



Pedro de Azevedo Lijnzaat

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Pedro de Azevedo Lijnzaat

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Pedro de Azevedo Lijnzaat, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010159915, 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, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 12 de julho de 2016.

(Pedro de Azevedo Lijnzaat)

Agradecimentos

É com muita satisfação que profiro os meus mais sinceros agradecimentos a quem tornou tudo isto possível:

A toda a equipa da Farmácia de São Martinho;

Aos meus pais e irmã, pelo constante acompanhamento e por toda a disponibilidade para me ajudar ao longo deste percurso académico.

A todos os professores da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, pelo seu esforço e dedicação na transmissão de conhecimentos nas mais diversas áreas.

A todos os meus amigos que acompanharam todo o meu percurso enquanto estudante, que contribuíram para o meu crescimento pessoal.

A Coimbra, por me ter recebido tão bem, e por me dar memórias que levo comigo para a vida.

Abreviaturas

MSRM – Medicamentos sujeitos a receita médica

PVP – Preço de venda ao público

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*

Índice

1. Introdução	1
2. Farmácia São Martinho	2
3. Análise SWOT do estágio	3
3.1- Pontos Fortes	3
3.2 - Pontos Fracos	12
3.3 - Oportunidades	14
3.4 - Ameaças	17
4. Conclusão	19
5. Bibliografia	19

I. Introdução

É no estágio curricular em farmácia comunitária que vamos por em prática todo o conhecimento que nos foi instruído ao longo do curso. Este estágio tem como objetivo preparar o estudante para o exercício de uma das suas possíveis atividades futuras. Para além de permitir por em prática todo o conhecimento teórico adquirido ao longo do curso, o estágio é também uma fonte de conhecimento fulcral. Ao longo do estágio em farmácia de oficina o estagiário tem a possibilidade de aprender muito, não só com a equipa da farmácia, mas também com os próprios utentes. Isto porque ser farmacêutico não é apenas ter conhecimentos teóricos. O farmacêutico deve ter a capacidade de passar os seus conhecimentos ao utente, adequando o seu discurso a cada utente e a cada situação, sempre no sentido de melhorar o seu estado de saúde. Este é o período em que o estudante tem a possibilidade de ganhar esta sensibilidade.

A realização do meu estágio curricular decorreu na Farmácia São Martinho, sob a orientação da Dr.^a Marta Costa. De acordo com as “Normas Orientadoras de Estágio do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas”. No seguimento das normas orientadoras estabelecidas para a realização do relatório, foi efectuada uma análise SWOT. Ao longo do meu período de estágio, fui-me deparando com os pontos fortes e os pontos fracos, bem como as oportunidades e as ameaças. Neste relatório irei então abordar estes pontos assim como alguns outros aspetos que considero relevantes.

2. Farmácia São Martinho

O estágio decorreu por um período de 810 horas distribuídas entre dia 12 de janeiro de 2015 e dia 7 de julho de 2015.

Farmácia São Martinho

Horário de funcionamento	A Farmácia São Martinho é uma farmácia que funciona das 8:30 horas às 20 horas sem interrupção, de segunda a sábado.
Localização	São Martinho do Bispo, Coimbra
Diretora técnica	Dr. ^a Marta Costa
	Dr. ^a Márcia Neves
Restante equipa	Dr. ^a Sara Almeida
	Dr. ^a Diana Martins
	D. Fátima

3. Análise SWOT do estágio

3.1. Pontos fortes

- Capacidade de adaptação da equipa da farmácia / integração na equipa

Na farmácia de São Martinho deparei-me com uma equipa jovem e simpática. Foi muito fácil a minha integração na equipa, sendo que desde o primeiro dia me puseram à vontade, fazendo-me sentir parte da equipa de trabalho. Considero isto um ponto forte pois acho necessário que haja um bom ambiente entre a equipa da farmácia. Uma equipa que funcione bem vai sempre conseguir prestar um serviço melhor aos utentes. Para além disso, senti-me à vontade para esclarecer dúvidas que me foram surgindo ao longo do período de estágio.

- Localização da farmácia

A farmácia de São Martinho situa-se em São Martinho do Bispo, uma pequena aldeia em Coimbra. A Escola Superior Agrária fica localizada muito próximo da farmácia. Assim, a farmácia era frequentada pelos residentes de São Martinho do Bispo e pelos estudantes da escola, possuindo assim uma afluência de clientes muito heterogénea. Considero isto um ponto forte pois permitiu-me, de certa forma, interagir com utentes muito diversificados, para os quais tive que adaptar o meu discurso. Estes grupos de utentes têm ainda necessidades muito distintas, permitindo-me assim exposição a situações mais variadas. Desde venda de pílulas do dia seguinte, à venda de medicamentos para doenças crónicas. O grupo de doentes moradores da zona tratam-se, maioritariamente, de doentes crónicos que estão fidelizados à farmácia, permitindo assim que a equipa da farmácia os conheça e consiga fazer um atendimento muito personalizado.

