



Diana Filipe Albuquerque

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr^a Ana Sofia Lopes Baptista e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Diana Filipe Albuquerque

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr^a Ana Sofia Lopes Baptista e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

A orientadora:

(Dr.ª Ana Sofia Lopes Baptista)

A estagiária:

(Diana Filipe Albuquerque)

Declaração

Eu, Diana Filipe Albuquerque, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010125429, 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, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 11 de setembro de 2015.

(*Diana Filipe Albuquerque*)

Agradecimentos

Primeiramente agradeço a todos os professores que me transmitiram os conhecimentos e as bases necessárias, tornando possível a realização deste estágio.

O meu principal reconhecimento vai para toda a equipa da Farmácia Santa Isabel, com a qual tive o prazer de contactar e aprender diariamente.

À Direção Técnica, na pessoa da Dr.^a Ana Sofia Baptista, gostaria de agradecer a oportunidade que me foi dada e toda a formação e responsabilidade transmitidas, fornecendo-me assim um estágio bastante motivador e enriquecedor.

À Dr.^a Ana Vaz e à Dr.^a Joana Isidoro, a minha sincera gratidão por todos os conhecimentos transmitidos, toda a simpatia, paciência e exigência.

Ao Sr. Rui Borges e ao Sr. Rui Costa, um agradecimento por toda a disponibilidade, ajuda e apoio.

Um especial agradecimento à minha colega de estágio, Raquel Lopes, por todas as aventuras partilhadas e por toda a camaradagem demonstrada, facilitando esta etapa académica.

Por último, gostaria de mostrar a minha gratidão aos meus pais, sem os quais esta oportunidade não teria sido possível, e à restante família por todo o apoio e carinho.

A todos, um muitíssimo obrigado!

Índice

Abreviaturas	5
1. Introdução	6
2. Análise SWOT.....	7
2.1. Pontos Fortes (<i>Strengths</i>)	7
2.1.1. Preparação de medicamentos manipulados.....	7
2.1.2. Aconselhamento na área da veterinária e ortopedia	8
2.1.3. Serviços farmacêuticos de qualidade.....	9
2.1.4. Atendimento ao público.....	10
2.1.5. Organização do armazém	15
2.1.6. Horário de funcionamento alargado	15
2.1.7. Venda de produtos químicos	16
2.1.8. Fidelização dos utentes.....	16
2.2. Pontos Fracos (<i>Weaknesses</i>)	16
2.2.1. Acesso à farmácia e dificuldade de estacionamento	16
2.2.2. Controlo do receituário e faturação.....	17
2.2.3. Controlo de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes.....	19
2.2.4. Preço dos produtos de marcação.....	20
2.2.5. Atitude perante os estagiários	20
2.3. Ameaças (<i>Threats</i>).....	21
2.3.1. Elevado número de medicamentos esgotados.....	21
2.3.2. Inúmeros locais de venda de MNSRM.....	21
2.3.3. Redução do poder de compra da população	23
2.3.4. Elevado número de farmácias na proximidade	23
2.3.5. Desvalorização da profissão	23
2.3.6. Erros nas encomendas.....	24
2.3.7. Alteração dos preços dos MSRM.....	25
2.4. Oportunidades (<i>Opportunities</i>).....	25
2.4.1. Campanhas sazonais	25
2.4.2. Delegados de Informação Médica.....	26
2.4.3. Rotura de <i>stocks</i> em algumas farmácias	26
2.4.4. Utente mais autónomo e com poder de decisão.....	27
2.4.5. Potencial da atividade farmacêutica	27
2.4.6. Implementação da Receita Eletrónica	27
Conclusão.....	28
Bibliografia.....	29
Anexo.....	30

Abreviaturas

- ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde
- ANF – Associação Nacional das Farmácias
- APDC – Associação Portuguesa de Direito do Consumo
- ARS – Administração Regional de Saúde
- CCF – Centro de Conferência de Faturas
- CGD – Caixa Geral de Depósitos
- COE – Contraceção Oral de Emergência
- DCI – Denominação Comum Internacional
- DIM – Delegado de Informação Médica
- FIFO – *First In, First Out*
- IMC – Índice de Massa Corporal
- INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde
- LEF – Laboratório de Estudos Farmacêuticos
- MG – Medicamento Genérico
- MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica
- MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica
- PT-ACS – Portugal Telecom - Associação de Cuidados de Saúde
- PVF – Preço de Venda à Farmácia
- PVP – Preço de Venda ao Público
- SAMS – Sindicato dos Bancários do Centro
- SNC – Sistema Nervoso Central
- SNS – Serviço Nacional de Saúde
- SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*
- VALORMED – Sociedade Gestora do Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens e Medicamentos Fora de Uso Após Consumo

I. Introdução

O presente relatório foi elaborado no decorrer do estágio curricular, incluído no plano de estudos do segundo semestre do quinto ano do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra. Esta segunda etapa do estágio decorreu entre 18 de março e 31 de julho de 2015, num período de quatro meses (676 horas), na Farmácia Santa Isabel, localizada na Avenida Sá da Bandeira, nº 28, Coimbra, sob a orientação da Dr.^a Ana Sofia Lopes Baptista.

A escolha desta farmácia foi feita com base na sua excelente reputação na comunidade farmacêutica, em termos de serviços disponíveis, cuidados prestados aos doentes e relação entre todos os colaboradores deste estabelecimento. Estes factos contribuem para o evidente crescimento comercial da empresa que constitui, desta forma, um local apetecível para a realização do meu estágio.

O estágio curricular destina-se a integrar, progressivamente, o estudante na realidade do meio profissional, permitindo um contacto direto com profissionais de saúde, com a comunidade e, em particular, com o utente. Desta forma será possível colocar em prática todos os conhecimentos teórico-práticos obtidos ao longo do curso e adquirir novas competências para o desempenho adequado de todas as atividades desenvolvidas em farmácia comunitária.

Este relatório irá abordar alguns conhecimentos adquiridos durante esta experiência académica salientando, numa análise crítica, os pontos fortes e fracos que se evidenciaram no seu desenvolvimento. Realçando, de igual forma, as ameaças e oportunidades que dificultam ou favorecem o crescimento económico do estabelecimento.

2. Análise SWOT

SWOT é um acrónimo inglês que resultou da combinação dos termos *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

A análise SWOT é uma técnica que se baseia na apreciação crítica de uma empresa, considerando a componente interna e externa. Os pontos fortes e fracos advêm do meio interno e são vantagens ou desvantagens da empresa face às outras. As oportunidades e ameaças são resultado do meio externo e favorecem ou dificultam o bom funcionamento da empresa [1].

Esta técnica é extremamente vantajosa uma vez que funciona como uma ferramenta para estudar tanto a empresa como o mercado e, desta maneira, avaliar a melhor forma de alcançar o sucesso.

2.1. Pontos Fortes (*Strengths*)

2.1.1. Preparação de medicamentos manipulados

A preparação de manipulados é uma atividade atualmente exercida na Farmácia Santa Isabel, que torna possível a personalização da terapêutica, adaptando o medicamento ao perfil fisiopatológico do doente e preparando medicamentos que não estão disponíveis na indústria farmacêutica [2]. A farmácia dispõe de um laboratório, devidamente equipado, com controlo de temperatura e humidade, convenientemente iluminado e ventilado e com superfícies de fácil limpeza. De igual forma, existe, em arquivo, todos os procedimentos de preparação, registo dos manipulados efetuados e de todos os movimentos das matérias-primas usadas na preparação destes. Os procedimentos de preparação de manipulados são consultados no Formulário Galénico Português. Nos casos em que a informação não se encontra disponível neste documento, os procedimentos podem ser obtidos através do contacto, tanto por *e-mail* como por telefone, com o Laboratório de Estudos Farmacêuticos (LEF). Este contacto permite também esclarecer qualquer dúvida, que possa eventualmente surgir, sobre os medicamentos manipulados.

