

Fábio Luís Santos Almeida Teles

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas,
orientado pela Dr.^a Maria Helena Costa Neves Correia Amado e apresentado à
Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Fábio Luís Santos Almeida Teles, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009224, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentada à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

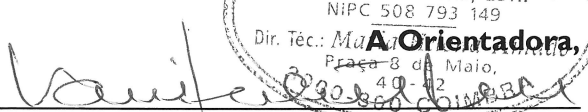

Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 18 de julho de 2014

Assinatura:

(Fábio Luís Santos Almeida Teles)

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária efetuado na Farmácia Luciano & Matos, sob orientação da Dr.^a Maria Helena Costa Neves Correia Amado, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.



A Orientadora,
(Dr.^a Maria Helena Costa Neves Correia Amado)

O Orientando,

(Fábio Luís Santos Almeida Teles)

Índice

Índice	1
Lista de Abreviaturas	2
Notas Introdutórias	3
Análise SWOT do estágio	4
Pontos Fortes	4
Pontos fracos.....	13
Oportunidades	14
Ameaças.....	14
Casos práticos	15
Considerações Finais.....	17
Referências Bibliográficas	18

Lista de Abreviaturas

APCER - Associação Portuguesa de Certificação

CCF - Centro de Conferência de Faturas

F.S.A - *fac secundum artem*

IMC - Índice de Massa Corporal

MNSRM - Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM - Medicamento Sujeito a Receita Médica

PVP - Preço de Venda ao Público

SGQ - Sistema de gestão de qualidade

Notas Introdutórias

“O farmacêutico moderno não se deve limitar a trabalhar com o medicamento” in Livro Branco da Farmácia Europeia. (1)

Vivemos uma época de austeridade, onde profissões outrora sem dificuldades lutam para manter o seu bem-estar e por conseguinte, o bem-estar de quem depende do bom funcionamento destas.

Uma dessas profissões é a do Farmacêutico, que mesmo em tempos difíceis, tem como único objetivo e foco o bem-estar do utente, procurando a cada atendimento fazer a diferença e tornar o dia-a-dia deste mais proveitoso.

Mais do que nunca, o utente se encontra informado sobre o medicamento, sendo da nossa responsabilidade elucidar qualquer dúvida existente e retificar qualquer informação incorreta que este tenha adquirido.

Nos dias de hoje, a classe farmacêutica é vista como profissionais de saúde com quem o contato se encontra acessível e financeiramente vantajoso para obter informação e solução para diferentes problemas de saúde, tendo nós o dever de saber gerir cada situação de modo a que o doente saia do espaço da farmácia satisfeito e com solução para o seu problema.

Com isto, encarei o estágio curricular não como uma etapa final do meu percurso académico, mas sim como o meu contato inicial com a profissão, e como a minha primeira oportunidade de colocar em prática toda a teoria adquirida ao longo do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas.

O presente relatório descreve, de forma crítica, toda a minha experiência como estagiário na CNCA Farmácias, Lda. – Farmácia Luciano & Matos, onde me foi permitido adquirir um vasto conhecimento técnico e científico sobre farmácia comunitária, obtendo todos os ensinamentos necessários para construir-me como farmacêutico.

Análise SWOT do estágio

Pontos Fortes

A instituição e a sua notoriedade: a Farmácia Luciano & Matos encontra-se em funcionamento desde 1929. Desde 1995 que a Farmácia Luciano & Matos é propriedade da Dr.^a Maria Helena Costa Neves Correia Amado, licenciada em Ciências Farmacêuticas, que assume a direção técnica. Em Dezembro de 2008 a farmácia passou a sociedade, adquirindo o nome de CNCA Farmácias, Lda. – Farmácia Luciano & Matos, sendo uma farmácia certificada pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER). Em 2009 integra uma rede de farmácias independentes e autónomas, o Grupo *Holon*. O facto de se tratar de uma farmácia já estabelecida há muitos anos na mesma zona e de desde sempre ter servido com o máximo de qualidade a sua população tornou esta uma farmácia familiar, de várias gerações, onde os clientes fidelizados são em grande número. Com isto, senti uma responsabilidade acrescida de trabalhar num local com uma imagem de excelência para manter, onde todos os meus atos poderiam trazer uma consequência para a farmácia, positiva ou negativa, fazendo-me crescer como futuro farmacêutico.