- Organização da farmácia

Apesar de ser pequena, a farmácia estava bem organizada. A área de atendimento ao público era pequena, mas dispunha de muito espaço para exposição de produtos. Estes produtos encontravam-se, a meu ver, muito bem organizados. Estavam divididos pelas

diferentes áreas de que a farmácia dispunha, tendo em conta a finalidade do produto; produtos de dermocosmética, produtos de higiene oral, produtos de higiene pessoal e íntima, produtos ortopédicos, produtos de dieta, produtos de puericultura. Na zona de exposição principal, que se encontrava logo em frente da porta de entrada, atrás do balcão de atendimento, eram expostos os produtos sazonais – desde xaropes da tosse a protetores solares, estes últimos também eram expostos numa góndola existente na farmácia para que os utentes tivessem um contacto mais direto com o produto. Tendo sido o meu estágio realizado entre Janeiro e Julho foi-me possível ver a montra com produtos mais requisitados na altura do inverno, e também com produtos mais requisitados na altura do verão.

Possuía um gabinete de utente onde se realizavam as medições dos parâmetros bioquímicos e fisiológicos e que permitia também atendimentos mais privados e a realização de algumas consultas.

No *back office* a farmácia possuía um computador onde maioritariamente se efetuavam as receções de encomendas. Nesta zona eram armazenados todos os medicamentos sujeitos a receita médica, e todo o tipo de excedentes de produtos que não tiveram lugar na sua devida localização. Existia a zona de armazenamento dos medicamentos que necessitam de temperaturas mais reduzidas de conservação, possuindo um frigorífico adequado para o efeito. A farmácia dispunha ainda de um laboratório com todas as condições necessárias à preparação de manipulados. Finalmente, dispunha de uma zona com cacifos ao dispor da equipa.

- **Organização dos medicamentos sujeitos a receita médica**

No *back office*, encontravam-se os medicamentos sujeitos a receita médica. Aqui os produtos encontravam-se igualmente bem organizados. Eram organizados por princípio ativo, o que para mim foi muito bom, pois na faculdade aprendemos os nomes dos princípios ativos e não tanto das marcas comerciais. Para além disso, atualmente os médicos prescrevem princípios ativos, e então, estando os medicamentos organizados por princípio ativo permitiu-me sempre conseguir encontrar com muita facilidade o medicamento que o utente pretendia. Existia uma zona própria para os colírios, suspensões orais, cremes, pomadas e havia ainda a zona onde se guardavam os produtos que necessitavam de temperaturas baixas de conservação. Adicionalmente havia ainda a zona onde se guardavam os excedentes que não cabiam na zona onde supostamente seriam arrumados. Nesta zona

seguia-se o mesmo estilo de organização - por princípio ativo - sendo assim possível encontrar os produtos procurados sempre com muita facilidade.

- Utilização do Sifarma 2000®

O Sifarma 2000® era o sistema informático utilizado na farmácia. Trata-se do sistema informático mais utilizado nas farmácias portuguesas. Isto é um ponto muito forte para uma futura procura de emprego, pois muito provavelmente já estarei familiarizado com o sistema informático da farmácia. Para além disso considero o Sifarma 2000® um programa muito completo. Permite facilmente analisar questões de gestão da farmácia, desde encomendas, verificar a saída que determinado produto teve em determinado período de tempo, sendo muito útil para a gestão de *stocks*. Permite ver todo o histórico de vendas efetuadas. É também possível criar fichas de clientes, para que todas as vendas que sejam feitas a determinado utente fiquem registadas na sua ficha de utente. Desta forma em situações futuras o farmacêutico tem a possibilidade de verificar que produtos foram vendidos a esse utente, isto é muito útil na venda de genéricos pois muitas vezes o utente não sabe qual o laboratório do genérico que costuma comprar. O Sifarma 2000® contém ainda uma base de dados sobre posologias, interações, reações adversas sobre todos os medicamentos sendo que isto é muito útil, especialmente para um estagiário.

- Contacto com diferentes tarefas na farmácia

Ao longo do estágio tive a oportunidade de realizar diferentes tipos de tarefas da farmácia. Primeiramente estava responsável pelo armazenamento dos produtos que eram rececionados por um membro da equipa da farmácia. Deste modo familiarizei-me com a localização de cada produto. Nesta fase fui tentando absorver a maioria de informação possível sobre cada produto pela leitura dos folhetos informativos de cada um. Apesar de se tratar de uma tarefa simples, era uma tarefa que tinha de ser feita com muita atenção para evitar erros. Um erro a arrumar um produto faria com que depois a equipa não encontrasse o produto, o que posteriormente poderia originar erros de *stock*. É muito importante o armazenamento dos medicamentos segundo a regra do *first in first out*, de modo a que se vendam primeiro os produtos mais antigos, para aproveitar ao máximo os prazos de validade dos produtos.

