



João Luís Gomes de Oliveira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

João Luís Gomes de Oliveira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

O Orientador de Estágio

Dr.^a Lúcia Melo

O Estagiário

João Luís Gomes de Oliveira

Eu, João Luís Gomes de Oliveira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010146048, 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, 9 de setembro de 2016.

(João Luís Gomes de Oliveira)

Agradecimentos

Chegada esta etapa, torna-se imprescindível demonstrar a minha gratidão a todos aqueles que me apoiaram e acompanharam ao longo destes anos.

Primeiramente, agradecer à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra por me ter recebido e por ter sido a minha casa durante estes anos. Orgulho-me de ter pertencido a uma instituição de prestígio como esta.

Um agradecimento especial à Dr.^a Lúcia Melo e restante equipa – Dr.^a Anabela Martins, Dr.^a Ana Marisa Martins, Dr.^a Ana Isabel Simões e Ricardo Fernandes – pela forma extraordinária como sempre me receberam, pela disponibilidade, incentivo e por todos os ensinamentos que tão pacientemente me transmitiram. Agradeço também toda a simpatia, amizade e compreensão ao longo destes meses.

Agradecer também a todos os meus amigos pelo companheirismo, pelos momentos vividos e pelo apoio que me deram. Foram sem dúvida essenciais para conseguir olhar para trás e afirmar que estes foram momentos únicos na minha vida.

Agradeço também à minha namorada, Diana, pelo apoio incondicional que me deu e por, apesar da distância, ter sido o meu braço direito em todos os momentos.

Por fim mas não menos importante, um agradecimento especial à minha família, especialmente aos meus pais e ao meu irmão pelo esforço, dedicação, educação e apoio que me deram, certamente foram fatores cruciais para ter chegado até aqui.

Índice

1. Introdução	2
2. Farmácia Baptista Melo.	3
3. Análise SWOT	4
3.1. Pontos Fortes	5
3.1.1 Ambiente e equipa técnica.....	5
3.1.2. Localização.....	5
3.1.3. Tarefas desenvolvidas.....	5
3.1.4. Clientes fidelizados	9
3.1.5. Receita eletrónica	9
3.1.6. Formação	10
3.1.7. Realização de testes Checkup saúde	10
3.1.8. Serviços, rastreios e outras parcerias	11
3.2. Pontos Fracos	11
3.2.1. Desconhecimento de nomes comerciais.....	11
3.2.2. Conhecimento sobre dermocosméticos	11
3.2.3. Público maioritário	12
3.2.4. Gestão de redes sociais.....	12
3.3. Oportunidades	13
3.3.1. Preparação de medicamentos manipulados	13
3.3.2. Formação adicional	13
3.3.3. Integração num grupo de compras (Gestão de <i>stock</i>).....	14
3.3.4. Produtos de veterinária.....	15
3.3.5. Produtos para bebé	15
3.3.6. Outros profissionais de saúde	15
3.4. Ameaças	16
3.4.1. Proximidade a outras farmácias.....	16

3.4.2. Alteração de preço dos Medicamentos Sujeitos a Receita Médica	16
3.4.3. Rutura de <i>stocks</i>	17
3.4.4. Uso responsável do medicamento.....	17
3.4.5. Crise económica e futuro farmacêutico	18
4. Casos práticos	18
5. Conclusão	20
6. Bibliografia.....	21

Abreviaturas

ADM – Assistência na Doença aos Militares

ARS – Administração Regional de Saúde

CNP – Código Nacional do Produto

DCI – Denominação Comum Internacional

EC – Estágio Curricular

FBMG – Farmácia Baptista Melo

FIFO – *First in, First out*

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

PVP – Preço de Venda ao Público

RSP – Receitas Sem Papel

SAMS – Serviço de Assistência Médico Social

SNS – Sistema Nacional de Saúde

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

I. Introdução

O trabalho em Farmácia Comunitária continua a representar, por excelência, a atividade do farmacêutico.

O Farmacêutico é um profissional de saúde especializado no medicamento, que deve promover o bem-estar do doente e da população em geral, ao aconselhar/informar e promovendo o direito a tratamentos adequados com qualidade, eficácia e segurança^[1], sendo o seu papel muito mais do que a transmissão de conhecimentos na área do medicamento.

A confiança que o utente deposita no farmacêutico exige deste uma enorme responsabilidade profissional e uma constante atualização dos conhecimentos técnicos e científicos, visando sempre a promoção da saúde e a prevenção da doença.

No entanto, o serviço prestado pela farmácia e pelo farmacêutico é muitas vezes menosprezado pelo que, mais uma vez se reforça a ideia da constante atualização de conhecimentos e consolidação de competências. É necessário um esforço conjunto para colocar a nossa profissão no “seu lugar” e demonstrar aos cidadãos que o farmacêutico é um profissional de saúde com formação, competências e responsabilidades tais que, em conjunto com outros profissionais de saúde, constituem uma equipa responsável pela promoção da saúde.

O Estágio Curricular (EC) em farmácia comunitária, assume desta forma um grande valor no que toca à mentalização dos futuros farmacêuticos, do seu papel na sociedade e, acima de tudo, nas expectativas que a comunidade coloca no farmacêutico. Inserido no plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), o estágio curricular em Farmácia Comunitária, tem como principal objetivo promover a integração dos alunos no meio profissional, proporcionando um contacto direto entre profissionais de saúde e a população/utentes. Desta forma, e resumindo esta fase como formação em contexto prático, estabelece-se a ligação entre a aprendizagem adquirida ao longo do curso e o conhecimento prático adquirido no meio profissional.

Durante o estágio tive o privilégio de integrar uma equipa que tão bem dignifica esta profissão e que, da forma mais cuidada e profissional, me transmitiram todos os seus conhecimentos.

