

FARMÁCIA SILVA SOARES



Inês Isabel Loureiro Dias Lucas

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Indústria Farmacêutica, orientado pela
Dr.^a Isabel Pereira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Inês Isabel Loureiro Dias Lucas

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Farmácia Comunitária, orientado pela
Dr.^a Isabel Pereirae apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Inês Isabel Loureiro Dias Lucas, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010134507 declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade Estágio Curricular.

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

Coimbra, 3 de Setembro de 2015.

(Inês Isabel Loureiro Dias Lucas)

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária
efetuado na Farmácia Silva Soares sob orientação da
Dr.ª Isabel Maria Coelho Pereira, no âmbito do
Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da
Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

FARMÁCIA SILVA SOARES

Directora Técnica:

Isabel Maria Coelho Pereira

Cont. 127 642 407

Praceta Inf. D. Henrique, 14-16

Tel. 239 711 434 - FAX: 239 406 936

3030-055 COIMBRA

A Orientadora,

Isabel Maria Coelho Pereira
(Dr.ª Isabel Maria Coelho Pereira)

A Orientanda,

Inês Isabel Loureiro Dias Lucas

(Inês Isabel Loureiro Dias Lucas)

AGRADECIMENTOS

*“De Coimbra, fica um tempo que não passa.
Neste passar de tempo que não volta.”* Manuel Alegre

Com o concluir de uma etapa tão importante, não poderia deixar de agradecer a todos os que estiveram sempre do meu lado.

À minha orientadora, Dra. Isabel Pereira, agradeço a oportunidade de realizar o estágio na Farmácia Silva Soares. Agradeço ainda todo o apoio, disponibilidade, compreensão e ajuda, tal como todos os conhecimentos transmitidos durante estes meses.

À Dra. Catarina, Dra. Petra, Sr. Rui, Sr. Ecílio e Sr. Fernando, agradeço do fundo do meu coração por tudo o que me ensinaram, toda a dedicação, companhia, simpatia, amizade, paciência e carinho que demonstraram. Tive o privilégio de ter incorporado esta espetacular equipa, tendo sido fundamental para o bom aproveitamento do meu estágio.

Um agradecimento muito especial vai para os meus pais, que sempre me apoiaram ao longo destes 5 anos, nunca duvidando das minhas capacidades, incentivando-me a lutar incansavelmente para alcançar os meus objetivos. É graças a eles que tudo isto foi possível.

À minha família, João e amigos, tenho a agradecer toda a paciência, compreensão e apoio incondicional, foram essenciais nesta etapa da minha vida.

Aos meus professores, agradeço todos os ensinamentos, teóricos e práticos, que me transmitiram durante estes anos. Todos os conhecimentos que adquiri, serão indispensáveis no meu futuro como Farmacêutica.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, agradeço por todas as amizades, vivências e memórias que levo comigo.

“Para tudo há um tempo, para cada estudante um momento...”

Obrigado Coimbra, por tudo!

ÍNDICE

1. LISTA DE ABREVIATURAS	7
2. INTRODUÇÃO	8
3. AMBIENTE INTERNO	9
3.1. PONTOS FORTES	9
3.1.1. Experiência adquirida durante o período de estágio	9
3.1.2. Integração dos conhecimentos teóricos adquiridos no MICF	9
3.1.3. Plano de estágio estruturado	9
3.1.4. Equipa técnica da farmácia e ambiente de trabalho	11
3.1.5. Localização e horário da farmácia	11
3.1.6. Elevado número de clientes fidelizados	12
3.1.7. Variabilidade de utentes	12
3.1.8. Interação Farmacêutico – Utente – Medicamento	13
3.1.9. Formação contínua	14
3.1.10. Serviços prestados pela Farmácia Silva Soares	15
3.1.11. Número de estagiários	16
3.2. PONTOS FRACOS	16
3.2.1. Associação do princípio ativo ao nome comercial	16
3.2.2. A elevada variedade de genéricos existentes	17
3.2.3. Dificuldade na interpretação de receitas manuais	17
3.2.4. Público-alvo da farmácia	17
3.2.5. Conhecimento sobre produtos veterinários e dermocosmética	18
3.2.6. Preparação de medicamentos manipulados	18
3.2.7. A duração do estágio e a minha preparação prática	19
4. AMBIENTE EXTERNO	19
4.1. OPORTUNIDADES	19