De seguida comecei a fazer a receção das encomendas, tratando-se também de uma tarefa simples, mas que requiere muita atenção. Consiste em registar no sistema todos os produtos que são recebidos. Um dos pontos importantes nesta tarefa é a verificação de prazos de validade dos produtos. Caso o prazo do produto recebido seja inferior ao que está indicado no sistema, ou tratando-se de um produto que a farmácia não tenha em stock, é necessário atualizar o prazo de validade indicado pelo sistema. Antes de se proceder à aprovação da encomenda é necessário fazer a sua verificação. Isto faz-se com recurso à fatura, onde comparamos os preços de cada produto, a sua quantidade e o valor total da encomenda. Também nesta fase são definidos os PVP para cada produto de marcação livre. A farmácia dispunha de umas formulas para calcular os preços de cada produto, facilitando assim esta tarefa pois era um trabalho muito metódico. Numa fase inicial requeria a algum membro da equipa a validação da encomenda para garantir a inexistência de erros. Na minha segunda semana de estágio a equipa já tinha confiança no meu trabalho dando-me a liberdade de avançar com a aprovação da encomenda.

Por vezes a encomenda continha produtos que não tinham sido encomendados, produtos com defeito, com um prazo de validade muito curto, ou outra irregularidade. Nestes casos era necessário fazer a reclamação ou devolução do produto. Normalmente pedia ajuda a algum elemento da equipa, mas na fase final do estágio já conseguia solucionar estas situações de forma autónoma.

Para além das encomendas diárias, havia ainda encomendas pontuais, onde se pediam produtos diretamente ao laboratório, encomendas essas que normalmente eram registadas manualmente num documento específico. Assim, quando estas encomendas chegavam à farmácia era necessário verificar se de facto tinham sido encomendadas. Muitas vezes tratavam-se de produtos que tinham sido pedidos especificamente para um utente, sendo que após rececionar o produto normalmente entrava em contacto com o utente em questão para o informar que o produto que pretendia já se encontrava disponível na farmácia. Estas encomendas eram normalmente efetuadas por mim, sendo que as fazia pelo telefone, diretamente aos laboratórios. No entanto as encomendas diárias nunca foram da minha responsabilidade.

Uma outra tarefa que me foi incumbida foi a organização e verificação do receituário. Aqui tinha de verificar se as receitas tinham sido todas assinadas e carimbadas pelo farmacêutico que fez o atendimento. Era também nesta fase que era verificado se o que tinha sido dispensado era o que estava de facto na receita. Este ultimo passo nunca foi da minha responsabilidade. Após verificar que estava tudo dentro dos conformes coube-me a mim organizar as receitas pelos habituais grupos de 30 receitas de acordo com as

comparticipações. Na farmácia de São Martinho lidei com vários tipos de participações sendo a mais comum a do SNS (sistema nacional de saúde). Havia ainda outras entidades participadoras que actuam em complementaridade com o SNS, como por exemplo o SAMS Quadros (Serviços de Assistência Médico-Sociais do Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários) e a CGD (Caixa Geral de Depósitos). As receitas podem ainda chegar com a menção de portarias ou despachos, o que também pode alterar o regime de participação. Cada diploma abrange um determinado conjunto de medicamentos utilizados numa indicação terapêutica específica. Era comum aparecer, por exemplo, a Portaria nº 11387-A/03 – Lúpus, Hemofilia e Hemoglobinopatias, Despacho nº 10279/2008 - Dor Oncológica moderada a forte, Lei nº 6/2010 - Psoríase, Portaria nº 13020/2011 - Alzheimer, entre outros. Cada um destes é abrangido por um regime de participação específico.

Havia receitas que vinham com a menção de portarias ou despachos, o que também pode alterar o regime de participação. Cada diploma abrange um determinado conjunto de medicamentos utilizados numa indicação terapêutica específica. Era comum aparecer, por exemplo, a Portaria nº 11387-A/03 - Lúpus, Hemofilia e Hemoglobinopatias, Despacho nº 10279/2008 - Dor Oncológica moderada a forte, Lei nº 6/2010 - Psoríase, Portaria nº 13020/2011 - Alzheimer, entre outros. Cada um destes é abrangido por um regime de participação específico.

Todos estes regimes de participação específicos têm um código específico que tem de ser registado pelo farmacêutico durante o atendimento. O programa informático já se encontra preparado para lidar com as participações. Posteriormente, na organização das receitas por lotes, estas eram divididas em grupos de 30 receitas, tendo em conta a participação.