A sua localização: na Baixa de Coimbra, junto à Praça 8 de Maio, uma zona de comércio e serviços, de fácil acesso e com uma boa rede de transportes públicos, permite uma grande afluência diária de público, o que se traduzia num maior número de casos diferentes para eu solucionar e, de certa forma, colocar todo o meu *know-how* em exercício. O facto de se situar numa área com algum fluxo de turistas possibilitou o contacto com outras culturas, assim como me deu a oportunidade de praticar a língua estrangeira, nomeadamente o inglês.

Realização do estágio numa farmácia *Holon*: a Farmácia Luciano & Matos integra o Grupo *Holon* desde 2009, uma marca de farmácias independentes e autónomas, que partilham a mesma imagem e forma de estar. O principal objetivo passa por otimizar a forma como a farmácia desenvolve a sua atividade diária, nomeadamente no serviço prestado ao utente. O conceito provém do grego *Holos* e descreve algo que é um todo em si mesmo e, simultaneamente, uma parte de um sistema maior. Estar envolvido neste ambiente, onde se procura valorizar a nossa profissão em prol da população, tentando melhorar de dia para dia

e superar a tendência dos últimos anos de nos acomodar à simples execução da venda do medicamento, deu-me a conhecer o verdadeiro significado da profissão farmacêutica.

A existência de vários serviços à disposição do doente: sendo a Farmácia Luciano & Matos uma Farmácia *Holon*, apresenta uma imagem *Holon*, detentora de um portefólio de produtos e serviços de saúde inovadores e diferenciados, primando por uma atendimento pró-ativo e personalizado, que emerge de uma forte comunicação com os seus utentes. No decorrer do meu estágio tive a oportunidade de realizar alguns dos serviços a seguir referidos, sendo-me os restantes transmitidos através de formações com os responsáveis por cada um deles.

- Consulta de nutrição, um serviço de aconselhamento, reeducação e acompanhamento alimentar;
- Preparação individualizada de medicação, onde a medicação é acondicionada semanalmente numa embalagem descartável, totalmente selada, que permite a individualização das tomas, com total garantia da segurança, estabilidade e eficácia dos medicamentos. Este serviço torna-se útil em doentes polimedicados ou em doentes cuja terapêutica seja complexa, promovendo assim uma melhor adesão à terapêutica;
- Administração de vacinas e injetáveis realizada por colaboradores devidamente especializados para o efeito;
- Consulta farmacêutica é um serviço prestado pelo Farmacêutico que consiste no acompanhamento do doente através de visitas programadas à Farmácia, com a finalidade de contribuir para resultados clínicos positivos. Envolve a identificação, prevenção e resolução de problemas relacionados com medicamentos;
- Consulta do pé diabético, onde se realiza a avaliação dos pés a doentes com diabetes, o corte de unhas saudáveis, o ensino de boas práticas nos cuidados aos pés e o aconselhamento sobre o autocontrolo da Diabetes;
- Consulta de podologia, é um serviço prestado por uma podologista licenciada, especialista na prevenção e tratamento de doenças que afetam o pé desde a infância até ao idoso. Nestas consultas faz-se a avaliação, diagnóstico e tratamento de patologias do pé, assim como rastreio e informações sobre a saúde do mesmo;
- Programa de cessação tabágica, que consiste em avaliar o fumador e em delinear um programa personalizado de acompanhamento. As consultas de acompanhamento visam a avaliação dos sintomas de privação e o reforço da motivação à cessação tabágica, prestando toda a informação adicional necessária;

- *Checksáude*, a Farmácia Luciano & Matos disponibiliza diversos testes para determinação dos seguintes parâmetros: IMC (Índice de Massa Corporal); pressão arterial; glicemia capilar; colesterol total; triglicéridos; gravidez; entre outros;
- Consulta dermocosmética, este serviço é prestado por uma profissional habilitada na área da dermocosmética e durante a consulta é feito um diagnóstico de pele e aconselhamento dermocosmético personalizado. (2)

O facto de adquirir conhecimento relativamente a todos estes serviços, sensibilizou-me para situações onde o simples cumprimento da prescrição médica não era suficiente, permitiu abrir os meus horizontes, conseguindo assim facultar mais alternativas aos doentes que solicitavam o meu auxílio.

Sistema de gestão de qualidade (SGQ): a Farmácia Luciano & Matos preza pela qualidade dos serviços que presta à sua comunidade, e como tal, desde Agosto de 2003, que se encontra certificada segundo a norma NP EN ISO 9001:2000 pela APCER. A farmácia assenta numa estrutura organizada cuja política de qualidade tem como objetivos a satisfação das necessidades e expectativas dos utentes, a prática de uma gestão de recursos que permitam a sustentabilidade da farmácia e a contribuição para o desenvolvimento da comunidade, tendo sempre presente a importância da melhoria contínua.