Este relatório tem como estrutura uma análise SWOT, retratando os conhecimentos adquiridos e as atividades por mim desenvolvidas durante o estágio realizado na Farmácia Baptista Melo (FBM). Este estágio, com uma duração de 810 horas, teve início no dia 11 de abril de 2016 e terminou no dia 27 de julho de 2016, sob a orientação da Dr.^a Lúcia Melo.

2. Farmácia Baptista Melo

A Farmácia Baptista Melo (FBM) está situada na Avenida Infante D. Henrique, em Vale de Açores, localidade pertencente ao concelho de Mortágua, contando com mais de 30 anos ao serviço da comunidade. Esta é a sua segunda sede, tendo iniciado atividade numa aldeia que dista cerca de dez quilómetros do concelho. A excelência e exigência do serviço culminaram na necessidade de mudança para uma zona mais central, estando neste momento a sensivelmente 2 quilómetros da vila. Situada numa mais das movimentadas avenidas de Mortágua, a FBM recebe pessoas de várias localidades permitindo a descentralização e proximidade à população mais afastada. Abrange instituições como o Centro de Saúde de Mortágua, várias clínicas privadas, lares residenciais e o Lar, Centro de Dia e Centro de Atividades Ocupacionais da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua.

Os utentes da FBM são maioritariamente idosos e polimedicados, por vezes com baixos níveis de instrução e poucos recursos económicos. Porém a farmácia é também frequentada por utentes com diversos níveis de instrução e pertencentes a grupos etários distintos, permitindo deste modo o contacto com diferentes áreas de intervenção farmacêutica. A maioria dos seus utentes é conhecida e fiel à farmácia criando uma relação de proximidade e confiança com a equipa.

O seu horário de funcionamento é das 9h às 20h de segunda-feira a sexta-feira e das 9h às 19h aos sábados, possibilitando a população de visitar a farmácia num horário adequado às suas necessidades. Nos dias escalados pela Administração Regional de Saúde (ARS), a farmácia realiza serviço permanente (24h), intercalando semanalmente com as outras duas farmácias existentes no concelho. Desta forma e segundo o Decreto-Lei n.º 7/2011, de 10 de Janeiro^[2] pode responder às necessidades da população a qualquer horário.

A sua equipa técnica, integra quatro elementos, destaca-se pelo seu profissionalismo, competência, respeito e entreajuda: Dr.^a Lúcia Melo, Proprietária e Diretora Técnica; Dr.^a Anabela Martins, Farmacêutica Adjunta Substituta; Dr.^a Ana Marisa Martins, Farmacêutica; Sr. Ricardo Fernandes, Técnico de Farmácia,

É de salientar que toda a equipa é constituída por Farmacêuticos, refletindo deste modo a valorização do Farmacêutico enquanto especialista do medicamento e agente de saúde pública.

Exteriormente, a FBM é facilmente identificável por um letreiro indicativo na fachada da farmácia com a inscrição “Farmácia Baptista Melo”, por uma cruz verde luminosa, perpendicular à fachada do edifício, e por uma placa com o nome da Proprietária e Direção

Técnica. Apresenta ainda duas montras envidraçadas que constituem o primeiro contacto com o público pelo que são regularmente renovadas com produtos sazonais. A organização do interior da farmácia é feita tendo em consideração a otimização do espaço disponível de forma a garantir comodidade, privacidade e fácil movimentação dos utentes.

A Deliberação n.º 2473/2007, de 28 de Novembro, define as áreas mínimas obrigatórias de uma farmácia e as respetivas divisões. A FBM cumpre com todos os requisitos e apresenta ainda algumas áreas facultativas. A Farmácia *Lusitana* está de acordo com a legislação em vigor, e no que diz respeito às divisões obrigatórias esta dispõe de sala de atendimento ao público, armazém, zona de receção de encomendas, sala de atendimento personalizado, laboratório, instalações sanitárias, e gabinete de direção técnica^[3,4].

3. Análise SWOT

A análise SWOT, assim como o nome sugere, trata-se de uma forma de fazer um diagnóstico criterioso acerca de uma determinada atividade, através da análise de vários parâmetros.

O termo SWOT é um acrónimo das palavras *Strengths* (pontos fortes), *Weaknesses* (pontos fracos), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças), os supracitados parâmetros que são considerados para a realização desse mesmo diagnóstico, tendo em conta fatores internos (aqueles que dependem da empresa e sobre os quais a mesma tem controlo), e externos (aqueles que a empresa não pode controlar diretamente).

Este é um método simples e autónomo que permite à empresa posicionar-se no ambiente onde está inserida, de forma a identificar os pontos fulcrais que permitem a sua gestão criteriosa. Desta feita, após uma análise SWOT, os objetivos primordiais serão: consolidar os pontos fortes, aprimorar os pontos fracos, procurar oportunidades e, finalmente, ter sempre em conta as ameaças.

Face à atual crise económica e ao cada vez mais competitivo mercado farmacêutico, torna-se imprescindível uma boa gestão da atividade farmacêutica no seu todo, que permita o desenvolvimento sustentado da empresa.

No presente relatório, abordarei os tópicos requeridos por este tipo de análise, durante realização do estágio curricular na FBM^[5].

3.1. Pontos Fortes

3.1.1 Ambiente e equipa técnica

Constituída por uma equipa experiente, dinâmica, simpática e atenciosa, a FBM cria uma excelente relação com os utentes e entre a própria equipa. Inevitavelmente e de uma forma espontânea, o bom clima transparece ao público, proporcionando também um serviço de excelência, fidelizando alguns clientes e mantendo os habituais. Eu não fui exceção. Imediatamente acolhido como um membro da equipa, foram-me proporcionadas todas as condições necessárias para aprender da melhor forma. O bom ambiente, aliado aos sólidos conhecimentos da equipa, foi o caminho certo para o sucesso deste estágio.