Tive também oportunidade de fazer a verificação do *stock* da farmácia, tarefa essa que fui fazendo ao longo do estágio. Sempre que verificava que o *stock* informático não correspondia ao *stock* real comunicava a alguém para que se corrigisse a situação de modo a eliminar erros. Isto é muito importante para a gestão da farmácia pois as encomendas são efetuadas com base no *stock* informático.

Foi da minha responsabilidade, também, o arquivo das faturas. Cada fornecedor tinha um dossier respetivo, tornando esta tarefa também bastante simples.

Para além disso, tive ainda oportunidade de fazer verificação dos prazos de validade dos produtos. Era lançada através do *sifarma* 2000 uma listagem com os produtos que iam perder a validade nos próximos 6 meses. De seguida procedia à sinalização dessas embalagens para alertar quem estava a atender. Era também uma forma de prevenir que

esses produtos fossem devolvidos aos laboratórios dentro dos prazos estipulados. Esta devolução, no entanto, nunca foi efetuada por mim.

Considero isto um ponto positivo pois foi-me depositada uma responsabilidade gradual, dando-me tempo para me adaptar a cada tarefa. Deste modo pude ganhar confiança no meu trabalho, e evitar prejuízo para os utentes da farmácia e para a própria farmácia.

- **Prestação de serviços farmacêuticos**

No decorrer do estágio foi-me permitido efetuar medições de parâmetros bioquímicos e fisiológicos, tais como glicémia, pressão arterial, triglicédeos e colesterol total. Numa fase inicial fazia estas medições acompanhado por algum membro da equipa, mas rapidamente foi-me concedida total autonomia, sendo que estes serviços ficaram sobre minha responsabilidade. Os utentes procuravam estes serviços diariamente demonstrando a importância de a farmácia estar preparada para esta procura por parte dos utentes. O serviço mais procurado foi a medição da pressão arterial, sendo que havia utentes que iam lá diariamente fazer esta medição. Os utentes fidelizados faziam-se acompanhar por um cartão da farmácia onde eram efetuados os registos das medições. Deste modo os utentes facilmente monitorizavam os seus problemas, e ficavam com um registo escrito dos valores, para posteriormente comunicarem ao seu médico. Para a medição da glicémia e dos triglicédeos recomendávamos os utentes a estar em jejum para que obtivéssemos valores mais relevantes. A farmácia dispunha ainda de uma balança ao dispor dos utentes. Aqui também, para os utentes fidelizados, era feito o registo para assim poderem monitorizar a sua evolução.

Achei esta parte muito interessante pois permitiu-me ter um contacto mais pessoal e individualizado com cada utente, uma vez que as medições eram feitas num gabinete de utente. Enquanto fazia as medições, e aguardávamos pelos resultados, tinha a oportunidade de aconselhar os utentes para estilos de vida mais saudáveis e falar-lhes um pouco da importância que isso tem no nosso estado de saúde geral.

No sentido de promover estes serviços farmacêuticos e a sua importância na monitorização de algumas doenças a farmácia efetuou, durante o meu período de estágio, um dia dedicado a rastreios de doenças do foro cardíaco. Neste dia sugeríamos a todos os utentes a realização do rastreio. Aqui monitorizávamos o seu índice de massa corporal, bem como os parâmetros bioquímicos supramencionados. Era também medida a pressão arterial. Para além disto a pessoa respondia a um questionário para avaliar a sua propensão para

doenças cardíacas. Durante a tarde a farmácia organizou ainda uma sessão de ginástica em conjunto com o fisioterapeuta que colaborava com a farmácia. Achei esta atividade muito interessante pois estávamos a promover a importância de estilos de vida mais saudáveis.

- ValorMed

Na farmácia era efectuada recolha de embalagens que o utente já não usava, ou embalagens vazias. A sociedade ValorMed em parceria com as farmácias faz a recolha destes produtos, que não devem ser eliminados no lixo comum. Para isto a farmácia dispunha de um contentor onde eram depositadas as embalagens, e que, depois de cheios, eram recolhidos pelos laboratórios que faziam as entregas das encomendas.

Foi-me possível verificar que as pessoas já se encontravam muito sensibilizadas para a importância deste serviço, sendo muito comum trazerem caixas de medicamentos para o contentor.

- Preparação de manipulados

A farmácia tinha um laboratório equipado para a preparação de manipulados. Apesar de não ser um serviço muito procurado na farmácia de São Martinho, ao longo do estágio tive a oportunidade de preparar alguns manipulados. Estes foram preparados de acordo com as “Boas Práticas na Preparação de Medicamentos Manipulados”, aprovadas pela Portaria nº 594/2004 de 2 de junho, sendo que o farmacêutico é essencial para o correto desempenho das mesmas.^[1] A preparação do manipulado era sempre acompanhada pelo preenchimento de uma ficha própria que posteriormente seria arquivada em *dossier* próprio. Nesta ficha ficava registado tudo sobre o manipulado, os reagentes, os materiais, o protocolo utilizado, os cálculos relativos ao preço, a receita e o rótulo utilizado. A ficha é assinada pelo farmacêutico responsável pela preparação daquele manipulado e ainda por quem supervisiona o processo de preparação.