O SGQ é revisto periodicamente com o intuito de estabelecer ações corretivas e preventivas, articuladas com a melhoria contínua da eficácia e qualidade dos serviços prestados pela farmácia. Neste sentido, a equipa reúne-se para avaliar os processos até então implementados, definindo novos objetivos e metas a cumprir dentro da política de qualidade aprovada. Anualmente, é realizada uma auditoria externa pela APCER, sendo esta precedida, por vontade da farmácia, por uma auditoria interna.

No decorrer do meu estágio, foi-me dada a oportunidade de contactar com a realidade de pertencer a uma empresa com um sistema de garantia de qualidade muito bem implementado, o que se tornou bastante enriquecedor para me edificar como profissional.

Posso acrescentar que o facto de presenciar as duas auditorias, participando ativamente nestas, assim como a forma organizada que o meu estágio foi concebido dentro dos ideais da política de qualidade da farmácia, permitiu que a minha aprendizagem fosse sustentada e gradual, fornecendo-me as ferramentas necessárias para o meu futuro como Farmacêutico.

Planificação do estágio: todo o meu estágio na Farmácia Luciano & Matos foi concebido de forma bastante organizada, possibilitando uma adaptação progressiva tanto à equipa como à realidade da farmácia comunitária. Para um bom funcionamento de toda a estrutura, é de todo imperativo ter conhecimento das várias tarefas efetuadas diariamente numa farmácia. Como tal, a Farmácia Luciano & Matos tem estabelecido para os seus estagiários um plano de atividades a desenvolver ao longo do estágio, que tem uma sequência lógica para que, quando chegados ao contacto com o utente estejamos totalmente preparados para prestar o melhor serviço possível. Com isto, passo a citar de forma muito abrangente os diferentes passos realizados:

- Aprovisionamento, armazenamento e gestão de *stocks*.

Esta tarefa é processada de acordo com o SGQ da Farmácia Luciano & Matos, e com o auxílio do programa informático *Sifarma2000*[®], sendo uma das primeiras tarefas a desempenhar pelos estagiários, de acordo com o programa de estágio integrado. Deste modo, é possível estabelecer um primeiro contacto com nomes comerciais e respetivos princípios ativos, aspetos de embalagem, conceitos técnicos e administrativos, produtos de maior rotatividade, entre outros. Nesta fase comecei a integrar-me no processo de *back office* da farmácia e a perceber o que deveria ser tomado em conta aquando da realização desta tarefa. Era de extrema importância conseguir detetar alguma anomalia, algum erro que surgisse, como era exemplo uma embalagem danificada, um produto com a validade curta ou com PVP errado ou mesmo a ausência de um produto encomendado. Em situações que fosse detetado algo de errado procedia-se à devolução do produto ao fornecedor. Esta minha primeira função também me ajudou a entender o processo de aquisição de um produto, ajudou-me a perceber como agir quando ocorresse alguma falha de *stock* e fosse preciso satisfazer alguma necessidade de um doente. Toda esta fase inicial demonstrou ser uma mais-valia para assimilar as bases que mais tarde iriam ser importantes aquando do meu contacto com o público.

- Verificação, processamento do receituário e faturação.

A conferência do receituário reveste-se de grande importância, tanto a nível profissional como económico, já que permite detetar enganos e, na maioria das vezes corrigi-los. A verificação de receituário deve ser feita o mais próximo possível da hora do atendimento, pois a deteção precoce de erros graves, como troca de dosagem ou mesmo de medicamento, permite minimizar as consequências graves que daí advêm.

Na verificação é necessário confirmar diversos fatores, como as participações aplicadas, prazo de validade da receita, assinatura do médico, concordância entre medicamentos cedidos e prescritos, etc. Na Farmácia Luciano & Matos os erros detetados são

registados em documento próprio para o efeito, sendo um dos indicadores de qualidade contabilizados no âmbito do seu programa de SGQ, sendo a verificação do receituário realizada todos os dias de manhã (para as receitas da tarde anterior) e de tarde (para as receitas da própria manhã) para que, em caso de erro, este seja detetado primeiro por um dos colaboradores e não pelo utente. Nesta etapa do estágio foi-me possível contactar com uma vertente mais burocrática, podendo começar a verificar que tipo de informação era obrigatória numa receita, quais os principais erros que surgem nas receitas e que inviabilizam a cedência dos medicamentos e quais são os diversos passos no processamento de uma receita, desde a sua chegada à farmácia até ao seu envio para o Centro de Conferência de Faturas (CCF), na Maia.