Ter sido tão bem recebido deixou-me logo confiante e, principalmente, sem medo de errar. O espírito de equipa e entre ajuda são duas características base da equipa da FBM, o que permite a troca de conhecimentos e esclarecimento de dúvidas, proporcionando uniformidade de conhecimentos, que contribuem assim para um atendimento e aconselhamento posterior único, qualquer que seja o funcionário em causa.

A cooperação sempre foi excelente, de forma sustentada e orientada. Tive todas as condições para expor as minhas dúvidas, errar, aprender e, no fundo, tornar a minha aprendizagem e adaptação facilitada, confiante e positiva.

3.1.2. Localização

Tive a possibilidade de realizar o meu estágio em farmácia comunitária no concelho onde habito, a dois quilómetros da minha habitação. É sempre positivo poder exercer funções na nossa localidade, lutando pela descentralização. Claro está, que o facto de estar inserido num meio que me era completamente familiar, tornou a minha integração muito facilitada. Os próprios utentes, perante a minha falta de experiência, foram sempre tolerantes e compreensivos e isso contribuiu muito para o sucesso deste estágio. Mesmo em casa, conheci novas caras, dei-me a conhecer a muitas outras e assim consegui dar um passo para contribuir para a valorização dos jovens recém-formados deste concelho.

3.1.3. Tarefas desenvolvidas

Este estágio foi realizado sob prévia planificação, de forma a facilitar a minha aprendizagem. Posto isto, enumero 4 tarefas cruciais que tentarei especificar da forma mais esclarecedora possível:

Arrumação dos medicamentos e noção espacial da farmácia: Sendo fundamental numa fase inicial conhecer a organização da farmácia, iniciei o meu estágio a verificar e executar a arrumação dos medicamentos e dos restantes produtos. Por exemplo, a organização dos medicamentos genéricos (comprimidos) era feita por ordem alfabética de princípio ativo (DCI) e, dentro de cada um, por ordem crescente de dosagem. No caso de medicamentos com o mesmo DCI e dosagem, a organização era feita por ordem alfabética do laboratório e separados por forma farmacêutica. Escusado será dizer que os produtos com prazo de validade inferior eram os primeiros a ser retirados, seguindo a lógica FIFO (“*first in, first out*”); medicamentos psicotrópicos num local adequado; medicamentos com armazenamento específico, por exemplo os armazenados a baixas temperaturas, no frigorífico; medicamentos para uso veterinário numa prateleira específica.

Este primeiro contacto com os produtos existentes na farmácia permitiu não só conhecer o seu portfólio como também a sua organização.

Gestão de encomendas: Conhecendo o *modus operandi* da FBM, passei à fase de gestão de encomendas e, claro está a lidar com o Sifarma2000®.

Comecei primeiramente por dar entrada das encomendas e, nesta fase, fui analisando as embalagens, as suas validades e os seus preços, alterando-os se necessário, consoante fossem medicamentos de venda livre ou com preço de venda ao público (PVP) fixo. É essencial a confirmação final do número de unidades, a confirmação dos produtos recebidos através do CNP e do preço final de fatura para poder introduzir corretamente os produtos no stock da farmácia.

Também tive a oportunidade de, com a ajuda do Sifarma2000®, começar a associar as substâncias ativas aos nomes comerciais, a relembrar a classe farmacológica de alguns medicamentos, posologias e indicações terapêuticas. Desta forma, fui consolidando alguns conhecimentos já esquecidos, preparando as fases seguintes, nomeadamente o atendimento ao público.

A criação de encomendas foi também uma tarefa que desempenhei. Logicamente acompanhado pela orientadora e proprietária, Dr.^a Lúcia Melo, pois a encomenda tinha de ter a sua supervisão e o valor final o seu consentimento.

Várias vezes aconteceram situações de entrega de produtos danificados, não encomendados ou não pedidos, sendo necessário proceder à sua devolução. Esta foi também uma tarefa pela qual fui responsável. Numa fase inicial, acompanhado mas mais tarde, já de forma autónoma. Consequentemente também tive a oportunidade de proceder à regularização de devoluções (nota de crédito ou produto).

Pude assim constatar quão necessária é uma gestão racional e muito criteriosa de *stock*, de forma a garantir o aprovisionamento necessário de produtos numa quantidade adequada ao atendimento ao público, sem comprometer a situação económica da farmácia. É também importante realçar o esforço dos distribuidores por grosso que, no caso da FBM, disponibilizavam 3 rotas diárias para entrega de medicamentos, facilitando extraordinariamente a gestão de produtos e *stock* na farmácia.

Atendimento: Sensivelmente após um mês de estágio, chegou o momento de passar para o balcão de atendimento. Esta terá sido a fase que me deixou mais expectante.

Numa primeira fase, acompanhei principalmente a Dr.^a Lúcia, mas também restante equipa, no atendimento dos utentes. Aqui, comecei por ouvir, observar e no fundo começar a assimilar alguns conceitos relativos ao aconselhamento farmacêutico, posologias, efeitos adversos, interpretação das receitas, planos de participação e também ao manuseamento do Sifarma2000[®]. Simultaneamente começava também a familiarizar-me com alguns utentes, tentando perceber qual a melhor forma de os abordar. Quando me surgia alguma dúvida, sempre tive liberdade para interromper e questionar sobre a mesma. No entanto, após o atendimento e sempre que fosse possível, todos os passos eram esclarecidos posteriormente, simulando uma repetição do atendimento em causa.

Logo que me senti preparado e confiante para atender de forma autónoma, passei ao atendimento ao público, inicialmente supervisionado pela Dr.^a Lúcia e restante equipa, consoante a disponibilidade. A harmonização de conhecimentos e o método rigoroso da equipa da FBM, permitiu que qualquer membro pudesse contribuir para a minha aprendizagem.