Do meu ponto de vista, é essencial que uma farmácia reúna as condições adequadas à preparação de manipulados, pois significa que vai conseguir responder a mais necessidades dos utentes. Achei muito interessante ter tido esta experiência pois fiquei familiarizado com todo o processo que envolve a preparação de um manipulado, desde a preparação do manipulado no laboratório, ao preenchimento da ficha de preparação do mesmo.

- Preparação de medicação para os Lares

A farmácia tinha protocolos estabelecidos com dois lares. Era da minha responsabilidade fazer a separação da medicação para os lares. Para isso tinha de recorrer ao Sifarma 2000® para saber se o utente do lar costumava recorrer a genéricos ou a medicamentos de marca, bem como saber qual o laboratório que normalmente utilizava. Desta forma ganhei uma certa destreza na utilização do programa Sifarma 2000®. Nesta fase aproveitava ainda para ir percebendo a finalidade de cada medicamento e pesquisar sobre as suas interações de forma a consolidar os meus conhecimentos teóricos. Apesar de ser eu a tratar de quase tudo, não era eu a efetuar as vendas, sendo que isso era da responsabilidade de um elemento da equipa.

- Grande variedade de produtos em *stock*

A farmácia de São Martinho tinha disponível uma grande variedade de produtos em *stock*, o que permitia responder, de forma imediata à grande maioria dos pedidos dos utentes. Havia uma vasta gama de produtos de venda livre o que permitia que a equipa da farmácia pudesse responder aos problemas dos utentes de uma forma mais personalizada, pois tinha uma grande gama de produtos para aconselhar.

Um dos pontos muito positivos, e que acho importante realçar, foi que nos primeiros dias de estágio um elemento da equipa da farmácia me explicou para que era utilizado cada produto de venda livre, e onde estava arrumado na farmácia. Isto foi muito útil para que eu desenvolvesse os meus conhecimentos sobre produtos de dermocosmética, uma área onde não me sentia muito à vontade.

A propriedade da farmácia era comum a duas outras que ficavam relativamente perto, facto que permitia que quando uma das farmácias não tinha um produto facilmente se entrasse em contacto com uma das outras farmácias para saber se dispunham do produto em falta.

- Receitas eletrónicas

Durante o meu período de estágio foram implementadas as receitas eletrónicas. Apesar de terem trazido algumas falhas no sistema nos primeiros tempos, considero que as receitas

eletrónicas foram uma excelente medida, uma vez que na farmácia facilitam muito o trabalho do farmacêutico. Primeiro porque a nível informático o sistema alerta o farmacêutico caso este ceda um medicamento que não esteja na prescrição, evitando assim eventuais erros. O sistema alerta ainda o farmacêutico caso a receita se encontre fora do prazo de validade. Para além disso, a receita eletrónica, não requiere que o médico a escreva manualmente, sendo que desta forma o farmacêutico não tem a dificuldade que muitas vezes tinha de interpretar a caligrafia do prescriptor, evitando assim dúvidas e possíveis erros.

- Realização de casos práticos

No início do meu estágio um dos elementos da equipa da farmácia apresentava-me casos práticos. Assim, com o auxílio da literatura presente na farmácia, e com recurso a internet e aos meus próprios conhecimentos, tinha de tentar resolver os casos. Sendo que devia ter muita atenção para os cuidados que deveria ter a nível de aconselhamento. De seguida tinha de verificar que produtos existiam na farmácia para a resolução de cada caso. Achei esta uma boa iniciativa pois permitiu-me ficar mais familiarizado com os produtos da farmácia, bem como mais preparado para eventuais atendimentos.

- Cedência de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos

Ao longo do período de estágio tive a possibilidade de assistir a atendimentos onde foram cedidos medicamentos estupefacientes e psicotrópicos. A cedência destes medicamentos requer procedimentos específicos, e por isso considero ter sido um aspeto positivo ter tido a possibilidade de pelo menos, assistir a vários atendimentos deste tipo, para ficar familiarizado com o processo.

Aquando da dispensa desta medicação o farmacêutico tem de preencher um quadro com informações sobre o doente, o prescriptor e sobre a pessoa que vai à farmácia buscar o medicamento. É emitido um documento em duplicado onde constam as informações referidas, e é ainda necessário fotocopiar a receita, sendo estes documentos arquivados na farmácia.