4.1.1. Desenvolvimento da vertente social e humana da profissão	19
4.1.2. Diferentes áreas de produtos de venda livre	19
4.1.3. Participação em formações.....	20
4.2. AMEAÇAS	20
4.2.1. Proximidade de outras farmácias	20
4.2.2. Alteração constante do preço dos medicamentos.....	20
4.2.3. Parafarmácias: Potencial concorrente	21
4.2.4. Quebra de Stocks	21
4.2.5. Situação económica atual	22
5. CASOS PRÁTICOS	22
5.1. Caso prático 1: Diarreia.....	22
5.2. Caso prático 2: Tosse	23
5.3. Caso prático 3: Herpes	23
5.4. Caso prático 4: Enjoo	23
6. CONCLUSÃO	24

I. LISTA DE ABREVIATURAS

ECG- Eletrocardiograma

FSS- Farmácia Silva Soares

HTA- Hipertensão Arterial

IMC- Índice de Massa Corporal

MICF- Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM- Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM- Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

PVP- Preço de Venda ao Público

RAM- Reações Adversas ao Medicamento

SWOT- *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*

TA- Tensão Arterial

2. INTRODUÇÃO

A aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos durante os 5 anos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) é fundamental para a devida consolidação dos mesmos. Com este mesmo objetivo, o estágio curricular realizado no segundo semestre do último ano, permite um contato intensivo com a realidade da farmácia comunitária, de modo a aplicar os conhecimentos adquiridos em contexto real.

O farmacêutico possui um lugar bem definido na saúde pública, com intervenção a diferentes níveis, quer preventivo quer terapêutico, em que o principal objetivo e foco é o bem-estar do utente, tendo o dever de saber gerir cada situação de modo a que este abandone a farmácia satisfeito e devidamente esclarecido. Nos dias de hoje, a importância do papel do farmacêutico tem vindo a ser cada vez mais reconhecida. Hoje em dia intervém acima de tudo na promoção da saúde, mas também na promoção de hábitos saudáveis, na revisão da medicação, identificação de interações e/ou reações adversas de medicamentos, entre outras ações de igual valor.

Deste modo, encarei o estágio curricular como o meu contato inicial com a profissão. Permitiu-me observar, aprender e participar em diversas atividades e conhecer o trabalho de um farmacêutico dedicado a esta área.

O presente relatório reporta ao estágio curricular em farmácia comunitária na Farmácia Silva Soares (FSS), sob a orientação da Dr.^a Isabel Maria Coelho Pereira. Neste relatório consta uma análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats), que reúne os pontos fortes e fracos, as oportunidades e ameaças das vivências numa farmácia comunitária e a relação destas com a formação académica.

3. AMBIENTE INTERNO

3.1. PONTOS FORTES

3.1.1. Experiência adquirida durante o período de estágio

Os serviços prestados pela farmácia devem ser caracterizados pela qualidade, eficiência e rapidez no atendimento, de modo a alcançar um nível de máxima satisfação do utente. A prontidão na resposta e solução para o problema que leva o utente a dirigir-se à farmácia, é um dos fatores determinantes para a fidelização do mesmo. Assim, a exigência destes fatores foi uma constante ao longo do meu estágio, permitindo que alcançasse e desenvolvesse elevados níveis de conhecimento, que serão necessários aplicar no meu futuro como Farmacêutica.

3.1.2. Integração dos conhecimentos teóricos adquiridos no MICEF

A minha formação universitária obtida durante o meu percurso de 5 anos no MICEF, constituiu a base para o meu desenvolvimento como farmacêutica. Permitiu que fossem criadas as condições necessárias para a minha integração numa instituição de saúde como a FSS, contribuindo para o desenvolvimento da minha profissão, consolidação dos conhecimentos, maioritariamente teóricos, até então obtidos e ainda a obtenção de um variado e aprofundado leque de novos conhecimentos, vivências e experiências de elevada responsabilidade e importância, que um farmacêutico precisa encarar no seu dia-a-dia numa farmácia comunitária.