Quando realizava o atendimento sozinho, naturalmente iam surgindo algumas dúvidas mas que rapidamente eram esclarecidas. A compreensão dos utentes e da própria equipa da FBM foram, sem dúvida, alicerces fortes para a consolidação dos meus conhecimentos e para o crescente desenvolvimento da minha autoestima e autoconfiança.

Nesta fase desenvolvi, não só competências técnico-científicas relativas ao ato farmacêutico, mas também competências de comunicação e compreensão que certamente serão úteis para o meu futuro, quer a nível pessoal quer profissional. É gratificante sentir que constantemente ajudamos cidadãos a minimizar os seus problemas e, acima de tudo, que contribuimos para a melhoria do seu bem-estar.

Outras tarefas: Ainda na fase em que aprendi a gerir encomendas, antes de passar ao balcão, também houve tempo para conferir e organizar receituário. Foi nesta fase que me deparei com vários planos de participação que desconhecia como o plano SAMS (Serviços de Assistência Médico-Sociais), ADM (Assistência na Doença aos Militares), para

doentes com doenças gastrointestinais, Alzheimer, entre outros. Também fiquei a perceber que, em alguns destes planos ou mesmo em planos de comparticipação que já conhecia, o método de atendimento era diferente. Por exemplo, no caso do plano SAMS bancários, era necessário tirar fotocópia à receita porque a comparticipação é feita por duas entidades, pelo sindicato e pelo SNS (Sistema Nacional de Saúde).

Esta foi uma fase que exigiu bastante concentração de forma a evitar erros no receituário e consequente devolução de receitas. Esta etapa é também importante para preparar a fase do atendimento na medida em que, ao conferir e organizar por lotes para posterior faturação, analisava os medicamentos prescritos, para mais tarde estar mais familiarizado não só com o *layout* da receita mas também com os próprios medicamentos. As receitas eram agrupadas por lotes de 30 unidades, por sua vez agrupadas por organismo, respetivo Verbete de Identificação do Lote, com o Resumo dos Lotes e Fatura Mensal para posterior reembolso das devidas comparticipações.

Aconteceu algumas vezes receitas enviadas serem devolvidas. Neste caso, a farmácia tem a oportunidade de as corrigir e, se for caso disso, submeter na faturação do mês seguinte^[6].

No decorrer do estágio, também tive a oportunidade de preparar alguns medicamentos manipulados. Algo que está a cair em desuso devido à pouca prescrição deste tipo de medicamentos, à subsequente inviabilidade de aquisição de matérias-primas e à especialização de algumas farmácias na preparação destes medicamentos por encomenda.

Segundo Decreto-Lei nº 95/2004, de 22 de Abril^[7], que regula a prescrição e preparação de medicamentos manipulados, o medicamento manipulado é qualquer fórmula magistral ou preparado oficial, preparado e dispensado sob a responsabilidade do farmacêutico, sendo “fórmula magistral” o medicamento preparado em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares segundo receita médica que especifica o doente a quem o medicamento se destina e “preparado oficial” qualquer medicamento preparado segundo as indicações compendiais, de uma farmacopeia ou de um formulário, em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares, destinado a ser dispensado diretamente aos doentes assistidos por essa farmácia ou serviço.

Apesar da maioria das preparações incidir em pomadas saliciladas, considero que as aulas laboratoriais do MICF me deram uma grande bagagem e experiência para realizar a preparação destes medicamentos de forma autónoma.

3.1.4. Clientes fidelizados

Tendo a FBM um vasto número de clientes fidelizados, automaticamente há um à-vontade e uma relação de proximidade e confiança muito maiores, tornando o processo de atendimento e aconselhamento facilitado. Naturalmente, tal facto reflete-se na confiança que transmitem ao estagiário, deixando-o livre para desempenhar as suas funções. Confesso que, nalguns casos, certos clientes tinham algum receio de serem atendidos por uma cara nova mas, com o passar do tempo, facilmente quebraram essa barreira, acabando mais tarde por ter a abertura que teriam com qualquer outro membro da equipa.

3.1.5. Receita eletrónica

Segundo o Despacho de 25 de Fevereiro de 2016, a partir de 01 de Abril de 2016, a Receita Sem (Papel RSP) ganharia carácter obrigatório para todas as entidades do Sistema Nacional de Saúde (SNS)^[8], facto que não foi observado, devido a atrasos na introdução do processo em todas as entidades do SNS.

No decorrer do meu estágio na Farmácia Baptista Melo, fui constantemente confrontado com a RSP. Tendo já conhecimento prévio do funcionamento da receita eletrónica, admito que a RSP é uma excelente ferramenta que previne o erro e liberta tempo ao farmacêutico.

A RSP pode ser apresentada em papel, SMS ou *email* em que cada forma contempla o número da receita, “código de acesso e dispensa” e o “código de direito de opção” para posterior leitura no Sifarma2000[®]. Automaticamente surgem os medicamentos prescritos, sendo que no ato da dispensa o utente pode optar por aviar todos os produtos prescritos, ou apenas parte deles, sendo possível levantar os restantes em qualquer estabelecimento e em datas distintas^[8].

Este método é fidedigno, sustentável e amigo do ambiente, evita o desperdício de milhões de folhas de papel por ano, poupando-se também em tinteiros e impressoras.

Considero que esta nova funcionalidade é uma mais-valia importantíssima que facilita muito o trabalho do farmacêutico. Minimiza o erro, visto que inserindo a receita no Sifarma2000[®], é automaticamente aberta a prescrição e os fármacos pelos quais se pode optar, se for o caso, sendo aplicada automaticamente qualquer exceção. Liberta também bastante tempo à equipa, evitando por exemplo a correção de receituário. Tais benefícios, foram fulcrais para o sucesso e para o decorrer certo do meu atendimento.

Contudo, por volta do dia 14 de julho, houve uma falha geral de comunicações com o sistema central o que, por um lado, impossibilitou os médicos de prescrever receitas (por

não haver sistema eletrónico e por não terem vinhetas suficientes para a receita manual) e por outro impossibilitou as farmácias de ceder os medicamentos aos utentes, pois não havia forma de fazer a leitura da receita.