- Gabinete do utente.

Uma das etapas do meu estágio na Farmácia Luciano & Matos passou pelo gabinete do utente, sendo esta a minha primeira oportunidade para contatar com o público em geral e poder colocar em prática alguns dos meus conhecimentos teóricos.

Ao desempenhar esta função desenvolvi as minhas capacidades de avaliação de determinados parâmetros bioquímicos e fisiológicos passíveis de serem determinados na farmácia comunitária. A tensão arterial assume particular relevância neste contexto, devido à sua grande predominância. A determinação do valor de tensão arterial na farmácia é muito importante pois possibilita que o farmacêutico faça uma monitorização do estado do doente e o aconselhe da melhor forma. Dentro das medidas básicas não farmacológicas muitas vezes aconselhadas encontram-se a necessidade de ingerir líquidos, restringir o consumo de sal, evitar bebidas com cafeína, controlar o peso e praticar exercício físico.

A glicémia é um dos valores a ser vigiado para portadores de *Diabetes Mellitus*. De facto, a monitorização dos níveis de glicémia é já um princípio bem incutido aos diabéticos, e mesmo em idosos não diabéticos, pelo que pude constatar durante o estágio. A determinação da glicémia pode ser feita por técnica capilar através de medidor eletrónico e respetivas tiras, sendo uma gota de sangue captada pela tira, com um resultado fiável e rápido. Dentro dos conselhos a fornecer, incluem-se a importância de uma alimentação saudável, exercício regular e atenção a complicações cardiovasculares (com especial atenção aos pés).

A dislipidémia é um fator de risco de doença cardiovascular, com cada vez mais incidência. A grande maioria deve-se a desequilíbrios alimentares associados com deficiências fisiológicas e genéticas. Assim sendo, é conveniente alertar o utente para a importância de manter uma alimentação cuidada e do exercício físico regular, bem como a adesão à terapêutica instituída.

A Farmácia Luciano & Matos detinha um guia prático referente ao serviço de *checksaúde* que podíamos consultar sempre que necessário. A realização destes serviços permitiu que eu desenvolvesse a capacidade de determinar, interpretar e aconselhar em cada caso particular que surgiu, de um modo crítico e tendo sempre em consideração que cada pessoa difere da outra e como tal não me poderia cingir apenas aos valores de referência tabelados.

Após cada determinação, é política da farmácia, registar os valores em cartão apropriado para a situação, assim como registar na ficha do utente existente no sistema informático caso este seja alvo de acompanhamento farmacêutico. Com isto, a Farmácia Luciano & Matos procura ser pró-ativa no que concerne à monitorização do estado de saúde dos seus utentes e das respetivas terapêuticas instauradas. Esta função tornou-se importante para eu adquirir a devida sensibilidade para os problemas de saúde mais comuns da atualidade e adquirir a sabedoria necessária para saber solucionar e aconselhar devidamente em cada caso que me surgia.

- Interação Farmacêutico-Utente-Medicamento.

No intuito de exercer o meu papel de profissional de saúde em pleno, com todas as ferramentas necessárias para realizar um excelente atendimento, tendo sempre como foco principal o bem-estar do utente, fui sendo introduzido nesta nova função de forma gradual e devidamente sustentada. Aos poucos fui constatando que o farmacêutico tem que dominar outras capacidades que não só aquelas que se prendem com a parte técnico-científica do medicamento. É de importância extrema saber avaliar cada situação, assim como cada utente que nos solicita auxílio, com a finalidade de perceber o que o preocupa, qual será a melhor solução para o mesmo e como comunicar para que este cumpra de forma correta a terapêutica/aconselhamento prestado.

É muitíssimo importante que nenhum utente da farmácia saia desta sem lhe ter sido colocada alguma questão, porque só questionando saberemos se o utente adere à terapêutica, se teve alguma Reação Adversa à Medicação, se o seu problema de saúde se encontra controlado, etc, assim como é de extrema importância que o utente fique sempre bem esclarecido acerca de tudo á que a terapêutica (farmacológica ou não farmacológica) diga respeito.

Na Farmácia Luciano e Matos a grande maioria dos atendimentos ocorre mediante apresentação da prescrição médica pelo utente, procurando o farmacêutico recorrer aos seus conhecimentos científicos e técnicos necessários, de modo a que o utente disponha de um atendimento conducente a uma terapêutica segura e efetiva com o devido aconselhamento.