De salientar que, todos os processos são executados de acordo com as Boas Práticas de Preparação de Medicamentos Manipulados.

A garantia de qualidade dos medicamentos manipulados é feita de acordo com os caracteres organoléticos e os ensaios não destrutivos estipulados na Farmacopeia Portuguesa.

Durante o estágio foram preparados vários manipulados, sendo que era frequente a preparação de, por exemplo, vaselina salicilada a 10% (Anexo). Esta pomada propriamente dita, possui atividades queratolíticas, devido à presença de ácido salicílico, sendo usada, nesta concentração, em casos de hiperqueratose e descamação da pele, tais como caspa, acne, dermatite seborreica e psoríase [3].

Tudo isto torna-se numa mais-valia para a farmácia permitindo a resposta por parte desta às necessidades dos utentes. Consequentemente, em termos de estágio, possibilitou-me o contacto com esta realidade tão caracteristicamente farmacêutica.

2.1.2. Aconselhamento na área da veterinária e ortopedia

A Farmácia Santa Isabel tem uma grande diversidade de produtos de veterinária, tanto para animais de companhia como para animais de grande porte, e os seus colaboradores apresentam vastos conhecimentos nesta área. Esta é uma das farmácias de Coimbra mais requisitadas a nível de veterinária e, por isso, grande parte dos utentes que lá se dirigem fazem-no por indicação do médico veterinário ou mesmo por indicação de outras farmácias e de outros utentes que têm conhecimento da existência destes produtos na Santa Isabel. Nesta farmácia é comum a procura de produtos usados na prevenção e tratamento de doenças em animais de criação, cabendo ao farmacêutico prestar um correto aconselhamento de modo a salvaguardar a saúde pública, uma vez que estes animais se destinam ao consumo humano.

A farmácia possui o Espaço Animal, um serviço da farmácia destinado aos produtos veterinários onde há um estreito relacionamento entre o farmacêutico e o médico veterinário, visto que está disponível o contacto, a qualquer hora, de três médicos veterinários de modo a esclarecerem quaisquer dúvidas e colaborarem na resolução dos problemas apresentados pelos utentes.

A farmácia também possui uma vasta gama de artigos ortopédicos e rapidez na obtenção e disponibilização de vários modelos, cores e tamanhos de modo a satisfazer as necessidades dos utentes.

O plano curricular do curso em ciências farmacêuticas em Coimbra não nos prepara da melhor forma para estes temas. Desta forma, foi necessário fazer um estudo mais amplo e aprofundado, principalmente dos produtos de veterinária, tais como antiparasitários (Frontline[®], Acarene[®]), suplementos vitamínicos (Nutriplus gel[®], Anima Strath[®]), champôs e coleiras (Bolfo[®]), entre outros.

Por tudo isto, o estágio nesta farmácia tornou-se num grande privilégio, permitindo-me amplificar os rudimentares conhecimentos que possuía nestas áreas.

2.1.3. Serviços farmacêuticos de qualidade

2.1.3.1. Parâmetros bioquímicos e fisiológicos

Na Farmácia Santa Isabel é possível fazer a avaliação de alguns sinais vitais como, pressão arterial e pulsações, e medição de parâmetros bioquímicos, tais como glicemia, colesterol total e triglicéridos. É igualmente possível fazer a determinação do peso e da altura com consequente cálculo do Índice de Massa Corporal (IMC).

A determinação destes parâmetros constitui uma fonte de rendimento adicional à farmácia que visa o bem-estar e a saúde do doente, e ao mesmo tempo fortalece a relação entre os utentes e os colaboradores da farmácia. Uma vez que, aquando de cada medição, existe uma pequena conversa entre estes, onde o farmacêutico tenta perceber a causa da requisição das medições. Durante esta conversa são feitas também perguntas acerca da medicação que toma habitualmente, o que pode levar à deteção de situações de risco. O farmacêutico executa um papel importante na recomendação de medidas não farmacológicas, farmacológicas ou, em casos mais graves, no encaminhamento da pessoa para o médico. Após a obtenção dos valores, o utente é informado sobre estes e, posteriormente, é efetuando o registo no seu cartão de utente, fornecido pela farmácia, o que permite criar uma monitorização contínua destes parâmetros. De modo a facilitar este acompanhamento farmacêutico, também é possível introduzir estes valores nas fichas dos utentes no SIFARMA 2000[®] (programa informático usado na farmácia). Isto permite aos farmacêuticos fazerem uma melhor análise e aconselhamento e cria um nível de fidelização do utente perante a farmácia.

Estas situações são de extrema importância para os estagiários visto que permitem, na maior parte dos casos, um primeiro contacto com os utentes, aplicando os conhecimentos teóricos adquiridos, ao mesmo tempo que são desenvolvidas competências sociais, o que é bastante importante no trabalho em farmácia comunitária. Além disso, isto confere uma aprendizagem na manipulação de todo o material e equipamentos, bem como na adequação da linguagem científica à população em geral.

2.1.3.2. Consultas de nutrição e podologia

A farmácia disponibiliza consultas de nutrição e podologia, com preços acessíveis, o que aumenta os lucros da farmácia e, além de atrair os utentes atuais, conquista novas pessoas com base nas opiniões transmitidas por aqueles que já frequentaram estas consultas.

As consultas de nutrição pretendem alertar os utentes para a necessidade de implementar uma dieta equilibrada e para a prática de exercício físico regular, visando a manutenção de um estilo de vida saudável.

Relativamente às consultas de podologia, estas baseiam-se na prevenção, diagnóstico e tratamento de determinadas patologias dos pés, tais como calos, onicomicoses e verrugas.

O facto dos responsáveis por estas consultas recomendarem a aquisição de alguns produtos de saúde permite à farmácia aumentar o seu rendimento, dado que esta aquisição é feita, normalmente, na Farmácia Santa Isabel, logo após as consultas. A mim, enquanto estagiária, permitiu-me aumentar os meus conhecimentos a nível do aconselhamento farmacêutico a prestar nestas duas áreas.

Além disso, a frequência dos utentes na farmácia para as consultas permite que estes a vejam como a sua farmácia preferencial e comecem, ou continuem, a adquirir nesta os seus medicamentos e produtos de saúde.

2.1.3.3. VALORMED®

No estabelecimento encontra-se disponível o serviço VALORMED® no qual os doentes podem depositar medicamentos fora de uso e/ou embalagens vazias, com a finalidade de promover o uso racional dos medicamentos e a prevenção de danos ambientais. Os cidadãos que estão mais sensibilizados para as boas práticas ambientais aderem a esta campanha e podem aliar esta situação à aquisição de medicamentos e outros produtos de saúde nesta farmácia.

2.1.4. Atendimento ao público

2.1.4.1. Relação com os utentes

A equipa da Farmácia Santa Isabel destaca-se pela excelência no atendimento e nos serviços prestados ao utente, bem como na simpatia e empatia criada entre os colaboradores e os cidadãos. Toda a equipa tem a preocupação de fazer um atendimento personalizado, usando um discurso adaptado a cada situação, o que melhora a adesão à terapêutica.

A maioria dos utentes que frequenta a farmácia fazem-no habitualmente, porém existem clientes pontuais, como é o caso dos turistas, que são, preferencialmente, consumidores de produtos de cosmética. Isto permite à farmácia beneficiar em termos de rendimento e aos estagiários aperfeiçoar as suas capacidades linguísticas. Os clientes regulares comprovam a

existência de fidelidade e confiança com a equipa da farmácia. Estes são igualmente importantes para os estagiários porque torna-se um desafio tentar ir de encontro às suas necessidades.