3.1.6. Formação

Foi clara a necessidade de aprendizagem constante ao longo do estágio, onde houve claramente espírito de equipa na transmissão de conhecimentos desde o primeiro até ao último de dia estágio.

Tive a oportunidade de participar em formações, nomeadamente uma formação organizada pela Arkopharma®, acerca dos seus produtos. Revi conhecimentos relativos a plantas medicinais, aprendi novos conceitos e conheci novos produtos. Foi, com toda a certeza, uma mais-valia para o posterior aconselhamento ao utente, principalmente quando de plantas medicinais se tratava.

É de extrema importância o farmacêutico acompanhar a evolução científica de forma a poder exercer a sua função de forma correta e atualizada.

3.1.7. Realização de testes *Check-up* saúde

No gabinete de atendimento personalizado da FBM, existem vários aparelhos para realização de medições de parâmetros bioquímicos como colesterol total, glicémia, pressão arterial e triglicéridos, medições estas que também tive a oportunidade de fazer. Foi também nestes momentos mais privados que tive a oportunidade de conhecer melhor alguns utentes. Por vezes, ao balcão, os utentes não conseguem ter abertura de diálogo suficiente que permita esclarecer determinados aspetos que estão relacionados com o aconselhamento farmacêutico.

Além destes testes trazerem à farmácia utentes que precisem ou queiram saber os seus valores bioquímicos, permitem à equipa ter um momento mais privado com eles e daí usufruir de um diálogo mais profundo com os mesmos, conseguindo traçar melhor o perfil de cada um. No meu caso, estes momentos de diálogo e por vezes de alguma descontração - maioritariamente com pessoas idosas - contribuíram de uma forma muito construtiva para a minha formação profissional e pessoal. Os ensinamentos de alguém com experiência de vida são sempre muito benéficos para a construção bem alicerçada do nosso ser.

3.1.8. Serviços, rastreios e outras parcerias

Estagiar numa farmácia com uma oferta variada de serviços e rastreios à comunidade foi muito importante, pois fomentou a relação de benefício mútuo entre os profissionais que executam estas atividades. Garantiu também a satisfação e a possível fidelização dos utentes.

Para além dos serviços/rastreios de nutrição, podologia, capilares, auditivos e cardiovasculares a FBM apresenta outras parcerias que contribuem para o seu prestígio e seriedade. Exemplos disso são a colaboração com o programa do Valormed e com a ANF.

3.2. Pontos Fracos

3.2.1. Desconhecimento de nomes comerciais

Apesar do desconhecimento de alguns nomes comerciais ser perfeitamente natural, não posso deixar de o classificar como um ponto fraco.

Principalmente numa fase inicial do atendimento, vários foram os clientes que me questionaram para que servia determinado medicamento (prescrito por nome comercial) ou até sobre os seus efeitos, Apesar de na fase inicial do estágio ter estudado bastante os medicamentos enquanto dava entrada das encomendas e conferia receituário, logicamente aconteceu muitas vezes não conseguir associar o nome comercial ao princípio ativo e, conseqüentemente à sua indicação terapêutica. Ficava momentaneamente confuso, sem ter resposta imediata para o utente. Felizmente, o Sifarma2000[®] é uma ferramenta extremamente útil que me ajudou bastante em situações como esta mas, por outro lado, também recorri aos meus colegas para esclarecer este tipo de dúvidas. É também importante referir a atitude generosa e compreensiva dos utentes, deixando-me à vontade nestes momentos.

Posto isto, cabe a nós estudantes estagiários, quando deparados com situações como estas, de previamente fazer um estudo, de forma a conseguir corresponder aos clientes e evitar transmitir insegurança e desconfiança nas nossas capacidades.

3.2.2. Conhecimento sobre dermocosméticos

Foi, claramente, um dos pontos mais negativos do meu estágio.

O elevado número de gamas destes produtos e a falta de conhecimento relativa aos mesmos, dificultou bastante a minha aprendizagem e posterior atendimento. Desta feita, tive

grandes dificuldades no aconselhamento e indicação ao utente quando estes produtos eram solicitados.

Naturalmente que, com o passar do tempo e com a experiência adquirida, comecei a conhecer e a saber aconselhar estes produtos mas, mais uma vez, reforço a questão do estudo prévio. É extremamente importante estar atualizado relativamente a todos os conteúdos. Porém, neste caso, dada a quantidade de gamas existentes, torna-se ainda mais relevante conhecer o portefólio da farmácia. No caso da FBM, tendo em conta a extensa e variada gama de produtos de dermocosmética e veterinária, muitos clientes estavam ali fidelizados, sendo necessário saber corresponder às suas necessidades, quando assim nos era solicitado.

3.2.3. Público maioritário

A maioria dos utentes da Farmácia Baptista Melo eram idosos. Isto fez com que a grande percentagem do atendimento ao público fosse aviação de receitas com as prescrições mais banais, ou seja, medicamentos para colesterol, pressão arterial e glicémias elevados. Não menosprezando o respeito pela saúde a toda a população, estas situações acabam por ser monótonas, tornando os atendimentos muito idênticos. Contudo, é importante estar preparado para todas as situações e não cair na inercia, tentando estar constantemente atualizado e à altura de todas as situações clínicas.

Não foi o facto de a grande maioria dos atendimentos serem idênticos que resultou em displicência da minha parte. Pelo contrário, o fato de se tratar maioritariamente de população idosa, despertou em mim maior atenção, tendo em conta que se trata de população polimedicada e com uma saúde mais debilitada.

3.2.4. Gestão de redes sociais

Hoje em dia, é inquestionável a influência das redes sociais em qualquer setor de atividade, mais concretamente ao nível da divulgação, principalmente para a população mais jovem.

