pessoal, a qual considero bastante útil no meu futuro enquanto farmacêutica.

## 4.2 Pontos fracos

- ✓ Baixa procura de medição de parâmetros fisiológicos e bioquímicos: a Farmácia Telo tem ao dispor dos seus utentes a possibilidade de fazerem medições regulares de parâmetros fisiológicos e bioquímicos, nomeadamente a determinação do peso, altura, IMC e pressão arterial. Contudo, as medições da glicémia capilar, colesterol total, entre outros, não são serviços normalmente prestados nesta Farmácia. Consequentemente, existe uma baixa procura por parte dos utentes relativamente a estes parâmetros sendo que a pressão arterial foi a componente que mais medi durante o período de estágio.
- ✓ Não preparação de medicamentos manipulados: nesta Farmácia não são preparados medicamentos manipulados. O facto de se prepararem medicamentos manipulados na farmácia ajuda a que o utente estabeleça uma relação de confiança, pois é uma atividade que valoriza o farmacêutico com profissional de saúde. Contudo, neste caso não existiu essa possibilidade.
- ✓ Ausência de formação no que diz respeito à comunicação interpessoal: durante o MICF não temos disponível nenhuma Unidade Curricular que aborde esta temática

daí que possa surgir alguma timidez no atendimento ao utente, a qual pode ser interpretada como falta de confiança no que pretendemos transmitir.

- ✓ Ausência de formação no que diz respeito aos nomes de marca: há também que destacar a não abordagem dos nomes comerciais dos produtos durante o curso, o que dificulta, por vezes, a perceção do medicamento solicitado pelo utente e a capacidade de resposta imediata.

### 4.3 Oportunidades

- ✓ Contacto com a receita eletrónica: mais recentemente uma outra alteração foi instaurada: a Nova Receita Eletrónica. No novo sistema de receita eletrónica, o médico passa a prescrever os medicamentos através do Cartão de Cidadão do utente. De momento, estamos numa fase de transição em que as receitas continuam a ser emitidas por meios eletrónicos e em seguida impressas em papel, sendo necessário alterações legislativas para iniciar o desejado processo de desmaterialização da receita, porém ainda demorará algum tempo. Durante esta fase, nas farmácias as receitas podem então ser dispensadas sem o Cartão de Cidadão do utente recorrendo à leitura do número da receita e do código de acesso presente na guia de tratamento. Como é compreensível, poder contactar e utilizar esta modificação inovadora foi uma enorme oportunidade do meu estágio.
- ✓ Ações de formação: ao longo do estágio tive a possibilidade de participar em algumas ações de formação acerca dos mais variados produtos, tanto pós-laborais como no próprio horário de serviço da farmácia. Estas atividades foram uma oportunidade para complementar a minha formação, especialmente porque alguns dos assuntos não são obrigatoriamente abordados ao longo da formação académica do MICE. Isto permite também aos farmacêuticos manterem-se atualizados no sentido de melhorar o seu papel enquanto conselheiro próximo de todos os cidadãos e adquirir as técnicas de gestão necessárias, tendo em vista uma maior eficácia nos serviços prestados ao público.
  - 23 de março: formação, nas instalações da Farmácia, sobre alguns produtos da companhia GlaxoSmithKline, nomeadamente pastas dentífricas, escovas e elixires da Sensodyne®, e fixadores de próteses dentárias da Corega®.

- 4 de abril: formação, fora das instalações da Farmácia, da F.A.M.A (Farmácia e Aconselhamento à Mulher em Anticoncetivos) acerca das vantagens da pílula com progestagénio relativamente à pílula combinada e também sobre contraceção hormonal de emergência e suas implicações.

- 28 de abril: formação, fora das instalações da Farmácia, organizada pela Pfizer com o tema “IDOSO. Que desafios traz a mudança?”, na qual foram abordada a importância dos cuidados farmacêuticos adaptados à especificidade e diversidade da população idosa através dos temas: “Envelhecer é assim – as alterações do envelhecimento e os grandes síndromes geriátricos” e “Gestão da Medicação no Idoso”.