Como já foi referido anteriormente, o SIFARMA 2000® é o programa informático usado na farmácia e este possibilita a criação de fichas para os utentes. Isto permite fazer um seguimento farmacêutico mais completo e tirar dúvidas relativamente à medicação habitual dos utentes. De igual forma, este programa permite a criação de fichas de acompanhamento farmacêutico onde é possível um maior controlo da medicação que é dispensada, alertando muitas das vezes para possíveis interações entre medicamentos.

2.1.4.2. Gestão de stocks

Na Farmácia Santa Isabel existe uma ótima gestão dos *stocks* de modo a garantir que os utentes tenham à sua disposição os habituais medicamentos consumidos e sobre os quais exercem a sua preferência. Esta gestão é essencial para a farmácia, uma vez que assegura que não haja acumulação de produtos com reduzidas vendas. Para tal, cada produto tem definido, na sua ficha do sistema informático, qual o seu *stock* mínimo e máximo. Assim, quando um dado produto atinge a quantidade mínima prevista, é diretamente introduzido numa proposta de encomenda, a qual, após revisão de acordo com o *stock* real da farmácia e o histórico de compras desse produto, é enviada ao respetivo fornecedor.

Dado que não é financeiramente possível a existência de todos os produtos farmacêuticos presentes no mercado como parte habitual do *stock* da farmácia, há necessidade de outras estratégias de encomenda. A farmácia tem um método de abastecimento rápido, consequência tanto do bom relacionamento com os fornecedores e Delegados de Informação Médica (DIMs) como da existência de *gadgets* eletrónicos. Esta possui ainda uma grande variedade de formas de obtenção de produtos de modo a garantir as necessidades de cada doente, o que permite a obtenção de melhores resultados não só para a empresa, mas também para o bem-estar dos doentes.

2.1.4.3. Arrumação e dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM)

Os MSRM não podem estar expostos ao público, uma vez que a sua dispensa apenas pode ser realizada mediante a apresentação de uma receita médica válida. Na Farmácia Santa Isabel a arrumação destes é feita de forma organizada e de fácil acesso para a sua equipa, em gavetas deslizantes corretamente identificadas por ordem alfabética. Estas estão diferenciadas consoante a forma farmacêutica (comprimidos/cápsulas, xaropes, clisteres, injetáveis, entre

outros), existindo uma área reservada aos produtos de veterinária, organizados de igual forma por ordem alfabética. Este tipo de organização permite uma pesquisa mais rápida e conseqüentemente uma maior rentabilização do tempo, o que é benéfico para a farmácia perante o doente. Para os estagiários esta arrumação cria métodos de organização que lhe serão muito úteis no futuro.

Relativamente à dispensa dos MSRM, é necessário validar a receita, segundo os requisitos na Portaria nº 137-A/2012 de 11 de maio [4]. O principal erro a evitar é a troca do princípio ativo ou da dosagem do medicamento, pois acarreta um elevado risco de saúde para o utente.

2.1.4.4. Aconselhamento farmacêutico

Atualmente, a prescrição é feita por Denominação Comum Internacional (DCI), o que permite ao utente optar por marcas ou Medicamentos Genéricos (MGs), logo esta é uma das primeiras questões a ser colocadas ao cidadão. Após a validação da receita, o farmacêutico deve prestar todos os conselhos que ache necessários e pertinentes à situação em causa, de modo a favorecer a adesão à terapêutica.

Isto cria uma relação de confiança entre o utente e o farmacêutico, melhorando a reputação da farmácia. De salientar que o aconselhamento farmacêutico deve ser feito a todos os produtos de saúde disponíveis na farmácia e não apenas a MSRM.

Durante a realização do meu estágio foram vários os momentos em que o aconselhamento farmacêutico teve um papel importante na manutenção da saúde dos utentes e no esclarecimento de todas as suas dúvidas. Apresento, de seguida, dois dos casos que me foram expostos e sobre os quais foi muito importante prestar um correto aconselhamento farmacêutico.

Caso prático 1 - Contraceção Oral de Emergência (COE)

Uma jovem, com cerca de 18 anos, dirige-se à farmácia e solicita a pílula do dia seguinte. Durante a minha conversa com a utente foi evidente a imensa preocupação com a possibilidade de estar grávida, uma vez que teve relações sexuais desprotegidas há, aproximadamente, 48 horas. Apesar de tomar a pílula Minigeste[®], afirma ter tido alguma diarreia no dia anterior, pelo que tem receio que esta possa ter diminuído a eficácia da pílula. Deste modo, perguntei-lhe em que fase do seu ciclo da pílula se encontrava, se tinha tomado a pílula corretamente todos os dias e qual tinha sido a intensidade e duração da diarreia. A jovem assegura que

sempre tomou corretamente a pílula e que se encontrava a meio da embalagem. Para além disso, afirma que a diarreia era de intensidade moderada e durou apenas um dia.

Posto isto, achei mais adequado não ceder a contraceção oral de emergência (COE), visto que a proteção conferida pela toma da pílula é mantida se a redução na absorção for de apenas um dia. Além de que a utente se encontrava a meio do ciclo da pílula, altura em que os níveis hormonais se encontram bastante estabilizados pelas tomas anteriores e, por isso, a proteção para os dias seguintes está assegurada.

Esta situação reflete o panorama atual de elevada procura pela COE, mesmo em situações que não se justificam. Cabe ao farmacêutico alertar para o facto de que este tipo de contraceção é destinado a situações excecionais, uma vez que pode desencadear diversos problemas de saúde. Para além disso, em qualquer caso relacionado com a COE é necessário assumir uma postura compreensiva, nunca apresentando repreensão, dado que muitas das vezes existe um elevado constrangimento por parte das utentes (ou dos companheiros) que se dirigem à farmácia. Este caso permitiu-me integrar conhecimentos obtidos nas disciplinas de Farmacologia e de Intervenção Farmacêutica em Autocuidados de Saúde e aprender a gerir este tipo de situações que ainda são consideradas tabu, e de certa forma delicadas, na sociedade atual.

Caso prático 2 - Veterinária

Uma senhora dirigiu-se à farmácia indicando que lhe foi oferecido um gatinho pequeno, mas que este andava a comer pouco e lhe parecia pouco energético. Uma das primeiras perguntas que lhe coloquei foi se o gato estava desparasitado, tanto interna como externamente, à qual respondeu que achava que não. Perguntei, também, qual a idade e peso do animal, visto que na área da veterinária estes parâmetros são bastante importantes de modo a instituir o tratamento adequado. A utente indicou-me que não sabia qual o peso do animal mas que este tinha 4 meses de idade.

Aconselhei um desparasitante externo *spot-on* – Frontline Combo Gato[®] (Fipronil + (S)-Metopreno), para aplicar uma pipeta por mês. Este produto não pode ser administrado a gatinhos com menos de 8 semanas de idade e/ou menos de 1 Kg de peso, logo estava adequado à situação em causa. A utente foi informada de que a pipeta é colocada no dorso do animal com o pelo afastado e que não lhe deveria dar banho dois dias antes da colocação da pipeta e dois dias depois, de modo a melhorar a absorção do produto.

Relativamente à desparasitação interna, aconselhei uma visita ao médico veterinário, de modo a fazer uma melhor avaliação do animal e determinar se a falta de apetite e energia se

devia à existência de parasitas internos. Além disso, os animais com ectoparasitas, como as pulgas, têm maior probabilidade de terem parasitas internos, como as ténias, daí a importância de ambas as desparasitações. Desta forma, o médico veterinário deve receitar um desparasitante interno, que deve ser administrado de 3 em 3 meses.