Em caso de dúvida na análise da receita, o farmacêutico deve questionar o utente, bem como compreender quais os sintomas e queixas que expôs ao médico, e se assim mesmo permanecerem dúvidas deve contactar o médico. O ato farmacêutico não deve ser limitado à simples cedência do medicamento perante a receita médica, é necessário ter espírito crítico e interventivo. Durante o meu estágio deparei-me enumeras vezes com utentes idosos que se apresentavam um pouco confusos sobre como tomar a sua medicação, muito devido à substituição do medicamento de marca pelo genérico (por opção própria). Exemplificando: surgiu uma situação onde o utente que até então tomava *Lasix* decidiu substituir este por *Furosemida*, mas visto que ainda tinha uma embalagem do primeiro em casa, encontrava-se a tomar ambos. Ao detetar esta situação fiz questão de esclarecer imediatamente o utente e, aquando da cedência da *Furosemida* escrevi na embalagem “*Lasix*” com o intuito de este não duplicar a medicação de novo. Com isto, pretendo salientar a importância do farmacêutico executar uma análise crítica em cada atendimento.

Com o aumento do acesso a informação sobre a área da saúde, existe uma maior procura do doente à automedicação o que torna a indicação farmacêutica uma ação cada vez mais crucial numa farmácia. Durante o ato de indicação farmacêutica, deve ser conduzida uma entrevista de modo a retirar o máximo de informação possível do utente, valorizando as suas queixas e preocupações. Posteriormente, e se necessário, deverá ser recomendado um MNSRM (Medicamento Não Sujeito a Receita Médica) adequado ao estado fisiopatológico do mesmo, devendo expor as opções disponíveis e alertar o consumidor para o uso correto do medicamento. As medidas não farmacológicas devem sempre ser alvo de indicação farmacêutica, sendo que por vezes estas são suficientes para a melhoria do estado do doente. É igualmente necessário ter especial atenção a determinados grupos com particularidades, como crianças, grávidas, lactentes, idosos e doentes crónicos. Não menos importante, é a necessidade do farmacêutico assumir um papel crítico ao ponto de recomendar a ida ao médico, pois pode ser necessária a toma de um MSRM (Medicamento Sujeito a Receita Médica). De salientar que qualquer medicação indicada pelo farmacêutico deverá ser limitada no tempo, mais precisamente entre três a cinco dias, para que não ocorra a possibilidade de estarmos a mascarar algum estado fisiopatológico mais grave.

Na Farmácia Luciano & Matos existia sempre o cuidado de solicitar ao utente que voltasse a contactar-nos para verificar se o aconselhamento prestado tinha sido eficaz na sua situação.

Todo este modo de atuação exercido na Farmácia Luciano & Matos fez-me aprender como o farmacêutico deve ser verdadeiramente. Não basta ceder a medicação, é preciso

entender o porquê daquela pessoa ir tomar aquela medicação, pois só assim poderemos colocar todo o nosso conhecimento em prol da saúde do doente.

- Preparação de manipulados.

Esta função foi a última a ser introduzida durante o meu estágio e como considero que a preparação de manipulados foi uma mais-valia na minha formação, visto que nem todas as farmácias dispõem de condições para realizar este serviço, irei descrever esta com mais pormenor.

A manipulação é fundamental quando existe, por exemplo, a necessidade de um ajuste terapêutico adequado às características de um determinado utente, ou quando não se encontra disponível no mercado a associação de determinados princípios ativos, ou quando existe mas não na dosagem e forma farmacêutica pretendida.

As operações de preparação, acondicionamento, rotulagem e controlo são efetuadas no laboratório, que se encontra de acordo com as boas práticas de preparação de manipulados.

As matérias-primas utilizadas na preparação de medicamentos manipulados devem satisfazer as exigências da respetiva monografia, estando inscritas na Farmacopeia Portuguesa, nas farmacopeias de outros estados membro da União Europeia, ou na documentação científica compendial (Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril, o qual regula a prescrição e preparação de medicamentos manipulados). (3) É criada uma ficha de registo de movimentos de matérias-primas, onde consta o n.º de lote, prazo de validade, fabricante, fornecedor e n.º da fatura correspondente. Esta ficha do produto é arquivada juntamente com o boletim de análise e a ficha de segurança em *dossier* específico.

A prescrição de medicamentos manipulados é efetuada num modelo normal de receita médica, devendo apenas constar o manipulado, sem referência a marcas comerciais, e com a sigla F.S.A (*fac secundum artem*) ou a palavra “manipulado”.

Durante o meu estágio tive a oportunidade de efetuar dois manipulados: cápsulas de *Cascara sagrada* (100mg/caps) e *Fenoltaleína* (35 mg/caps) com propriedades laxativas e uma Pomada de Enxofre a 5%, em vaselina para o tratamento da sarna.