Como já referi, considero estas formações como uma grande oportunidade de aquisição de novos conhecimentos e o desenvolvimento de outros já adquiridos, permitindo assim, manter permanentemente o farmacêutico atualizado e dotado de um saber especializado sobre os medicamentos e produtos de saúde.

- ✓ Oportunidade de trabalho: tive a oportunidade de passar a fazer parte da equipa da Farmácia Telo através de um contrato de 6 meses.

#### **4.4 Ameaças**

- ✓ Constantes alterações dos preços dos medicamentos e das comparticipações: os preços dos MSRM já vêm impressos na embalagem e é apenas necessário confirmar se ainda se encontram em vigor, pois podem ocorrer mudanças no preço e os armazenistas distribuírem embalagens com o preço desatualizado. É necessário ter atenção a estas variações de preço porque se um produto que alterou o preço não é escoado no devido tempo, será vendido ao preço novo podendo a farmácia ficar com prejuízo. As constantes alterações dos preços dos medicamentos e das comparticipações constituem entraves na interação com o utente. Por vezes, alguns utentes consideram que estas alterações são da responsabilidade da farmácia, fragilizando a confiança que têm no farmacêutico, representando assim uma ameaça ao desempenho das funções do farmacêutico e à sustentabilidade da farmácia.
- ✓ Constantes alterações da imagem do produto: numa tentativa de tornar os produtos mais apelativos, é alterada a sua imagem. Para os utentes que já consumiam o

produto habitualmente, ao depararem-se com estas alterações, ficam na dúvida se terá mudado só a embalagem ou se a sua constituição também, alguns defendem até que sentem um efeito diferente. Tal como me fui apercebendo ao longo do estágio, a generalidade dos utentes não gosta de mudanças, quer sejam de imagem, de marca (quando a habitual se encontra esgotada) ou mesmo, como já referi anteriormente, de preços (apesar da tendência ser sempre que este baixe, favorecendo o utente). Cabe ao farmacêutico justificar estas alterações, que nem sempre são bem aceites, sendo este fator uma ameaça, podendo fragilizar a relação com os utentes.

- ✓ Abertura incessante de parafarmácias: uma parafarmácia é um espaço de saúde que se quis assemelhar a uma farmácia, contudo, rapidamente se tornou num local cuja preocupação é a venda e onde o aconselhamento farmacêutico é praticamente inexistente, pois o pessoal que ocupa estes postos de trabalho não é, na maioria dos casos, qualificado. Esta falta de qualificação não afasta a maioria dos utentes devido ao facto de apresentarem preços mais baixos, conseguidos através das compras de grande volume e com os quais a farmácia não pode competir. Estes locais apresentam-se então como uma ameaça para todas as farmácias, e por vezes para o próprio utente devido à falta de esclarecimento sobre o medicamento que vai tomar.
- ✓ Taxa de desemprego: atualmente, a elevada taxa de desemprego que se verifica, especialmente na área da farmácia comunitária, constitui uma ameaça, obrigando a que os farmacêuticos passem a desenvolver outros conhecimentos para melhor se adequarem às necessidades do mercado de trabalho.
- ✓ Concorrência: existem cada vez mais farmacêuticos e mais estudantes a enveredar por este curso, daí que a concorrência seja cada vez maior e mais feroz. O facto da crise nacional ter levado a que sejam aceites cada vez mais postos de trabalho nesta área com uma remuneração bastante baixa faz com que os valores, na generalidade, permaneçam baixos. Isto é uma enorme ameaça para o farmacêutico.