Por último, recomendei um suplemento vitamínico em pasta (Nutri-Plus Gel[®]), visto que a administração nesta forma farmacêutica é mais fácil em animais pequenos, principalmente gatos, e desta forma podemos responder às necessidades nutricionais do animal que poderão não estar a ser bem correspondidas.

Este é um caso substancialmente comum na Farmácia Santa Isabel, que permite aplicar os reduzidos conhecimentos adquiridos na disciplina de Preparações de Uso Veterinário, e sobretudo, pôr em prática os conhecimentos transmitidos pela equipa da farmácia.

2.1.4.5. Formação dos colaboradores

A equipa da farmácia é confrontada constantemente com situações para as quais pode não estar apta a responder de forma imediata, o que torna necessário adquirir conhecimentos de forma contínua. De forma a ir de encontro a esta necessidade, a Farmácia Santa Isabel possui vários documentos como: Índice Nacional Terapêutico, Formulário Galénico Português, Farmacopeia Portuguesa, Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos e diversas publicações recebidas por parte dos laboratórios.

Por outro lado, a equipa é constantemente inserida em programas de formação complementar, onde cada um dos colaboradores pode atualizar os seus conhecimentos e, posteriormente, conceber uma correta dispensa dos produtos de saúde. No decorrer do meu estágio, existiram várias formações das quais fiz parte, formações realizadas na farmácia por parte de DIMs (Saforelle[®]) ou em outros locais onde foi permitida a participação de colaboradores de outras farmácias (Panadol[®], Avène[®]).

Estas formações abordavam, normalmente, Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) ou outros produtos de Saúde, principalmente da área da dermocosmética. Sendo este um tema sobre o qual não existe grande aprofundamento no curso de ciências farmacêuticas, estas formações tornaram-se de extrema importância para o aumento dos meus conhecimentos.

Estas formações são vantajosas para toda a equipa e para a farmácia enquanto empresa, dado que no atual contexto social a venda destes produtos pode ser um forte fator de distinção e evolução comercial.

2.1.5. Organização do armazém

Após a receção das encomendas, os medicamentos e produtos de saúde são arrumados e organizados nos locais pré-definidos seguindo o método FIFO (*first in, first out*), ou seja, arrumando os mais recentes atrás dos que já se encontravam armazenados. Todavia, como existem medicamentos que podem vir de diferentes fornecedores, não basta fazer a arrumação consoante a ordem de chegada, mas sim fazer a verificação das validades, uma vez que os medicamentos que chegam à farmácia podem ter uma validade inferior àqueles que já existem em *stock*. Tudo isto é analisado e resulta na venda dos produtos por ordem crescente de prazos de validade, contribuindo para evitar a retenção de medicamentos na farmácia devido a validades muito curtas ou já expiradas.

Após a reposição de todas as gavetas e lineares, os produtos com maior *stock* ou aqueles que sejam sazonais fora de época, devem ser transportados para o andar superior onde se localiza o armazém da farmácia. Este encontra-se corretamente organizado com armários, onde é feita a separação de MNSRM de MSRM, ambos por ordem alfabética.

De salientar que os medicamentos que exigem baixas temperaturas de conservação são arrumados no frigorífico e os medicamentos estupefacientes e psicotrópicos dispõem de um local específico para arrumação, de acesso restrito, com fechadura de segurança.

Toda esta meticulosa arrumação é uma mais-valia para a equipa da farmácia visto que permite uma rápida e cómoda procura dos medicamentos pretendidos.

Em termos de estágio, este armazém da farmácia é um dos primeiros contactos do estagiário com os medicamentos e produtos de saúde existentes no estabelecimento, o que permite uma melhor familiarização com os mesmos e conduz ao esclarecimento de qualquer dúvida que possa eventualmente surgir.

2.1.6. Horário de funcionamento alargado

O horário da Farmácia Santa Isabel é contínuo, das 8 às 22h, de segunda a sexta-feira e das 8 às 13h ao sábado, permitindo que muitos utentes se desloquem à farmácia à hora de almoço ou em horário pós-laboral. Este horário é afixado na porta de entrada da farmácia permitindo a sua fácil visualização pelos utentes.

Sendo esta a única farmácia nas redondezas com este tipo de horário, permite receber utentes que necessitam de ver as suas necessidades respondidas o mais breve possível. Consequentemente cria uma empatia nos cidadãos e aumenta a probabilidade de adquirir fidelização por um maior número de utentes. Esta situação permite à farmácia uma

rentabilização dos seus lucros e permitiu-me a mim, enquanto estagiária, trabalhar em horários diferentes, contactando assim com uma maior diversidade de utentes.

2.1.7. Venda de produtos químicos

Um dos grupos de substâncias mais vendidas neste estabelecimento é a classe dos produtos químicos, tais como coelho líquido, ácido bórico, bicarbonado de sódio, permanganato de potássio, cloreto de magnésio, entre outros.

Toda a equipa da farmácia está consciente das aplicações e potenciais perigos relacionados com estes produtos. Além do mais, estes encontram-se arrumados numa divisão própria, no interior da farmácia.

A venda destes produtos é benéfica para a farmácia, uma vez que existem clientes que aqui se dirigem exclusivamente com a finalidade de adquirir estes produtos.

2.1.8. Fidelização dos utentes

Esta é uma farmácia com forte fidelização por parte dos clientes dado que é uma das mais antigas de Coimbra. Além de todos os motivos já enumerados, que estreitam a relação utente-farmácia, uma das estratégias aplicadas consistiu na implementação do Cartão Cliente da Farmácia Santa Isabel. Este fornece diversas vantagens aos cidadãos, fruto de uma utilização continuada, incentivando, desta forma, o utente a eleger preferencialmente esta farmácia para obter os seus medicamentos e produtos de saúde.

O cartão possui um sistema de acumulação de pontos de cada vez que a pessoa faz despesas na farmácia. Quando são atingidos 100 pontos é fornecido um vale no valor de 5€ (com validade de 1 mês) que o utente poderá descontar em qualquer produto de saúde, com exceção dos MSRM. No momento em que são alcançados 200 pontos é fornecido um vale de 10€ e as condições aplicadas são as mesmas que no caso anterior.

2.2. Pontos Fracos (*Weaknesses*)

2.2.1. Acesso à farmácia e dificuldade de estacionamento

A farmácia localiza-se no centro da cidade de Coimbra, o que lhe confere inúmeras vantagens. Porém, o único estacionamento existente nas proximidades é pago e encontra-se constantemente ocupado, isto origina que a maior parte dos utentes que frequentam a farmácia tenham que estacionar na zona de cargas e descargas ou noutros locais não

autorizados. Consequentemente os utentes demonstram sempre alguma impaciência e exigem rapidez no atendimento, impedindo uma prestação dos serviços farmacêuticos de forma harmoniosa.

Para além disso, em frente à farmácia existe uma paragem de autocarro, o que mais uma vez se torna uma vantagem para o estabelecimento porque aumenta a afluência de utentes. Porém, muitos destes, que utilizam o autocarro, apenas se dirigem à farmácia quando estão à espera da chegada deste. Esta situação pode rapidamente transformar-se num inconveniente, visto que existe um receio da chegada do autocarro, originando muita pressão durante o atendimento e, muitas das vezes, uma urgência para que este seja feito no menor espaço de tempo possível. Isto aumenta substancialmente a probabilidade da ocorrência de erros, impede a prestação do aconselhamento farmacêutico necessário e pode originar insatisfação nos utentes.