Durante a preparação é necessário preencher a ficha de preparação de medicamentos manipulados onde se descrevem as matérias-primas utilizadas (lote, origem e quantidade), procedimentos de manipulação, ensaios de verificação das características organolépticas, de conformidade com a monografia, e quantidade (controlo de qualidade), material de embalagem utilizado, prazo de utilização e condições de conservação. Nesta ficha ainda é registado o nome e morada do utente e o nome do prescriptor. O cálculo do preço de venda é também

arquivado com a ficha de preparação, com uma cópia do rótulo do manipulado e da receita médica, devidamente datada e assinada pelo operador e pelo supervisor.

Cada manipulado é identificado por um número de lote na ficha de preparação, que corresponde a um número sequencial. A rotulagem de qualquer medicamento manipulado é obrigatória, constando nesta a fórmula quantitativa do medicamento, n.º de lote, data de preparação, PVP, nome do médico e do utente, posologia, via de administração, prazo de validade, condições de conservação, identificação do diretor técnico e da farmácia, número de telefone e respetivo endereço. O rótulo pode ainda conter informações suplementares tais como “uso externo”, “agitar antes de usar”, “manter fora do alcance das crianças”, devendo esta informação ser reforçada no ato da dispensa.

Ter tido a oportunidade de participar de forma ativa no processo da preparação de manipulados foi muito enriquecedor para a minha formação, pois trata-se de utilizar o conhecimento galénico e as características farmacológicas das matérias-primas para desenvolver uma terapêutica de certa forma individualizada, adequada para uma determinada pessoa.

Esta estratégia de estágio adotada permite ao estagiário uma adaptação gradual e sustentada, chegando ao balcão já com o conhecimento base do *Sifarma2000*[®], da localização dos produtos existentes e quais são as linhas a seguir durante um atendimento, dando um total à vontade para nos focarmos no que mais interessa que é o utente.

Conhecimento adquirido noutras áreas de saúde: os profissionais de saúde responsáveis por cada serviço existente na farmácia (já mencionados neste relatório) apresentaram total disponibilidade para partilhar o seu conhecimento (em cada área específica), sendo na minha opinião bastante enriquecedor para o meu desenvolvimento como profissional de saúde.

A direção técnica e equipa da Farmácia Luciano & Matos: desde o meu primeiro dia de estágio que fui considerado por todos os elementos da farmácia como se de um colaborador da “casa” me tratasse e, como tal, foi depositada em mim confiança, autonomia e responsabilidade para assumir o meu papel como profissional de saúde, sem nunca deixar de ser auxiliado.

O ambiente que se vive entre os colaboradores: o espírito de cooperação e boa disposição entre os elementos da farmácia fez com que me sentisse muito bem no meu local

de trabalho, o que depois se traduzia num melhor desempenho da minha parte em qualquer tarefa executada.

Pontos fracos

O número de estagiários: embora considere que tive uma excelente orientação tanto técnica como científica e mesmo a nível de comportamentos a adotar como farmacêutico, julgo que a existência de um menor número de estagiários consentiria que eu efetuasse dadas tarefas mais vezes, como por exemplo a realização de manipulados ou assistir a consultas farmacêuticas. Numa altura crítica do curso como é o caso do estágio, é de extrema importância realizar determinadas tarefas o maior número de vezes possível para que se consigam assimilar corretamente os diversos processos necessários à função de farmacêutico.

O público-alvo da farmácia: a grande maioria dos utentes eram idosos, sem qualquer interesse em áreas como a dermocosmética ou pessoas com um baixo poder de compra. Como tal, tornou-se mais difícil adquirir um maior à vontade e explorar a grande fatia de produtos existentes na farmácia como são exemplo os dermocosméticos, produtos de puericultura e suplementos alimentares. Também se torna de certa forma difícil intervir ativamente quando se trata de pessoas que já cumprem um plano terapêutico de forma crónica, pois qualquer aconselhamento dado, em diversas situações, não é bem recebido, fazendo-nos sentir um pouco frustrados e impotentes.

A duração do estágio e a minha preparação prática: Poder dividir o estágio curricular entre a farmácia comunitária e outra área como indústria ou farmácia hospitalar é de toda uma mais-valia para o estagiário, no entanto acaba por condicionar um pouco o tempo de aprendizagem necessário para assimilar novos conhecimentos, novos processos, no fundo novas rotinas. A acrescentar a isso, o facto de apenas termos estágio curricular somente no último semestre do último ano tornou o processo de introdução na realidade de uma farmácia mais difícil e mais moroso. Acabei o meu estágio com a sensação que necessitava de um pouco mais de tempo para conseguir uma melhor preparação.