3.2 - Pontos Fracos

- Grande repetição de tarefas básicas/ má organização do estágio

Apesar de ter achado muito importante o contacto com praticamente todas as tarefas que tem de ser realizadas numa farmácia, penso que a organização do meu estágio não foi a melhor.

No primeiro mês de estágio senti que as tarefas que ia desempenhando exigiam cada vez mais de mim, sendo que sentia evolução. Mas após esse primeiro mês a minha evolução estagnou ficando maioritariamente dedicado a realizar certo tipo de tarefas, nomeadamente, a receção de encomendas, o armazenamento dos produtos e a organização das receitas, tarefas essas que tinha de realizar diariamente, quase sempre sem qualquer tipo de ajuda. Deste modo penso que despendi muito tempo do meu estágio com estas tarefas em detrimento de outras mais importantes.

Considero que deveria ter feito muitos mais atendimentos do que fiz. Por vezes quando conseguia acabar as minhas tarefas tentava ir para o balcão, onde a maioria das vezes acabava por ficar apenas a ajudar nos atendimentos, aqui conseguia absorver alguma informação observando os atendimentos dos restantes elementos da equipa. Considero, no entanto, que é muito diferente assistir a um atendimento, e efetuar um atendimento. Ao longo de todo o meu estágio foram muito escassos os atendimentos que efetuei sozinho, sentindo por isso que não tive a oportunidade de desenvolver muitas competências a este nível. A certa altura do estágio alertei para este facto, a orientadora do meu estágio, que me garantiu que me ia libertar um pouco das tarefas de receção de encomendas e de armazenamento dos produtos de modo a ter mais tempo para fazer atendimentos. Isto não se verificou.

Senti que, com o passar do tempo, a minha motivação foi decrescendo um pouco, pois após falar algumas vezes sobre este assunto com os elementos da farmácia nada mudou. Quero realçar que apesar de sentir que a minha motivação foi diminuindo, considero que a qualidade do meu trabalho não foi afetada, sendo que sempre tive disposto a ajudar a equipa no que fosse preciso.

Considero que a orientadora do estágio estava sobrecarregada com responsabilidades, e tinha, por isso, pouco tempo para se aperceber deste tipo de pormenores. Pareceu-me que não havia um plano predefinido para a evolução do meu estágio, o que foi um aspeto negativo, pois considero que o meu tempo de estágio não foi aproveitado da melhor forma para desenvolver todas as competências de farmacêutico.

- **Localização da Farmácia**

Apesar de ter considerado a localização da farmácia como um ponto forte, devido à heterogeneidade dos utentes, do ponto de vista pessoal, considero também um ponto fraco. Os transportes para a farmácia eram escaços, e diariamente tinha de apanhar dois autocarros para chegar á farmácia. Por vezes um dos autocarros não vinha na hora devida e acabava por perder a ligação. Isto foi sempre um problema ao longo do estágio, fazendo com que por vezes não conseguisse chegar a horas. No entanto a equipa da farmácia mostrou-se sempre muito compreensiva relativamente a este assunto.

- **Dificuldade em associar princípios ativos a nomes de marcas**

Uma dificuldade que verifiquei principalmente numa fase inicial do estágio foi fazer a associação dos nomes de marca ao princípio ativo. Ao longo do curso estudamos muito os princípios ativos, e não são referidos muitos nomes de marca, o que nos limita um pouco. Como já referi os medicamentos estavam organizados por princípios ativos, o que reduzia esta dificuldade. No entanto por vezes, quando estava a ajudar nos atendimentos, pediam-me uma marca específica o que dificultava muito a minha tarefa, pois não conseguia associar ao princípio ativo rapidamente. Apesar de tudo, esta dificuldade foi reduzindo ao longo do tempo do estágio.

- **Espaço da farmácia**

Apesar de considerar que o espaço da farmácia estava muito bem organizado, considero que a farmácia era bastante pequena para a afluência de clientes que tinha. Dispunha de apenas três pontos de atendimento, fazendo com que muitas vezes os clientes tivessem de ficar á espera, mesmo havendo pessoas disponíveis para os atender. Estes três postos de atendimento não eram muito longe uns dos outros, não sendo possível fazer o atendimento com o devido sigilo que alguns utentes pedem.

3.3 - Oportunidades

- Formações organizadas por laboratórios

Ao longo do estágio tive a possibilidade de participar em algumas formações a convite de laboratórios. Aqui tive a possibilidade de desenvolver os meus conhecimentos sobre algumas patologias. Tive ainda a possibilidade de ficar familiarizado com o produto desenvolvido pelo laboratório, ficando assim apto para o aconselhar aos utentes. Penso que este tipo de formações são sempre uma mais valia, independentemente da fase da carreira em que o farmacêutico se encontra. É uma excelente forma do farmacêutico manter os seus conhecimentos atualizados, podendo desta forma estar muito bem preparado para responder com facilidade aos problemas dos utentes.