3.1.3. Plano de estágio estruturado

Todo o meu estágio na FSS foi concebido de forma bastante organizada, possibilitando uma adaptação progressiva tanto à equipa como à realidade da farmácia comunitária. Para a minha incorporação na equipa profissional e preparação para os desafios que me iam ser apresentados futuramente, foi importante iniciar o meu estágio de uma forma gradual e faseada. Deste modo, posso dizer que iniciei o meu estágio por etapas, começando por um baixo grau de dificuldade e mais tarde realizando tarefas com um maior grau de dificuldade e que exigiam mais responsabilidade. Comecei por conhecer o funcionamento habitual da FSS e as tarefas do dia-a-dia da equipa de trabalho.

Assim, comecei pelo armazenamento e disposição dos produtos farmacêuticos dentro da farmácia, ficando a saber também aqueles que são mais procurados pelos utentes, aprofundando o conhecimento acerca de alguns considerados mais importantes. Nesta mesma fase inicial, aprendi como se faz a gestão dos prazos de validade e stocks dentro da

farmácia, iniciando a minha interação com o sistema informático. De seguida, aprendi a rececionar encomendas, sendo uma tarefa que é necessária realizar todos os dias e mais que uma vez por dia. Deste modo, foi possível estabelecer um primeiro contato com nomes comerciais e respetivos princípios ativos, aspetos de embalagem, conceitos técnicos e administrativos, produtos de maior rotatividade, entre outros. Nesta fase é de extrema importância conseguir detetar alguma anomalia, algum erro que possa surgir, como por exemplo uma embalagem danificada, um produto com a validade curta ou com PVP (Preço de Venda ao Público) errado ou mesmo a ausência de um produto encomendado. Esta fase inicial foi uma mais-valia para assimilar as bases que mais tarde foram importantes aquando do meu contato com o público.

Após o término desta fase inicial de aprendizagem, dirigi-me para o balcão de forma a testemunhar e escutar a abordagem e aconselhamento prestado pelos profissionais da farmácia aos utentes que lá se dirigiam. Esta fase serviu para me interiorizar e ambientar com algumas situações mais comuns que ocorrem no dia-a-dia da FSS, de forma a estar previamente preparada aquando a minha vez de assumir esta tarefa. Ainda antes de passar ao atendimento ao balcão, foi-me ensinado a realizar a medição de parâmetros fisiológicos e bioquímicos, sendo uma tarefa onde a relação farmacêutico-utente é bastante acentuada, em que os utentes na maioria das vezes nos questionam acerca dos valores obtidos, confiando na nossa opinião e seguindo o aconselhamento fornecido pela equipa da farmácia, tanto para melhorar como para manter os valores, caso seja caso disso. Por último, após a experiência e conhecimento necessário e confiança criada entre a equipa, iniciei o atendimento ao balcão, tarefa de elevada responsabilidade e exigência profissional.

Numa fase mais tardia, tive a possibilidade de auxiliar na verificação e processamento do receituário. Trata-se de um procedimento de elevada importância e responsabilidade, já que permite detetar enganos e na maioria das vezes corrigi-los. Este processo deve ser realizado o mais próximo possível da hora do atendimento, apesar de muitas vezes o movimento na farmácia não o permitir, pois a deteção precoce de erros graves, como troca de dosagem ou mesmo de medicamento, permite minimizar as consequências graves que daí podem advir. Sempre que algum destes erros é detetado, tentamos entrar em contato com o utente, para que este seja avisado e que as respetivas precauções sejam tomadas. Na verificação de uma receita é necessário confirmar diversos fatores, como as comparticipações aplicadas, prazo de validade da receita, assinatura do médico, número de utente, concordância entre medicamentos cedidos e prescritos, assinatura do utente, assinatura do profissional de saúde que aviou a receita e o carimbo da farmácia.