Ora, a FBM não possui qualquer página na *internet*, o que a meu ver, é uma desvantagem enorme para si, considerando mesmo que este é um *handy-cap* no que toca à competitividade comparativamente com as outras farmácias do concelho.

A criação e divulgação de uma página na *internet* seria claramente útil e vantajosa na medida em que seria possível expor produtos, promoções, serviços e, no fundo, atrair público para a farmácia.

Felizmente, a afluência de utentes à farmácia era bastante elevada pelo que, o tempo disponível para fazer a gestão de redes sociais era bastante reduzido. Mesmo tendo-me disponibilizado para tal, não houve tempo disponível para dedicar a esta tarefa. Na minha opinião, só se deverá criar uma página na *internet* apenas se houver tempo para dedicar à mesma, mantendo-a constantemente atualizada.

3.3. Oportunidades

3.3.1. Preparação de medicamentos manipulados

Como referi anteriormente a preparação de medicamentos manipulados é algo que está a cair em desuso devido à pouca prescrição deste tipo de medicamentos, à subsequente inviabilidade de aquisição de matérias-primas e à especialização de algumas farmácias na preparação destes medicamentos por encomenda.

Na FBM tive a possibilidade e oportunidade de preparar alguns medicamentos manipulados, voltando a por em prática os conhecimentos adquiridos em unidades curriculares como Farmácia Galénica e Tecnologias Farmacêuticas.

Posto isto, considero a preparação de manipulados uma excelente oportunidade, visto que este tipo de atividade é cada vez mais raro, tendo a possibilidade de assim reavivar os meus conhecimentos e técnicas laboratoriais.

3.3.2. Formação adicional

O estágio na Farmácia Baptista Melo fez-me perceber que o farmacêutico deve ser um profissional de saúde em constante aprendizagem que, inevitavelmente está sujeito a ver os seus conhecimentos ultrapassados pelas constantes atualizações científicas e de mercado. Desta forma, considero extremamente importante a formação adicional contínua que levem a constante atualização de conhecimentos e aprendizagem de novas competências

Durante o EC e por intermédio da FBM, tive a oportunidade de participar em formações, organizadas e realizadas por empresas/indústrias farmacêuticas no âmbito da apresentação dos seus produtos, e assim aliciar-nos a vendê-los nas farmácias onde estamos

inseridos, sempre tendo por base as suas propriedades farmacêuticas e os seus benefícios para a saúde.

Um exemplo de uma dessas formações foi a da Arkopharma[®], realizada no Hotel Montebelo em Viseu, que teve como alinhamento a apresentação dos seus produtos, nomeadamente adequados para: doenças cardiovasculares (Oliveira), dislipidémias (Ómega-3, Monocolina K – Arkosterol e Arkosterol Q10), resistências à insulina (Crómio), proteção cardiovascular (Alho), insuficiência venosa (Videira e Cipreste), infeções urinárias (Uva Ursina, Cys-control), Hiperplasia Prostática Benigna (Óleo de pevides de abóbora) e controlo de peso.

Além de um ponto forte no EC, considero esta uma oportunidade para ampliar e consolidar conhecimentos, de modo a conhecer melhor os produtos em questão, aconselhando as pessoas com maior clareza e certeza, prestando melhores serviços farmacêuticos e, conseqüentemente fidelizando utentes.

3.3.3. Integração num grupo de compras (Gestão de stock)

Face à atual conjuntura do mercado nacional e europeu, é necessário encontrar alternativas que combatam a baixa rentabilidade das farmácias. Os medicamentos estão cada vez mais baratos e as margens são conseqüentemente menores.

Existem grupos de compras, constituídos por várias farmácias, num dos quais está inserida a FBM, que proporcionam preços mais acessíveis permitindo às farmácias obter margens mais generosas. Os produtos chegam à farmácia através de um distribuidor por grosso, permitindo aos utentes os seus medicamentos atempadamente.

Isto permite à farmácia fazer a sua gestão de *stock* com base nos produtos que lhe dá mais rentabilidade, garantindo simultaneamente o aprovisionamento adequado de medicamentos aos utentes. Também faculta à farmácia obter melhores condições comerciais sem ser necessário atingir determinados objetivos ou fazer uma compra com um valor limite, o que levaria a *stocks* exagerados e desnecessários de determinados produtos, influenciando negativamente as finanças da farmácia.

Na minha opinião e segundo os conteúdos supracitados, cada vez mais é necessária uma boa gestão de uma farmácia pelo que, o facto de ter estado em constante contacto com esta realidade, lucidou-me bastante quanto a esta necessidade. Certamente que no futuro terei isto em consideração, qualquer que seja a função que exerça. Esta é uma clara

oportunidade para obter medicamentos a preços mais baratos, proporcionando uma coerente gestão financeira.

3.3.4. Produtos de veterinária

É clara a influência da venda de produtos de veterinária na faturação da FBM sendo claramente positiva a aposta neste tipo de produtos. No entanto, existem certos produtos que tanto existem na farmácia como nas clínicas veterinárias.

A aposta da FBM em medicamentos de venda exclusiva nas farmácias poderá, com o esforço de toda a equipa na fidelização dos clientes, trazer ainda mais benefícios à farmácia. Mortágua é uma zona onde existe, além de muitos animais de companhia, muita agropecuária, por vezes menosprezada. Seria interessante, desta forma “roubar” uma quota parte do mercado das marcas líder e dar às farmácias a possibilidade de aumentar o seu volume de vendas deste tipo de produtos.

3.3.5. Produtos para bebé

A FBM dispõe de uma vasta gama de produtos para cuidados do bebé, gravidez e aleitamento e brinquedos, nomeadamente produtos da marca Chicco® e Nuk®.