## 5. CASO CLÍNICO

Um caso que se passou diretamente comigo é um excelente exemplo que demonstra a importância do aconselhamento farmacêutico, de fazer as perguntas certas e perceber o que a pessoa realmente necessita, e não simplesmente vender o produto que nos pediu. Uma jovem dirigiu-se à farmácia afirmando que precisava de tomar a pílula do dia seguinte. Como em qualquer outro caso de solicitação da Contraceção Oral de Emergência (COE), a utente foi questionada se o medicamento era para ela, se tinha algum problema de saúde ou se tomava algum tipo de medicação habitualmente. Ela referiu que apenas tomava a pílula contraceptiva regular, no entanto não tinha tomado nos últimos dois dias e tinha tido relações sexuais desprotegidas na noite anterior. Na continuação do diálogo referiu que não tinha falhado tomas da pílula contraceptiva regular, mas sim que se encontrava no período de pausa da mesma. À luz destas revelações, pode-se concluir com certeza que a toma do COE não era de todo necessária, pois a jovem não incorria em risco de engravidar. Esclareceram-se ainda as dúvidas que a utente tinha referentes à pílula contraceptiva regular, para que situações como esta não se voltassem a repetir.<sup>[5]</sup>

Faz parte do papel do farmacêutico informar o utente sobre como tomar um medicamento e quais as suas implicações, mas mais importante ainda, é averiguar se a medicação é mesmo necessária. Na base da toma de qualquer medicamento está uma relação benefício/risco favorável, no entanto, em casos como este, não existe qualquer benefício, e então é desaconselhada a sua toma.

## **6. CONCLUSÃO**

Globalmente, a avaliação que faço do estágio é bastante positiva, como demonstrado pela grande prevalência de pontos fortes descritos neste relatório em detrimento dos pontos fracos. Foi uma experiência compensatória tanto a nível profissional como pessoal, pelo contacto com uma equipa empenhada que prontificou a transmissão de conhecimentos e me acolheu carinhosamente.

Ao ter a possibilidade de contactar com a realidade do quotidiano de uma farmácia comunitária, pude compreender o valor concreto do farmacêutico como promotor da saúde pública. Como profissional devidamente habilitado, conhecedor e competente, o farmacêutico tem um papel de destaque no aconselhamento ao utente, esclarecendo as suas dúvidas e auxiliando na resolução de problemas ligados com a sua saúde.

Em suma, considero ter sido uma experiência bastante gratificante que serviu como modo de transição entre a vida académica e a vida profissional, mostrando-me que a aprendizagem é para sempre.

## 7. BIBLIOGRAFIA

[1] ORDEM DOS FARMACÊUTICOS – **A profissão farmacêutica – Áreas de actividade – Farmácia Comunitária.** [Acedido a 30 de abril de 2016]. Disponível na Internet:

[http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebStd\\_1/defaultCategoryViewOne.asp?categoryId=1909](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebStd_1/defaultCategoryViewOne.asp?categoryId=1909)

[2] INFARMED – **Decreto-Lei n.º 7/2011, de 10 de Janeiro.** [Acedido a 30 de abril de 2016] Disponível na Internet:

[https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO\\_FARMACEUTICA\\_COMPILADA/TITULO\\_II/TITULO\\_II\\_CAPITULO\\_IV/029-C\\_DL\\_7\\_2011.pdf](https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/029-C_DL_7_2011.pdf)

[3] FARMÁCIAS PORTUGUESAS – **Nova Receita Eletrónica.** [Acedida a 2 de maio de 2016] Disponível na Internet: <http://www.receitaelectronica.pt/#/>

[4] ANF – **Programa de Troca de Seringas nas Farmácias.** [Acedido a 2 de maio de 2016] Disponível na Internet:

[http://www.afplp.org/xfiles/scContentDeployer\\_pt/docs/articleFile185.pdf](http://www.afplp.org/xfiles/scContentDeployer_pt/docs/articleFile185.pdf)

[5] ORDEM DOS FARMACÊUTICOS – **Intervenção Farmacêutica na Contraceção de Emergência.** [Acedido a 5 de maio de 2016] Disponível na Internet:

[http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\\_pt/docs/articleFile419.pdf](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/articleFile419.pdf)