3.1.4. Equipa técnica da farmácia e ambiente de trabalho

Um dos pontos fortes do meu estágio foi a interação e aprendizagem adquirida com toda a equipa de profissionais da FSS. A equipa é constituída por seis pessoas, dividindo-se em três farmacêuticas e três técnicos de farmácia. Tratam-se de profissionais com formação contínua de elevada exigência, com competência, profissionalismo e um nível ético e deontológico elevado, características estas que permitem a realização de um serviço de eficácia na prestação de cuidados de saúde e satisfação para o utente. Tanto os técnicos de farmácia como a Dr.^a Isabel Pereira trabalham há mais de 30 anos na farmácia, o que lhes permitiu criar uma larga base de clientes de idade mais avançada. A presença de duas farmacêuticas mais novas é essencial não só para ser estabelecido o à vontade com a faixa etária mais jovem de utentes que se dirigem à farmácia, como também para implementar novos procedimentos e estratégias, de forma a manter a farmácia sempre atualizada.

Muitas das diferentes experiências profissionais que cada um viveu no seu percurso como profissional de saúde foram-me sendo transmitidas no dia-a-dia de modo a facilitar a minha compreensão de algumas situações com que me fui deparando ao longo do estágio, bem como aprender a saber lidar com algum público que nem sempre se revelou fácil e educado.

No decorrer do meu estágio, toda a equipa se revelou bastante prestável, esclarecendo todas as minhas dúvidas sempre com máxima prontidão, disponibilidade e acessibilidade. É ainda de destacar, além do espírito de cooperação, a boa disposição entre os elementos da farmácia, que fez com que me sentisse muito bem durante o meu estágio, traduzindo-se num melhor desempenho da minha parte nas tarefas executadas, bem como um executar dessas tarefas com mais confiança.

3.1.5. Localização e horário da farmácia

A FSS localiza-se em Coimbra, sendo uma farmácia de bairro, situada há mais de 40 anos no Bairro Norton De Matos, com bons acessos e zona de estacionamento próxima, compreendendo uma vasta área residencial. Relativamente próximo encontra-se um Centro de Saúde, o que me permitiu interagir com as diferentes situações e utentes ao longo do meu estágio. A proximidade do Centro de Saúde, facilitou ainda a possibilidade de utentes se deslocarem até lá, em muitas situações em que não podíamos dispensar determinada medicação sem que fossem previamente vistos por um médico. Próximo da farmácia temos ainda uma clínica veterinária, um laboratório de análises clínicas, escolas, vários cafés e mercearias, permitindo o acesso de público novo que frequenta estes espaços circundantes.

Quanto ao horário de funcionamento, este está estabelecido das 9:00 horas às 20:00 horas durante a semana e das 9:00 horas às 13:00 horas ao sábado, sem interrupção para hora de almoço. Com um horário extenso e sem interrupções, os utentes têm a oportunidade de se dirigirem à farmácia na hora que mais lhes convém. Para além do horário normal, a farmácia realiza serviço permanente de 20 em 20 dias, de modo a garantir uma cobertura farmacêutica 24h por dia. Deste modo, tive a oportunidade de colaborar em alguns horários de serviço, no qual pude interagir e atender utentes que, normalmente, durante a semana não se dirigem à farmácia, bem como atender utentes no serviço noturno que maioritariamente se dirigiam à farmácia por motivos de urgência, diversificando assim a minha experiência no atendimento ao balcão.

3.1.6. Elevado número de clientes fidelizados

A localização da farmácia, aliada à equipa de longa data da FSS, é o principal fator que contribui para a fidelização de um elevado número de clientes. Apesar da importância a nível económico, não posso deixar de destacar a importância que este ponto teve no meu desenvolvimento como farmacêutica, no decorrer do meu estágio. Devido à inexperiência em farmácia comunitária, o nervosismo e falta de confiança própria nos primeiros dias de estágio e, principalmente, nas primeiras semanas de atendimento ao balcão foram sentidos. Contudo, derivado da confiança e relação de proximidade que existem entre os trabalhadores da farmácia e os clientes, reflete-se num ambiente maioritariamente sereno e propício para a aprendizagem, havendo margem para diálogo.

Os utentes habituais da farmácia, ao verem uma cara nova atrás do balcão da farmácia que frequentam há largos anos, revelam-se curiosos, interrogando e querendo conhecer os estagiários. Muitas destas pessoas disponibilizam-se para ajudar e acima de tudo revelam-se compreensíveis aquando erros cometidos da nossa parte.