Julgo que, associada à inexistência de uma página na *internet*, esta oferta está a ser subaproveitada. É neste campo que as farmácias necessitam de se superar para realmente conseguir competir com as lojas de venda a retalho e, para isso, a especialização da equipa de trabalho tem de ser uma prioridade.

Apesar da taxa de natalidade estar longe de ser a esperada, esta área representa um nicho de mercado que precisa de ser melhor aproveitado, pois estas gamas de produtos possuem margens de lucro consideráveis.

3.3.6. Outros profissionais de saúde

Este EC permitiu-me verificar a quantidade de profissionais de saúde que trabalham neste meio e com os quais pude pontualmente contactar. Desde técnicos de farmácia, médicos, delegados de informação médica, todos puderam contribuir para o enriquecimento da minha formação, dando o seu ponto de vista sobre os mais diversos assuntos com o mundo da saúde relacionados.

Com o principal objetivo de promover a saúde pública e o bem-estar populacional, é fulcral que todas estas entidades se envolvam de forma organizada, coerente, eficiente e, acima de tudo, comunicativa.

3.4. Ameaças

3.4.1. Proximidade a outras farmácias

No concelho de mortágua existem 3 farmácias localizadas muito próximas umas das outras, podendo ser uma ameaça para o bom funcionamento da FBM. A Farmácia Baptista Melo é o estabelecimento mais distante das outras duas visto que, contrariamente às mesmas, situa-se numa aldeia adjacente à vila. O principal motivo de preocupação poderá ser o facto de as outras farmácias se situarem no centro da vila, local onde se situam a maioria dos serviços públicos e privados. Deste modo, muitas pessoas deixam de se deslocar à FBM uma vez que podem dispor de tudo concentrado na mesma zona. Aliado a isto, recentemente uma dessas farmácias passou por um processo de trespasse resultante de uma situação de falência, tornando-se agora num espaço perfeitamente funcional que acaba por fidelizar alguns clientes.

Nem tudo poderá ser negativo. As grandes filas de espera resultantes do grande aglomerado populacional no centro da vila, leva muitos utentes a deslocarem-se à FBM que, além de ter um espaço mais adequado de estacionamento, tem melhores condições de espaço e tempo para atender os clientes. Surge assim uma oportunidade de fidelização.

Apesar de considerar esta proximidade como uma ameaça, no decorrer do estágio fui verificando a enorme cooperação entre as farmácias Mortaguenses, havendo sempre o foco no bem-estar e na saúde do doente.

3.4.2. Alteração de preço dos Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

A frequente alteração de preço dos Medicamentos Sujeitos a Receita Médica constituiu uma relativa ameaça tanto para o decorrer do meu EC como para a própria farmácia. Os erros devem ser evitados e, quando dava entrada da encomenda, tinha de prestar bastante atenção aos preços dos medicamentos de forma a alterá-los, caso não houvesse *stock* ou, caso contrário, guardá-los com o aviso da alteração de preço, para desta

forma vender prioritariamente os produtos com preço antigo. A não deteção de alteração de preço poderia resultar em perdas financeiras para a farmácia ou até para o utente.

Outra agravante foram as constantes interrogações dos utentes sobre a mudança sucessiva de preço de alguns MSRM, o que de certa forma poderia ter criado algumas situações de desconfiança.

3.4.3. Rutura de stocks

Durante o atendimento, no aviamento de receitas, fui confrontado diversas vezes com a falta do medicamento pretendido pelo utente, tendo de efetuar uma encomenda instantânea diretamente ao fornecedor. Desta forma, consegue-se dar uma resposta ao utente relativamente à disponibilidade do medicamento em causa.

Porém, várias vezes aconteceu o armazenista não ter o medicamento necessário, tornando-se esta situação mais grave quando se trata de medicação para tratamento de doenças crónicas ou até de algumas doenças súbitas. Neste estágio pude vivenciar a rutura de *stocks* de medicamentos como o Pradaxa® (Etexilato de dabigatrana), Lovenox® (enoxaparina sódica) e ainda a vacina Bexsero®.

É essencial estar atento ao mercado e garantir o aprovisionamento adequado e atempado de medicamentos a fim de evitar a falta de medicamentos na farmácia, razão que poderá levar à perda de clientes.

3.4.4. Uso responsável do medicamento

Várias vezes fui questionado pelos utentes da FBM, principalmente pelos mais idosos, sobre algumas questões relacionadas com a medicação que tomavam. As dúvidas surgiam por informações que os mesmos ouviam por parte dos *media*, amigos, familiares e, nalguns casos, levavam mesmo à alteração ou abandono da terapêutica de forma autónoma, comprometendo a adesão à mesma. Constatei alguma teimosia e persistência por parte de alguns utentes, julgando eles que as informações que tinham ouvido na televisão, *internet* ou até por alguém conhecido eram mais fiáveis do que o próprio aconselhamento do farmacêutico. É preocupante a falta de confiança que alguns utentes têm no farmacêutico, sendo que cabe a nós contrariar esse facto.

Por outro lado, é preocupante também a insistência por parte de alguns utentes em querer levar antibióticos sem receita médica, julgando que estão a tomar a melhor decisão. Claro está que esta é uma questão incontornável e, após várias explicações sobre o grave problema de saúde que a comunidade atual vive – resistência aos antibióticos – considero

que consegui esclarecer alguns utentes sobre esta temática, deixando-os esclarecidos e até preocupados com o tema.

Estes são fatores que levam a situações de automedicação e falta de adesão à terapêutica, dificultando seriamente o trabalho do médico e do farmacêutico na promoção da adesão à terapêutica.