Estas situações tornam-se desconfortáveis, principalmente para mim, enquanto estagiária, dificultando a minha aprendizagem e criando situações de *stress*, visto que a minha capacidade de raciocínio e aconselhamento farmacêutico era sempre mais lenta em relação à dos outros elementos da equipa.

2.2.2. Controlo do receituário e faturação

Os MSRM são comparticipados por diferentes entidades, sendo o Serviço Nacional de Saúde (SNS) a entidade de participação mais comum. Contudo, existem outros organismos e subsistemas, como a CGD (Caixa Geral de Depósitos), o SAMS (Sindicado dos Bancários do Centro), PT-ACS (Portugal Telecom - Associação de Cuidados de Saúde) entre outros. O regime de participação é aplicado quando o utente apresenta uma receita médica válida e consiste no pagamento mensal de parte do valor dos medicamentos por uma destas entidades.

Para que a farmácia receba o valor de cada medicamento comparticipado é necessário começar por fazer a verificação do receituário. Esta é feita individualmente, tendo em conta determinados critérios obrigatórios para considerar a receita válida, tais como: presença do símbolo “Governo de Portugal”, juntamente com o código de barras da receita; organismo da receita de acordo com aquele sobre o qual foi feita a faturação; princípios ativos, dosagens e formas farmacêuticas fornecidas de acordo com o prescrito ou, se existir, dentro do grupo homogéneo; dispensa do número de embalagens igual ou inferior ao prescrito; aplicação da exceção quando presente; vinheta e assinatura do prescriptor; data de validade e assinatura do

utente ao qual foram dispensados os medicamentos, entre outros critérios que são aplicados em casos específicos [5].

Quando as receitas estão de acordo com o estipulado são carimbadas e assinadas pelo farmacêutico substituto ou pelo diretor técnico.

As receitas médicas são identificadas segundo um número de lote e de receita, dentro de cada organismo, assim como por um número de série que é definido mensalmente pelo sistema informático. Cada lote é constituído por 30 receitas e para cada um destes é emitido, no final do mês, um verbete de identificação que é carimbado e rubricado.

No caso do SNS, são emitidos dois resumos de lote, um deles é enviado para a ARS (Administração Regional de Saúde) e o outro para a contabilidade da farmácia. Ainda relativo a este organismo, são emitidas quatro faturas, em que o original e o duplicado são enviados para a ARS (juntamente com as receitas), o triplicado para a ANF (Associação Nacional das Farmácias) e o quadruplicado para a contabilidade da farmácia.

Relativamente aos outros organismos de comparticipação, são emitidos três resumos de lote, dois deles são enviados para a ANF e um para a contabilidade da farmácia. De igual forma, são emitidas quatro faturas, das quais o original, duplicado e triplicado são enviados para a ANF (juntamente com as receitas) e o quadruplicado para a contabilidade da farmácia.

A faturação do SNS deve ser fechada no último dia do mês e preparada até ao dia 4 do mês seguinte (a recolha é feita pelos correios no dia 5). Relativamente às outras entidades, o fecho deve ser feito de igual forma no último dia do mês e enviada para o Serviço de Faturação de Entidades da ANF até ao dia 10 do mês seguinte.

Posteriormente, o Centro de Conferência de Faturas (CCF) da ACSS (Administração Central do Sistema de Saúde) fornece o resultado do processo de conferência, que inclui as receitas que não se encontravam em conformidade e as respetivas justificações. Consequentemente as farmácias emitem, em quintuplicado, as notas de crédito das respetivas desconformidades e enviam o original e o duplicado para a ARS, triplicado para a ANF, quadruplicado para a contabilidade da farmácia e o quintuplicado é armazenado na farmácia. Posto isto, a farmácia tem no máximo 60 dias para reenviar a(s) receita(s) corrigida(s), incluída(s) no receituário do mês seguinte, de modo a recuperar o montante participado, dado que nestas situações o organismo em causa não paga a comparticipação.

Para as receitas com as quais a farmácia não concorda com a devolução, é possível apresentar uma reclamação, em formulário adequado, no prazo máximo de 40 dias.

Todo este processo moroso pode ser desvantajoso para a farmácia, uma vez que o tempo disponível para a execução destas tarefas é bastante reduzido, principalmente nos casos

em que existe uma elevada afluência de clientes à farmácia. De modo a responder às necessidades dos utentes, os colaboradores não se conseguem dedicar unicamente à verificação do receituário. Esta situação origina, na maior parte das vezes, uma elevada desorganização no final do mês, como também aumenta a probabilidade de ocorrência de erros na análise das receitas e, conseqüentemente, a possibilidade de devolução do receituário. Tal situação gera repercussões a nível da contabilidade da farmácia, uma vez que quanto maior o número de receitas devolvidas, maior é o prejuízo.

Outro inconveniente relacionado com esta situação, reside no facto de, na maior parte das vezes, não existir a participação dos estagiários. No meu estágio houve momentos em que me foi permitido analisar as receitas, porém como o tempo disponível para que se fizesse uma correta verificação era reduzido, eram-me destinadas outras tarefas com a finalidade de proporcionar tempo adicional à farmacêutica substituta para facilitar a organização e análise do receituário.

2.2.3. Controlo de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes

Os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes constituem um grupo de fármacos que podem ser alvo de atos ilícitos e por isso possuem legislação específica de comercialização e dispensa [5]. Conseqüentemente é necessário que haja um rigoroso controlo dos mesmos pelas autoridades competentes.

Estes medicamentos atuam diretamente sobre o SNC (Sistema Nervoso Central) e por isso acarretam a possibilidade de produzirem dependência, quer física quer psíquica. Deste modo, a cedência destes requer especial atenção e preenchimento de mais requisitos do que em qualquer outro tipo de medicamento ou produto de saúde.

Sempre que existe cedência de um medicamento desta classe há uma elevada atenção para os dados do utente e do médico prescriptor, daí ser necessário o preenchimento de uma secção, que nos é apresentada no sistema informático, acerca do cartão de cidadão do adquirente, dados do médico prescriptor e do doente a quem se destina o medicamento.

Quando a encomenda destes medicamentos (e das benzodiazepinas) chega à farmácia, vem acompanhada por uma Guia de Requisição, em original e duplicado. O original é arquivado pelo mínimo de três anos na farmácia e o duplicado, após carimbado e assinado pela Direção Técnica ou pelo farmacêutico substituto, é devolvido ao fornecedor.

A nível nacional, o INFARMED constitui a entidade responsável pela regulação da prescrição e dispensa destes medicamentos, assim é exigido que o registo de saídas lhe seja enviado mensalmente e o registo de aquisição destes medicamentos enviado trimestralmente,

até ao oitavo dia do mês seguinte. A listagem anual de todas as entradas e saídas efetuadas (balanço) é enviada, uma vez por ano, até ao dia 31 de janeiro do ano seguinte.

De salientar que a farmácia também tem que enviar mensalmente, ao INFARMED, as cópias das receitas manuais destes medicamentos, até ao dia 8 do mês seguinte à dispensa.

Apesar desta apertada fiscalização, existe uma grande falha na avaliação da dependência destes medicamentos por parte dos doentes. Ou seja, o farmacêutico está completamente impotente caso identifique de sinais de dependência, uma vez que este, perante uma receita médica válida, não pode recusar a cedência destes medicamentos. Tal situação transmite-nos a ideia de que a maior preocupação do INFARMED consiste no impedimento da contrafação e venda ilegal destas substâncias e não na melhoria do estado de saúde da população.

Além do mais, todo o processo de cedência destes medicamentos torna-se um pouco moroso, o que leva à impaciência dos utentes, que por vezes mostram desconfiança no fornecimento dos dados pessoais e consideram desnecessário fornecer tanta informação.