3.1.7. Variabilidade de utentes

Derivado das largas décadas que a FSS se encontra instalada no Bairro Norton De Matos, o que proporciona que a equipa profissional da mesma já conheça a grande parte dos seus utentes, maioritariamente fidelizados e pertencentes a uma classe idosa, que padece de condições crónicas e apesar de pretender continuar com a terapêutica instituída, não podemos deixar passar despercebido que os utentes que recorrem à FSS pertencem aos vários estratos sociais e compreendem diferentes idades e graus de instrução. A maioria dos utentes vem levantar as suas receitas, ou seja Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM). Contudo, os Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM), desde

produtos de dermofarmácia, cosmética, dispositivos médicos a produtos veterinários, também são procurados por vários utentes. Assim, devido à variabilidade da procura e aconselhamento, o atendimento na farmácia exige uma constante adaptação e aprendizagem, de forma ao farmacêutico estar sempre preparado a responder às necessidades do utente com a maior brevidade e eficiência, permitindo alcançar a inteira satisfação do utente.

3.1.8. Interação Farmacêutico – Utente – Medicamento

Durante o meu percurso de estágio na FSS foi-me permitido estabelecer um elevado grau de interação com o utente, desde os mais jovens a idosos. Tive ainda o privilégio e autonomia para interagir continuamente no atendimento ao balcão prestando todos os cuidados e aconselhamentos farmacêuticos, desde a promoção da adesão à terapêutica, ao esclarecimento de dúvidas referentes à medicação/prescrição, passando pela promoção do uso racional da medicação e ao aconselhamento mais adequado para cada situação específica. Tive sempre a preocupação de aquando o aconselhamento, me certificar junto dos restantes profissionais de saúde pertencentes à equipa da FSS, que o meu aconselhamento era o mais correto para o utente em questão. Assumindo que o farmacêutico possui um papel de grande importância na sociedade, a forma de comunicação é de extrema importância, sendo que esta deve ser coerente e simples, tendo sempre a preocupação de que o utente realmente percebeu o que lhe foi dito. É de extrema importância 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 (RAM), 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 a que à terapêutica (farmacológica ou não farmacológica) diga respeito.

Tendo estes princípios em conta, respondi a todas as questões que me foram sendo colocadas e realizei o aconselhamento farmacêutico com um discurso adequado e compreensível, de forma a assegurar a eficiência e segurança do medicamento. Ao longo deste estágio e em cada atendimento, cada um com as suas particularidades, senti a responsabilidade, importância e valor do farmacêutico na saúde, esclarecendo os utentes sobre a posologia, efeitos secundários possíveis, interações com outros fármacos, bem como outras explicações referentes à medicação, sempre que se justificava. Durante o meu estágio deparei-me várias vezes com utentes idosos que se apresentavam um pouco confusos sobre como tomar a sua medicação, muitas vezes devido à substituição do medicamento de marca pelo genérico (por opção própria).

Uma das maiores recompensas em ter a preocupação de que o utente abandone a farmácia completamente satisfeito, é irmo-nos apercebendo de que os utentes reconhecem o ato farmacêutico e a sua importância, depositando confiança em nós, tendo consciência que este trabalha com o objetivo de alcançar a saúde e bem-estar da população em geral. Posso então dizer, que tive a oportunidade de constatar de perto a diferença que o farmacêutico faz na vida do utente e da população, que é sem dúvida uma realidade nos dias de hoje. Apesar de estar a par desta realidade antes do meu estágio, o fato de o ter vivido nestes meses foi fundamental para uma melhor prestação de cuidados farmacêuticos no meu futuro como profissional de saúde.

Anotei alguns casos práticos ao longo do período de estágio que se encontram descritos no ponto 5.

3.1.9. Formação contínua

Para além dos conhecimentos que adquiri durante o MICEF, suportados pelos conhecimentos suplementares que me foram sendo fornecidos pela equipa da FSS durante o estágio, não nos podemos esquecer que uma formação contínua é de extrema importância, tanto para nos mantermos atualizados das novas tendências que vão sendo inseridas no mercado, como também para aperfeiçoarmos a nossa capacidade de aconselhamento, para que este seja o mais completo e fundamentado possível.