Oportunidades

Estagiar em farmácia *Holon*: a filosofia de uma farmácia *Holon* vai de encontro às mudanças que a classe farmacêutica tem que efetuar num momento de austeridade como o que vivemos. Poder aprender no seio desta forma de pensar, desta forma de trabalhar, deu-me ferramentas para encarar o início da minha vida profissional com confiança e determinação, não só a nível técnico-científico como também a nível de construção de boas relações entre colegas de trabalho e boas relações entre farmacêutico e utente. Com esta experiência numa farmácia *Holon*, sinto que tenho alguma vantagem no caso de concorrer a uma vaga de emprego ou estágio profissional dentro das farmácias do grupo, pois já me encontro familiarizado com a sua forma de estar e de trabalhar, o que leva a uma adaptação mais célere e eficiente.

Serviços existentes na farmácia: durante o meu estágio pude expandir os meus horizontes ao estar em contato com outras atividades de promoção de saúde, que não sendo exclusivas do farmacêutico, este pode desempenhar um papel preponderante no desenvolvimento das mesmas. A título de exemplo posso referenciar a minha participação ativa no decorrer do rastreio do cancro colorrectal, onde a farmácia serviu de intermediário dando a conhecer aos seus utentes a existência desta ação preventiva, fornecendo o material necessário para o acondicionamento das amostras, realizando a recolha das mesmas e o seu envio para o laboratório e finalmente entregando em mãos os resultados aos utentes. Mais posso acrescentar como experiência de uma atividade puramente farmacêutica, a possibilidade de realizar uma avaliação farmacoterapêutica no âmbito da preparação de uma consulta farmacêutica, que descreverei com mais pormenor no decorrer deste relatório. Estas ações experienciadas poderão ser uma vantagem aquando da procura de emprego, pois sabendo de antemão o seu funcionamento será mais fácil desempenhá-las de forma eficiente.

Ameaças

Presença de várias farmácias numa área reduzida: sendo esta uma altura em que o poder de compra é cada vez menor, mesmo quando se trata de saúde, a existência de tantas farmácias em apenas uma rua acaba por ser prejudicial porque limita o número de utentes e por conseguinte a minha oportunidade de experienciar casos diferentes.

Comparticipação do estado vs preços das consultas: muitos utentes dirigem-se à farmácia para comprar a sua medicação crónica, e fazem-no com a intenção de não trazer

receita médica, pois muitos afirmam não compensar o tempo e o dinheiro perdido na consulta médica. Isto poderá criar uma ideia errada ao utente sobre o farmacêutico quando este se nega a ceder, fazendo com que este deixe de frequentar a farmácia e deixe de confiar no profissional de saúde que ali trabalha.

Concorrência em expansão e com novas estratégias: desde que é possível a venda de MNSRM em locais como parafarmácias e superfícies comerciais, as farmácias têm um desafio redobrado. Este assunto é bastante problemático, pois não nos podemos esquecer que para qualquer dispensa de um MNSRM ou até de um suplemento, deverá existir por trás um aconselhamento, que só poderá ser feito ao balcão de uma farmácia. Infelizmente, hoje em dia, as pessoas optam por aquisição de produtos em tais superfícies, muitas vezes devido a motivos de ordem económica.

A situação atual do setor farmacêutico: em jeito de suma do que foi supra citado nesta secção, o facto de a realidade das farmácias não ser neste momento a mais positiva faz com que muitas destas deixem de estar disponíveis para aceitar estagiários. Mesmo que considere que tal não me tenha afetado diretamente, não posso deixar de referenciar esta ameaça porque se os possíveis locais de estágio diminuírem, tornar-se-á mais difícil o término do curso para vários estudantes.

Casos práticos

No decorrer do estágio não foram muitos os casos práticos que surgiram, no entanto passo a citar algumas situações onde tive que intervir com base nos conhecimentos até então adquiridos.