3.4.5. Crise económica e futuro farmacêutico

Costuma-se dizer que na saúde não se olha a custos mas, o certo é que a atual situação económica do país não é a mais favorável e isso reflete-se nas quebras das vendas das farmácias. É no mínimo preocupante verificar que até na saúde os portugueses estão a poupar. Os créditos cedidos pelas farmácias são enormes, muito frequentes e, consequentemente as farmácias começam a endividar-se e a falir. Os utentes optam cada vez mais pelos medicamentos genéricos em detrimento dos de marca e, mesmo assim, preferem sempre os mais baratos. Aliado a isto, as farmácias ainda têm que lidar com as participações do Estado e com a diminuição das margens de lucro. Cria-se uma autêntica bola de neve que acaba por culminar na reduzida rentabilidade das farmácias, levando muitos farmacêuticos ao desemprego.

É extremamente necessário as farmácias aumentarem a sua oferta em serviços, em produtos, em especializar os seus funcionários mas, acima de tudo, é imprescindível uma criteriosa gestão financeira para levar a cabo uma atividade tão responsável, tão exigente e tão estimulante como a atividade farmacêutica.

4. Casos práticos

No decorrer do estágio surgiram poucos casos relevantes. Passo a citar algumas situações onde tive que intervir.

Uma senhora, com cerca de 35 anos, queixou-se de dores no estômago e de sensação de barriga inchada. Em conversa, após várias questões colocadas, cheguei à conclusão que estes sintomas coincidiam com a ingestão de produtos derivados do leite (bolos e iogurtes) e que, por conseguinte, se poderia tratar de uma intolerância alimentar à lactose. Aconselhei Bioanacid[®], um produto indicado para problemas digestivos (dispepsia), tais como sensação de queimadura, peso e inchaço para alívio dos sintomas. Recomendei a

toma imediata de um comprimido e, se necessário, um comprimido após as refeições. Naturalmente, sugeri a deslocação ao médico para esclarecer a situação.

Também atendi um senhor que se deslocou à farmácia para levantar medicação da esposa. Posteriormente, aproveitou para pedir ibuprofeno, para umas dores que sentia no ombro, e Flumucil[®] (acetilcisteína) para a expetoração. Durante o diálogo, apercebi-me que o senhor estava bastante rouco e com dificuldades respiratórias. Rapidamente o abordei colocando algumas questões e, conseqüentemente, acabou por me dizer que sofria de bronquite crónica. Naturalmente, não lhe dispensei o anti-inflamatório devido à broncoconstrição que lhe iria provocar, agravando as dificuldades respiratórias. Dispensei um Ben-U-Ron[®] 500mg (paracetamol), um comprimido de seis em seis horas, em vez do ibuprofeno que me tinha pedido. Recomendei a ida ao médico explicando que o comprimido apenas iria aliviar a dor, não resolvendo o problema.

5. Conclusão

A realização deste estágio foi sem dúvida um importante complemento a todos os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso.

Na FBM formam-me transmitidos todos os conhecimentos fundamentais relativos à organização, gestão e funcionamento de uma farmácia comunitária, bem como, a importância do farmacêutico na sociedade atual. O Farmacêutico Comunitário tem um importante e insubstituível papel na sociedade porque, para além de ser o especialista do medicamento, é um verdadeiro agente que atua em prol da saúde pública.

A sua função é proactiva, não se cingindo apenas à dispensa de medicamentos mas sendo muitas vezes o primeiro profissional de saúde que o doente recorre e sendo o último contacto entre a prescrição e o início da terapêutica. Tem de ser dotado de boas capacidades de comunicação e de análise para o exercício da sua atividade, para poder avaliar corretamente cada situação e, conseqüentemente aconselhar e indicar adequadamente o utente.

Também quero referir que o EC foi uma experiência bastante enriquecedora tanto a nível pessoal como profissional, tendo mudado radicalmente a minha perspetiva da farmácia comunitária. Sem dúvida, fiquei surpreendido positivamente. No entanto, o estágio deve ser encarado como a primeira etapa de um percurso profissional, que exigirá da nossa parte uma constante aprendizagem, dedicação e empenho, se o pretendermos exercer com competência e profissionalismo.

Por fim, não posso deixar de reforçar o agradecimento a toda a equipa da Farmácia Baptista Melo o empenho e dedicação que me proporcionaram bem como à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, que demonstra uma grande preocupação com os seus estudantes ao lhes proporcionar as melhores condições para ingressarem no mercado de trabalho.

6. Bibliografia

1. **A Profissão Farmacêutica na Área da Farmácia Comunitária.** [Acedido a 30 de julho de 2016]. Disponível na Internet:
http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebInst_09/defaultCategoryViewOne.asp?categoryId=1909
2. **Decreto-Lei n.º 7/2011, de 10 de Janeiro – Dispõe que a abertura de farmácias se pode fazer vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, em articulação com o regime de turnos.** [Acedido a 5 de agosto 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
3. **Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária.** [Acedido a 5 de agosto de 2016]. Disponível na Internet:
http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf
4. **Deliberação n.º 2473/2007, de 28 de Novembro - Aprova os regulamentos sobre áreas mínimas das farmácias de oficina e sobre os requisitos de funcionamento dos postos farmacêuticos móveis.** [Acedido a 7 de agosto de 2016]. Disponível na Internet:
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/023-D_Delib_2473_2007_REV.pdf
5. **Como fazer uma análise SWOT da sua empresa.** [Acedido a 7 de agosto de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.pmelink.pt/manuais/planeamento-e-estrategia/como-fazer-uma-analise-swot-da-sua-empresa>
6. **ACSS – ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DO SISTEMA DE SAÚDE, I.P.** Manual de Relacionamento das Farmácias com o Centro de Conferência de Faturas do SNS. 07-2015. [Acedido a 20 de Agosto de 2016]. Disponível na Internet: <https://www.ccf.min-saude.pt>
7. **Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril.** [Acedido a 21 de agosto de 2016]. Disponível na Internet:
http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_II/067-A-DL_95_2004.pdf
8. **Receita Sem Papel.** [Acedido a 1 de setembro de 2016]. Disponível na Internet:
<http://spms.min-saude.pt/product/receita-sem-papel/>