2.2.4. Preço dos produtos de marcação

Atualmente vivemos uma fase de impulsão do mercado farmacêutico, com conseqüente aumento do poder económico das indústrias farmacêuticas, o que permite que estas tenham a liberdade de modificar os Preços de Venda à Farmácia (PVFs). Tal situação leva a que a farmácia seja obrigada a alterar os Preços de Venda ao Público (PVPs), dos produtos de marcação, de forma a manter as suas margens de lucro. Por vezes, esta variação nos preços não passa despercebida aos utentes, principalmente àqueles que frequentam habitualmente a farmácia ou que têm por hábito fazer comparações de preços com outros estabelecimentos dos arredores. Esta situação pode trazer impacto para a aquisição de novos utentes e, mais importante, na manutenção dos atuais.

Assim sendo, instala-se um evidente dilema entre a alteração das margens de lucro e a criação/manutenção da fidelização dos utentes.

A nível de estágio, como seria espectável, toda esta situação gerou momentos de constrangimento para mim, enquanto estagiária, devido aos vários comentários de descontentamento dos utentes.

2.2.5. Atitude perante os estagiários

Infelizmente, ainda existem alguns cidadãos que não têm consciência da importância do estágio para os estudantes. Durante a minha permanência na Santa Isabel, surgiram algumas

situações em que os utentes se recusaram a ser atendidos tanto por mim como pela minha colega de estágio. Os cidadãos assumem que existe falta de conhecimentos e prática e por isso preferem um atendimento por colaboradores mais experientes. É evidente que por vezes os conhecimentos são insuficientes, porém é extremamente importante o confronto com o maior número de situações possíveis de modo a que haja uma constante procura pela informação.

De igual forma, se for detetado um erro/falha, por parte de um colaborador experiente, os cidadãos assumem que é algo completamente natural e que pode ser o resultado do volume excessivo de trabalho e da inerente acumulação de cansaço. Relativamente aos estagiários, se tal acontecer, mostram-se muito menos compreensivos e manifestam imediatamente a sua insatisfação, sem demonstrarem entendimento perante a situação do estagiário, numa atitude muito voltada para si próprios e para a resolução da sua situação pessoal.

2.3. Ameaças (*Threats*)

2.3.1. Elevado número de medicamentos esgotados

Devido ao ambiente económico atual, existe um elevado número de medicamentos esgotados, o que se traduz numa forte ameaça para a farmácia. Esta situação deve-se, principalmente, à exportação paralela, que origina problemas no mercado nacional fazendo com que os laboratórios e armazéns tenham dificuldade em responder às necessidades expostas pelas farmácias portuguesas e pelos seus clientes. Esta situação torna-se extremamente grave quando os medicamentos esgotados são vitais para o tratamento de doenças crónicas e quando não se encontra disponível mais nenhuma alternativa bioequivalente (igual dosagem, forma farmacêutica e via de administração).

As farmácias são as mais penalizadas com esta situação, apesar de não terem qualquer responsabilidade sobre este assunto. Além disso, é a estas que os doentes recorrem para pedir justificações e mostrar a sua insatisfação e desconfiança. Estas circunstâncias podem ter repercussões negativas para o estabelecimento, dado que os utentes são obrigados a deslocarem-se a outras farmácias para tentarem adquirir os medicamentos que precisam.

2.3.2. Inúmeros locais de venda de MNSRM

O elevado número de locais que vendem MNSRM constituem uma forte ameaça para as farmácias, principalmente nas cidades, como é o caso de Coimbra. Esta concorrência desleal

poderá aumentar, visto que prevê-se a passagem de alguns MSRM para MNSRM. Normalmente estes espaços de saúde praticam preços inferiores, além de que constituem uma forma mais cómoda de aquisição dos MNSRM, dado que os cidadãos poupam tempo se adquirirem os seus bens de saúde no mesmo local de aquisição dos seus bens alimentares. Além disso, estes espaços focam-se sobretudo em produtos da gama da dermocosmética, que corresponde aos setores que fornece mais lucro às farmácias, originando uma perda progressiva da fidelização dos utentes, dado que estes preferem adquirir os seus produtos nestes espaços.

Longe vão os anos em que qualquer artigo de higiene, beleza e cosmética era exclusivamente adquirido na farmácia. Estamos a caminhar para que no futuro estes espaços tenham autorização de venda de qualquer género de medicamento. Torna-se extremamente difícil competir com espaços, como por exemplo a Well's, loja que pertence à empresa Sonae que é poderosíssima em Portugal.

Os cidadãos não estão conscientes da necessidade de aconselhamento farmacêutico em determinadas circunstâncias. Para isso contribuem situações como a dispensa da pílula do dia seguinte que está aprovada nestes espaços, onde não há qualquer tipo de aconselhamento, mas que nas farmácias é implementado um protocolo de intervenção. Esta situação não reúne consenso, se por um lado é obrigatório aos farmacêuticos a aplicação do dito protocolo, então porque é permitida a venda deste medicamento nestes espaços?

De salientar ainda os diversos produtos vendidos, muita das vezes *online* ou via contacto telefónico, que são considerados “milagrosos” e transmitem uma ilusão de tratamento. Associado a estes, existe uma potente estratégia de *marketing* de apelo por parte de figuras públicas de prestígio com as quais os cidadãos têm elevada empatia. A publicidade destes produtos é alvo de grande estratégia e planeamento pois é aplicada em horário matinal (quando o público que assiste aos programas de televisão é maioritariamente idoso) e promete soluções para uma infinidade de situações. Os idosos, que sofrem de inúmeras patologias, adquirem estes produtos na esperança de verem os seus problemas resolvidos, não tendo consciência da possibilidade de interação com a medicação crónica que muitos destes tomam. Além do mais, devido às alterações em diversos parâmetros anatomofisiológicos, estes doentes constituem um grupo de risco. Mário Frota, presidente da Associação Portuguesa de Direito do Consumo (APDC), afirma que “estes produtos constituem um enorme risco para a saúde pública e as pessoas confundem-nos com medicamentos, o que é muito grave” [6].

2.3.3. Redução do poder de compra da população

Portugal está atualmente a atravessar uma crise económica, o que condiciona o bom desenvolvimento da atividade farmacêutica. Posto isto, há tendência para que utentes com queixas ligeiras adiem o seu tratamento e desvalorizem determinados sintomas, adquirindo apenas medicação para doenças crónicas.

Devido a este panorama atual, geram-se grandes desafios para a farmácia, a nível de organização e gestão, para que haja otimização dos recursos existentes. É necessário criar novas estratégias e tentativas de inovação para que o crescimento da farmácia não fique estagnado. A farmácia deve fazer uma boa leitura do mercado e acompanhar tanto as mudanças socioeconómicas do país como os desejos dos utentes.

As pessoas querem, cada vez mais, gastar menos dinheiro e adquirir produtos com elevada qualidade, pelo que cabe ao farmacêutico saber encontrar um balanço entre estas situações, de modo a satisfazer o utente.

2.3.4. Elevado número de farmácias na proximidade

O facto da Farmácia Santa Isabel se localizar no centro da cidade também acarreta desvantagens, dado que existe um elevado número de farmácias próximas desta. Isto permite que, se o utente não encontrar o que pretende na Santa Isabel, facilmente se dirija a outra farmácia, não nos dando oportunidade para poder adquirir o produto, mesmo lhe garantindo que tal aconteceria num curto período de tempo.

Além disso, cria-se, inevitavelmente, elevada competitividade entre as farmácias, dado que os utentes fazem uma busca constante pelos produtos com preços mais reduzidos.

Mais uma vez é necessário que a farmácia desenvolva projetos e estratégias de modo a cativar os utentes e fazer desta a sua farmácia preferencial.