Durante o meu estágio foi-me solicitado a dispensa de uma “pílula do dia seguinte”; tratava-se de uma jovem estudante que na noite anterior tinha praticado relações sexuais com o seu namorado, onde o método contraceptivo utilizado (preservativo) tinha “rompido” e estes só se aperceberam no final. A jovem acrescentou que utilizava um método de contraceção oral, alegando não se recordar de que pílula se tratava, tendo já tomado, sem qualquer esquecimento, “meia caixa”. A utente tinha estado “adoentada” ainda no período de privação, prolongando-se até “mais ou menos meia semana após início da toma da pilula”, não me sabendo indicar que medicação tomou durante esse intervalo de tempo. Esta também me referiu que na primeira semana de toma se recordava de ter tido “diarreia e vómitos” pouco depois da ingestão de uma pílula embora não me soubesse precisar o dia. De realçar que a

utente afirmou ter tido os sintomas supracitados mais vezes durante essa semana mas que não sabia precisar se teria sido após a toma da pílula. Atendendo ao que me foi relatado pela utente e tendo excluído, após ter realizado um questionário detalhado, qualquer contraindicação para a toma de contraceção de emergência, finalizei o atendimento cedendo Norlevo[®], porque poderia ter havido comprometimento da contraceção oral. Todo o atendimento foi realizado no gabinete, dando total privacidade à utente para expor o seu caso sem constrangimento e, antes de terminar, voltei a salientar que este não se tratava de um método contracetivo para uso recorrente, alertei para possíveis efeitos secundários que poderiam ocorrer e, que em caso de vômitos ou diarreia nas três horas que se seguem à toma da contraceção de emergência, teria que haver repetição da toma.

Tendo decorrido grande parte do meu estágio durante o Inverno, foram inúmeras as vezes em que me solicitaram medicamentos para a tosse. Nestas situações procurava saber se era seca ou com expetoração, e há quanto tempo durava, qual a frequência da tosse, bem como se estava associada a outros sinais ou sintomas. A maioria dos casos era de tosse com expetoração amarelada pelo que optava pela cedência de mucolíticos, dando sempre a informação de como tomar, de como era importante a ingestão de muitos líquidos e que se a tosse não melhorasse entre três a cinco dias se dirige-se ao médico.

Considerações Finais

Passados cerca de 4 meses desde o início de mais uma etapa no meu desenvolvimento como farmacêutico retiro desta experiência um balanço inteiramente positivo. Posso afirmar perentoriamente que saio deste estágio mais próximo do objetivo de ser um profissional de saúde competente e responsável. Para tal, muito contribuiu o local onde a minha formação decorreu, a Farmácia Luciano & Matos, onde sem dúvida os ideais vão muito além de um simples aviar de receita, um simples atendimento sem qualquer preocupação com o utente. Neste local, inserido numa equipa que sempre me valorizou, que sempre exigiu o meu melhor, onde sem medo eu podia assumir responsabilidade pelos meus atos, onde me era dada a autonomia necessária ao meu desenvolvimento, adquiri apetências técnico-científicas, sociais, de trabalho em equipa e humanas que me possibilitam almejar poder exercer a minha profissão com a segurança e competência exigidas.

Durante este período desenvolvi competências que me permitiram lidar e interagir com diferentes utentes, com diferentes personalidades, habilitações literárias e poder económico, enriquecendo-me como pessoa e como profissional.

Ao colocar a teoria de quatro anos e meio em prática, obtive uma visão mais concreta da profissão e do quão importante somos na sociedade atual. As pessoas procuram junto do farmacêutico uma solução para os seus problemas de saúde, por um lado porque o acesso a uma farmácia é simples e sem custos acrescidos e por outro porque depositam em nós completa confiança.

Termino mais uma fase do meu percurso académico com a plena consciência que passa por mim e pelos meus colegas que agora finalizam o seu mestrado, o futuro da classe farmacêutica, o futuro do setor da saúde do país, o futuro de todas as pessoas que de nós dependem para usufruir do seu dia-a-dia com o máximo de bem-estar possível.

Referências Bibliográficas

1. PITA, João Rui. **A farmácia e o medicamento em Portugal nos últimos 25 anos.** Debater a Europa. 2/3 (2010) 38-55. [Acedido a 12 de Julho de 2014]. Disponível na Internet: <https://infoeuropa.eurocid.pt/files/database/000046001-000047000/000046665.pdf>
2. GRUPO *HOLON*. **O serviço farmacêutico do futuro.** (2013) 1-22. [Acedido a 20 de Abril de 2014.] Disponível na Internet: http://www.grupo-holon.pt/system/attachment_1s/22/original/brochura%20institucional_GH_jul2012.pdf?1341392536
3. DECRETO-LEI n.º 95/2004 de 22 de Abril. Diário da República, 1.ª série-A. 95 (2004-04-22) 2439-2441. [Acedido a 21 de Abril de 2014]. Disponível na Internet: <http://dre.pt/pdfs/2004/04/095A00/24392441.pdf>