As formações em que tive o prazer de participar foram uma sobre a “Farmácia e o Aconselhamento à Mulher em anticoncetivos” do grupo Gedeon Richter. E outra sobre a “Medicina preventiva e suplementos alimentares” da Pharma Nord. Achei que tanto uma como outra me muniram de informação muito útil para posteriores aconselhamentos relativos a estas áreas. Participei ainda numa reunião da farmácia com a Mylan, onde nos foi apresentada a Mylan como empresa, o que foi também muito interessante.

- Estágios de Verão

Considero estes estágios uma excelente oportunidade para o estudante de ciências farmacêuticas se preparar para o estágio curricular. Tive a oportunidade de fazer estágios de verão onde tive a oportunidade de me familiarizar com as tarefas que o farmacêutico desempenha na farmácia. Deste modo, fui para o estágio curricular muito melhor preparado do que se não tivesse feito nenhum estágio anteriormente. De realçar que o estudante tem a possibilidade de realizar estágios em áreas que não sejam a farmácia comunitária, como por exemplo a farmácia hospitalar, ou até mesmo na indústria farmacêutica.

- Adequação do Curso às perspectivas profissionais futuras.

Considero que o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas fornece aos seus estudantes uma excelente quantidade de conhecimento teórico de qualidade. Para além disso, o curso tem uma forte componente prática laboratorial que prepara os seus estudantes para diversas áreas de trabalho. O curso não está totalmente direcionado para nenhuma das possíveis áreas de trabalho do farmacêutico, o que, a meu ver, é muito positivo, pois desta forma acabamos o curso sendo profissionais mais multifacetados e aptos para diversas saídas profissionais.

Relativamente ao estágio, acho que realmente é muito importante que seja obrigatório o estágio em farmácia comunitária. O farmacêutico, trabalhe em que área for, tem de se sentir um agente de saúde pública. Tem de saber que a sua função é melhorar a qualidade de vida dos utentes. Deste modo, penso que não há área melhor para se ganhar estas noções do que na farmácia comunitária. Também sinto que foi no estágio que alarguei os meus conhecimentos, ficando assim um profissional mais completo. Sinto que os conhecimentos obtidos neste estágio serão úteis independentemente da área de trabalho que venha a desenvolver.

Como já referi, sinto que durante o estágio tive a oportunidade de alargar muito os meus conhecimentos. Percebendo assim, que apesar do curso nos dar bases fundamentais para o trabalho que vamos desenvolver (seja em que área for), nada melhor que o conhecimento que vem da experiência. Cabe-nos a nós enquanto profissionais estar abertos ao conhecimento e informação. Até porque esta área está em constante evolução, e diariamente surgem novas terapias e novos produtos ao mercado. É assim muito importante que o farmacêutico mantenha os seus conhecimentos atualizados para benefício dos utentes.

- Área da dermocosmética

Dentro dos produtos de venda livre que o farmacêutico pode aconselhar os seus utentes, verifiquei que a área da dermocosmética é muito requisitada. A farmácia possuía um grande *stock* com boa variedade de produtos de dermocosmética e talvez por isso tivesse muitos utentes à procura de aconselhamento para estes produtos. Considero assim importante que os farmacêuticos estejam preparados para aconselhar com segurança produtos deste género. Tendo em consideração que as farmácias estão a atravessar uma fase financeiramente menos boa, considero que profissionais com excelentes conhecimentos

sobre estes produtos são uma boa oportunidade para farmácia conseguir fidelizar mais utentes bem como conseguir através de bons aconselhamentos diversificar a venda de produtos.

- **Serviços prestados na farmácia**

A farmácia de São Martinho, para além do atendimento farmacêutico normal de uma farmácia, dispõe ainda de outros profissionais de saúde com os quais colabora. Tem disponíveis para os seus utentes consultas de nutrição, podologia, fisioterapia, acupuntura e realização de eletrocardiogramas. O facto de ter disponíveis estes serviços facilita a fidelização de utentes. Penso que é de extrema importância para a farmácia uma maior afluência de utentes, e o facto de prestar este tipo de serviços vai chamar muito mais utentes para a farmácia.