2.3.5. Desvalorização da profissão

Com o passar do tempo a profissão farmacêutica tem sido cada vez mais desvalorizada pela sociedade. Comentários como “Trabalhar na farmácia é o mesmo que trabalhar no Pingo Doce” comprovam a opinião atual sobre esta profissão.

Primeiramente, o farmacêutico está apto para exercer atividade em diversas áreas como: análises clínicas, assuntos regulamentares, distribuição, ensino, farmácia comunitária, farmácia hospitalar e indústria farmacêutica.

Por outro lado, abordando especificamente a farmácia comunitária, o farmacêutico não se limita apenas a ceder os medicamentos. Este profissional de saúde exerce um aconselhamento relativamente ao uso racional do medicamento, deteção de possíveis interações, seguimento terapêutico dos utentes e muitas outras atividades de modo a promover a saúde e bem-estar dos cidadãos.

As cadeias multinacionais e outros locais de venda de MNSRM são uns dos responsáveis por esta crescente desvalorização, já que nestes locais não existe intervenção e aconselhamento farmacêutico, uma vez que a maior parte dos colaboradores não tem a formação adequada nem sente a responsabilidade civil para o fazer. Esta imagem de falta de aconselhamento é erradamente extrapolada para as farmácias, originando o rebaixamento dos farmacêuticos.

Além do mais, o preço extremamente reduzido de alguns MGs transmite aos utentes a sensação errada de que o aconselhamento farmacêutico não é necessário.

Em contrapartida, de forma incongruente, muitos farmacêuticos contribuem para a desvalorização da profissão pois desenvolvem o seu trabalho como se a farmácia apenas se tratasse de um negócio. Isto reflete-se na imagem que o utente ganha das farmácias e dos seus funcionários, assim é nosso dever corrigir esta situação enquanto é possível, de modo a que a nossa qualificação não seja posta em causa.

Na tentativa de ultrapassar esta situação, é indispensável a implementação de uma política de aumento da qualidade dos serviços concedidos pela farmácia. Isto é obtido através da prestação de aconselhamento farmacêutico, farmacovigilância e implementação de um atendimento personalizado. A imagem que a sociedade constrói da farmácia e dos seus colaboradores é fundamental para a sobrevivência deste estabelecimento de saúde.

2.3.6. Erros nas encomendas

Durante a realização do meu estágio, foram vários os momentos em que as encomendas recebidas não vinham de acordo com os pedidos realizados. A equipa farmacêutica deparava-se, diariamente, com diversos erros por parte de algumas distribuidoras farmacêuticas, tais como: prazos de validade reduzidos, aplicação errada de determinadas bonificações, embalagens danificadas, entre outros. Esta situação gera inúmeras reclamações e devoluções, que se traduzem numa enorme perda de tempo, imenso dinheiro empatado e constantes preocupações.

A resposta por parte destes armazenistas é demorada e origina abundantes créditos de dívida para com a farmácia, o que constitui uma forte ameaça para o bom funcionamento desta e para a gestão da sua contabilidade.

2.3.7. Alteração dos preços dos MSRM

Atualmente existe uma constante alteração dos PVPs dos MSRM por parte das indústrias farmacêuticas. Tal situação gera a necessidade de um método de organização ainda mais rigoroso, de modo a que seja feita inicialmente a venda dos medicamentos em *stock* com o preço antigo e só posteriormente a venda daqueles com novo PVP.

Além disso, após cedida a última embalagem dos medicamentos com o PVP antigo, é preciso fazer a alteração deste no sistema informático, de modo a evitar a cobrança de valores errados.

Esta conjuntura pode resultar em PVPs diferentes entre as farmácias, dado que o tempo necessário para a venda das embalagens marcadas com o preço antigo irá naturalmente diferir. Esta situação leva, inevitavelmente, à comparação de preços por parte dos utentes que têm conhecimento destas discrepâncias, originando, muitas vezes, dúvidas, sentimentos de descontentamento e uma desconfiança desnecessária.

2.4. Oportunidades (*Opportunities*)

2.4.1. Campanhas sazonais

A Farmácia Santa Isabel realiza várias campanhas que lhe permite adquirir vantagem competitiva em relação às outras farmácias da vizinhança. Além de tudo o que já foi referido anteriormente, esta empresa também realiza regularmente determinadas campanhas sazonais, tais como: 25% de desconto em qualquer produto da gama Elancyl[®], oferta de 5€ de desconto numa compra de valor igual ou superior a 30€ em solares e pós-solares Avène[®], entre outros. Nestas campanhas existe sempre um bom planeamento e uma precaução relativamente à altura do ano em questão, de modo a que haja uma aplicação mais direcionada e, conseqüentemente, um resultado mais eficaz.

De igual forma, a farmácia aposta na realização de montras, de 15 em 15 dias, por vezes no âmbito de determinadas datas comemorativas como: natal, dia da mãe, páscoa, dia dos namorados, entre outros. Associado a estas campanhas, existe, de forma subtil, um apelo emocional devido à referência a termos como “pai”, “mãe”, “criança”, entre outros, o que favorece o relacionamento entre a farmácia e os utentes. Existe também a exposição de

produtos destinados à estação do ano a que se destinam, tais como protetores solares (verão), antigripais (inverno), anti-histamínicos (primavera), suplementos vitamínicos (outono), entre outros.

As campanhas realizadas transmitem a dinâmica da equipa da farmácia e têm como objetivo a maximização da produtividade, visto que vivemos numa época em que as farmácias necessitam de recorrer a estas estratégias de *marketing*.

2.4.2. Delegados de Informação Médica

A informação relativamente a novos medicamentos e outros produtos de saúde chega à farmácia através de variados meios, nomeadamente pelos Delegados de Informação Médica (DIMs). Apesar de ser uma informação pouco, ou nada, imparcial, constitui uma maneira desta chegar à farmácia, sendo que mais tarde a sua equipa pode fazer os seus próprios juízos de valor.

As visitas dos DIM permitem ao farmacêutico estar continuamente informado acerca dos vários medicamentos que entram no mercado farmacêutico diariamente. Desta forma, a equipa da farmácia está melhor preparada para responder eficazmente às necessidades dos utentes e com a vantagem de que a informação é obtida sem que a equipa necessite de fazer pesquisas ou tenha que se deslocar a outras palestras e formações fora da farmácia.

Além do mais, os DIM podem apresentar à farmácia campanhas promocionais que lhes irão trazer benefícios económicos, em comparação com a aquisição aos armazenistas, além da disponibilização de folhetos, expositores e amostras que podem ajudar a cativar os utentes.

2.4.3. Rotura de *stocks* em algumas farmácias

Tal como pode acontecer na Farmácia Santa Isabel, qualquer farmácia está sujeita a que ocorra rotura de *stocks* de determinados medicamentos e produtos de saúde. A ausência de determinados produtos nas farmácias vizinhas que estão, no momento, presentes na Santa Isabel traduz-se numa enorme oportunidade de negócio. Os utentes, ao encontrarem finalmente o que desejam, ficam satisfeitos e criam uma imediata empatia com a farmácia e a sua equipa. Este panorama, na maior parte das vezes, gera fidelização pelos clientes e contribui para a melhoria da situação económica da empresa.

2.4.4. Utente mais autónomo e com poder de decisão

A cada dia que a passa, a sociedade está cada vez mais apta a tomar decisões relativamente às condições de saúde dos seus concidadãos. Felizmente, e fruto da facilidade de acesso à informação e ao conhecimento, são cada vez mais os cidadãos que tomam as suas opções mais informadas e fundamentadas. A sociedade, em geral, manifesta um interesse crescente numa área que, afinal de contas, assume uma importância vital para a qualidade de vida do ser humano, numa altura em que a esperança média de vida se encontra a aumentar e que, por isso, se pretende que esta seja conseguida com o máximo de dignidade.