- **Serviços de aconselhamento farmacêutico e farmacovigilância**

Considero que esta deve ser uma área que o farmacêutico pode e deve explorar, como uma tentativa de criar um serviço em que se faça um seguimento individualizado do utente. Desta forma poder-se-á eliminar muitos erros relativos à medicação. Durante o meu período de estágio tive a oportunidade de ver alguns casos em que as pessoas se encontravam mal medicadas, ou a fazer tratamentos indevidos. Um dos atendimentos que fiz foi a uma senhora que estava a tomar ibuprofeno de forma crónica, sem conhecimento do médico. A senhora perguntou-me para que servia o fármaco, e de seguida disse-me que tomava todos os dias, mas não sabia porquê. Na caixa tinha a indicação de SOS, e alertei a senhora para a situação. Como este caso há muitos outros, até de pessoas duplamente medicadas por irem a dois médicos diferentes sem que estes tenham conhecimento disso. Todos estes casos seriam facilmente controlados caso houvesse um serviço onde o farmacêutico seguisse individualmente o utente, onde tivesse acesso a toda a medicação que faz, e onde o instrísse acerca da medicação que toma. Vejo este tipo de serviço como um possível campo a explorar pelos farmacêuticos.

3.4 - Ameaças

- Medicamentos genéricos

Refiro-me aos medicamentos genéricos como uma ameaça pois atualmente existe uma enorme gama de laboratórios. Os utentes, normalmente, são fieis ao laboratório que consomem. Isto obriga a que a farmácia, a menos que consiga fidelizar os utentes aos mesmos laboratórios, seja obrigada a ter um sortido maior de laboratórios com limites máximos de *stock* mais reduzidos. Isto é uma desvantagem para a negociação com os laboratórios, acabando por reduzir as margens de venda.

- Produtos esgotados

Ao longo do estágio foram vários os casos em que o produto pretendido se encontrava esgotados, sendo que alguns produtos estiveram mesmo esgotados por longos períodos de tempo. Isto gera desagrado no utente, o que é uma ameaça grande para a farmácia pois pode vir a perder utentes por este motivo, mesmo não tendo qualquer responsabilidade.

- Elevada quantidade de pedidos de cedência de MSRM por utentes que não possuíam receita

Tive a oportunidade de verificar que este tipo de casos se verificavam praticamente todos os dias. Considero que isto possa ser uma ameaça para a farmácia pois muitas vezes o utente não entende, o porquê do farmacêutico não lhe ceder a medicação. O farmacêutico ao recusar a cedência dos medicamentos, poderá estar a perder a fidelização de um utente. Deste modo acho que cabe ao farmacêutico ir alertando, principalmente os doentes crónicos, da importância de ter sempre a medicação necessária, e por isso ter sempre a receita quando esta é necessária.

- **Extensa variedade de produtos no mercado, e constante surgimento de novos**

Atualmente existe uma variedade muito grande de produtos de venda livre. Desde de produtos de dermocosmética, higiene pessoal, xaropes para a tosse, e suplementos alimentares. Para todas estas áreas, e outras, há uma enorme variedade de produtos, muitos deles para o mesmo fim. Isto apresenta desvantagens para a farmácia, primeiro porque a equipa da farmácia tem de estar familiarizada com todos os produtos de forma a poder fazer atendimentos corretos aconselhando bem o utente. Segundo, obriga a farmácia a ter um sortido muito grande de produtos, não podendo ter uma grande quantidade de um produto específico, dificultando a negociação dos aprovisionamentos da farmácia. Isto porque os utentes são fieis ás marcas que usam, e não usam todos a mesma. Também acontecia por vezes o desconhecimento da equipa perante o produto procurado pelo utente, ou a falta de *stock* do mesmo. Deste modo a equipa não conseguia sempre atender as necessidades do utente de forma eficaz.

4. Conclusão

Considero ter aprendido bastante no meu estágio. Aprendi sobre praticamente todas as tarefas que tem de ser realizadas na farmácia. Aprendi sobre a importância de trabalhar bem em equipa, e sobre a importância de fazer bem o nosso trabalho. Percebi que um erro simples, como guardar um medicamento no local errado, se pode traduzir em prejuízo para a farmácia. Mais importante que isso, percebi que de facto o farmacêutico desempenha um papel muito importante na sociedade, sendo que é da sua obrigação ceder o medicamento garantindo que o utente sabe como efetuar o tratamento, e que vai, de facto, efetuar-lo.

Acabei o estágio com pena de não ter efetuado mais atendimentos, que foi sem dúvida o ponto fraco do estágio. Apesar disto considero que aprendi bastante com a equipa da farmácia, ao vê-las a atender.

O estágio curricular em farmácia comunitária é, de facto, de extrema importância. Põe o quase-farmacêutico em contacto com a realidade profissional, em contacto direto com o doente que precisa de nós. Obriga-nos a sair da faculdade e a retirar a cabeça dos livros e a, finalmente, por em prática aquilo que aprendemos. Vem testar não só os nossos conhecimentos científicos, mas também o nosso lado mais humano. Obriga-nos a adaptarmo-nos a uma equipa de uma farmácia, mas essencialmente obriga-nos a adaptarmo-nos ao doente que temos à nossa frente.

5. Bibliografia

1. Ministério da Saúde – **Portaria nº 594/2004 de 2 de junho**. Diário da República. 2004.