2.4.5. Potencial da atividade farmacêutica

Se o medicamento deixar de ser o foco de atuação dos farmacêuticos na farmácia comunitária e passar a ser o utente e as suas necessidades, será o primeiro passo para os cidadãos aumentarem a sua confiança na atividade farmacêutica. Para isto é primordial saber interpretar cada situação e atuar de forma personalizada, aplicando todos os conhecimentos obtidos na vasta formação académica. Esta permite a obtenção de um maior grau de especialização que deve ser orientado de forma adequada à realidade com que se convive diariamente e aos diversos contextos socioculturais. Tal facto foi extremamente visível na equipa da Farmácia Santa Isabel, o que, certamente, permite o constante crescimento comercial da mesma.

2.4.6. Implementação da Receita Eletrónica

As receitas médicas em papel estão a ser progressivamente substituídas por receitas eletrónicas. A criação e implementação deste sistema informático permite que haja uma melhor racionalização do medicamento e desmaterialização da prescrição. Este é um processo extremamente simples e prático, já que a receita é acedida com recurso ao *chip* do cartão de cidadão do utente, que é lido através do sistema *Smart Card*. Desta forma, os doentes não correm o risco de se esquecerem de alguma das receitas quando se dirigem à farmácia e podem aviar os medicamentos prescritos em dias diferentes. A existência de uma base de dados permite que os médicos tenham conhecimento se os medicamentos prescritos foram aviados ou não, fazendo assim um melhor seguimento terapêutico.

Para a farmácia e sua respetiva equipa, é extremamente benéfico, visto que evita erros na dispensa dos medicamentos, impede a miscelânea da papelada e permite uma melhor gestão de *stocks*.

Conclusão

O estágio curricular permite colocar em prática todos os conhecimentos teóricos adquiridos e alcançar muitos outros, já que o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas tem uma reduzida abrangência no âmbito da capacidade de Indicação e Aconselhamento Farmacêutico.

A diversidade de cidadãos que frequenta a Farmácia Santa Isabel permitiu-me contactar com uma maior variedade de situações clínicas e conseqüentemente obter mais conhecimentos, implementando uma “ginástica mental” de modo a responder rapidamente perante situações que não são do meu conhecimento e arranjar um método para facilmente adquirir estas respostas. De igual forma, foi-me possível aperfeiçoar a capacidade de adaptar, a cada utente, a comunicação transmitida e personalizar o atendimento farmacêutico, porque cada caso é um caso. Tudo isto permitiu-me obter algum reconhecimento por parte dos utentes, o que se torna bastante gratificante por ver todo o meu esforço ser alvo de congratulações.

Este estágio permitiu-me crescer, tanto a nível pessoal como profissional, e para isso foi fundamental a convivência com uma equipa dinâmica e altamente qualificada que sempre me transmitiu todos os alicerces necessários, além do senso de responsabilidade e espírito crítico.

Tenho consciência de que ainda há muito para aprender e uma formação contínua é crucial para garantir sempre o melhor aconselhamento e serviços ao utente, permitindo-me assim marcar a diferença.

A Farmácia Santa Isabel é uma empresa inovadora, tendo sempre em vista a conciliação entre a maximização dos lucros e a saúde do doente, tal só é possível devido ao sentido de uma ótima gestão. O ténue contacto com as estratégias de gestão da farmácia foi extremamente útil para mim, visto que me permitiu obter alguns conhecimentos no âmbito da gestão e economia, áreas que também são úteis nesta profissão mas que não têm qualquer abordagem no curso de ciências farmacêuticas.

A realização deste estágio ultrapassou todas as expectativas e permitiu-me adquirir as competências necessárias para a prática da profissão farmacêutica, na área da farmácia comunitária. É imensa a minha gratidão perante toda a equipa da Farmácia Santa Isabel e por isso será sempre um local bastante prezado por mim.

Bibliografia

1. Value Based Management. *SWOT Analysis*. 2014 [Consultado a: 14-08-2015]; Disponível em: http://www.valuebasedmanagement.net/methods_swot_analysis.html.
2. Ordem dos Farmacêuticos, *Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária (BPF)* 2009.
3. MedlinePlus. *Salicylic Acid Topical*. 2015 [Consultado a: 15-08-2015]; Disponível em: <https://www.nlm.nih.gov/medlineplus/druginfo/meds/a607072.html>.
4. Ministério da Saúde, *Portaria nº 137-A/2012 de 11 de maio*. 2012.
5. Ministério da Saúde. *Normas relativas à dispensa de Medicamentos e Produtos de Saúde*. 2014 [Consultado a: 16-08-2015]; Disponível em: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/PRESCRICAO_DISPENSA_E_UTILIZACAO/Normas_dispensa.pdf.
6. VF Comunicação. *APDC apresenta queixa à ASAE contra «produtos milagre»*. [Consultado a: 17-08-2015]; Disponível em: <http://www.vfcomunicacao.com/apdc-apresenta-queixa-asae-contra-produtos-milagre/>.

Anexo

Vaselina Salicilada a 10%

F. Sta Cruz

FARMÁCIA SANTA ISABEL
 Direcção Técnica
 Dr.ª ANA SOFIA LOPES BAPTISTA
 Cont. N.º 500 860 534
 Av. Sa. de Bandeira, N.º 28
 3000-350 COIMBRA
 Tel. 229 824 916 - Fax. 229 825 296
 (Carimbo da Farmácia)

Ficha de Preparação de Manipulados

FARMACIA SANTA ISABEL
Coimbra

Medicamento: Vaselina salicilada a 10%

Teor em substância(s) activa(s): 100g contém 10 g de ácido salicílico

Forma farmacêutica: Pomada Propriamente Dita Data de Preparação: 27 - 07- 2015

Número do lote: 53/15 Quantidade a preparar: 30g

Matérias-primas	Lote nº	Origem	Farmacopeia	Quantidade para 100g	Quantidade calculada	Quantidade pesada	Rubrica do Operador e data	Rubrica do Supervisor e data
Vaselina				90g		27g	Joana 27/7	Joana 27/7
Ácido salicílico				10g		3g	Joana 27/7	Joana 27/7

Preparação:

Preparação:	Rubrica do Operador
1. Limpar o material.	Joana 27/7
2. Pesar das materia primas.	
3. Incorporar gradualmente o acido salicilico à vaselina.	
4. Espatular até completa incorporação do princípio activo.	
5. Transferir para a embalagem.	
6. Limpar o material.	

Aparelhagem usada:

Espátulas, balança, placa de espatulação

Embalagem:

Material da embalagem	Nº do lote	Origem
Plástico		

Pag. 1/3

Rubrica do Director Técnico	Data
-----------------------------	------

Prazo de utilização e Condições de conservação:

Condições de conservação:

Local seco e fresco	Operador <u>João</u>
Prazo de utilização: 3 meses	Operador <u>João</u>

Rotulagem

1. Procedeu-se à elaboração de rotulo de acordo com o modelo definido.

Verificação

Ensaio		Especificação	Resultado	Rubrica do Operador
Caractères organolépticos	1.1. cor	Branco	conforme	<u>João</u>
	1.2. aspecto	Homogéneo	conforme	
	1.3. cheiro	Inodoro	conforme	
Uniformidade de massa		+/- 5%	conforme	<u>João</u>
Homogeneidade		Homogéneo	conforme	
				<u>João</u>

Aprovado

Rejeitado

Supervisor: _____

Data: / /

Nome e Morada do doente

Fernanda Maria Redondo Costa

Nome do prescriptor

Dr. Margarida Gonçalo

Anotações