Na farmácia comunitária há uma grande troca de conhecimentos e experiências, havendo a necessidade de obter conhecimento contínuo para que o utente se sinta mais satisfeito e para que o profissional da saúde esteja sempre ao nível de resposta e alcance as expectativas criadas por parte do utente. Assim, de forma a contribuir para uma formação contínua, tive a oportunidade de, juntamente com outros elementos da farmácia, participar em formações organizadas por delegados de informação médica, maioritariamente referentes a produtos de venda livre, como por exemplo cosméticos e suplementos alimentares. Tendo em conta que o meu estágio em farmácia comunitária se realizou numa altura de muita procura, por parte dos utentes, de protetores solares e produtos relacionados com a exposição solar, tive o privilégio de participar em algumas formações de solares, de diferentes marcas, adquirindo os mais diversos conhecimentos que me permitiram estar preparada para um correto e completo aconselhamento, tendo sempre em conta os diferentes tipos de pele, idades e problemas relacionados com a exposição solar (por exemplo, aparecimento de manchas).

3.1.10. Serviços prestados pela Farmácia Silva Soares

3.1.10.1. Determinação dos parâmetros fisiológicos e bioquímicos

A Farmácia Silva Soares tem ao dispor do utente instrumentos de monitorização e determinação de vários parâmetros fisiológicos e bioquímicos, tais como: a medição e monitorização da Tensão Arterial (TA), peso, Índice de Massa Corporal (IMC), nível de colesterol total, triglicérides e medição de glicémia. 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. Estas medições são registadas em documento apropriado sempre que realizadas.

Diariamente, é elevado o número de utentes que se dirige à FSS com o objetivo de medir a TA, maioritariamente pertencentes a uma classe idosa. Tendo em conta que a Hipertensão Arterial (HTA) é um dos problemas de saúde mais comuns na população, isto reflete-se nos utentes que se dirigem à farmácia. O papel do farmacêutico é fundamental, pois para além da medição e registo apropriado, o farmacêutico deve intervir no sentido de contribuir para um estilo de vida mais saudável, recomendando todas as medidas preventivas não farmacológicas para o controlo da TA, promovendo a adesão à terapêutica. Dentro das medidas básicas não farmacológicas muitas vezes aconselhadas encontram-se a necessidade de ingerir água, restringir o consumo de sal, evitar bebidas com cafeína, controlar o peso e praticar exercício físico, mais propriamente caminhadas, já que a maioria dos utentes com HTA que se dirige à FSS são idosos. Em alguns utentes, já medicados ou não, mas que os valores estão fora dos parâmetros considerados saudáveis, para além das medidas não farmacológicas e o alerta para um controlo quase diário dos valores, podemos ainda direccionar o utente para o seu médico, com o objetivo de possível ajuste de medicação ou início de medicação, caso o médico assim o entenda.

3.1.10.2. Outros serviços prestados pela Farmácia Silva Soares

- ✓ Administração de vacinas e injetáveis realizada por colaboradores da farmácia devidamente especializados para o efeito;
- ✓ Consultas de 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. Estas sessões normalmente estão associadas a uma determinada marca, sendo que o aconselhamento dermocosmético é feito com base em produtos dessa mesma marca;

- ✓ Está ainda ao dispor dos utentes um serviço de nutrição, tratando-se de consultas com uma nutricionista, marcadas previamente, onde é prestado um serviço de aconselhamento, reeducação e acompanhamento alimentar, que varia de utente para utente. Pode ainda ser sugerida, por parte da nutricionista, medicação suplementar para o alcance dos objetivos de cada um. Estas consultas realizam-se de duas em duas semanas;
- ✓ Por último, mas não menos importante, temos ao dispor todas as semanas, a possibilidade de realização de Eletrocardiograma (ECG), por uma pessoa certificada para tal.

O fato de adquirir conhecimento relativamente a todos estes serviços, permitiu abrir os meus horizontes, conseguindo assim facultar mais alternativas aos utentes que solicitavam o meu auxílio, sempre que algum destes serviços se aplicasse à situação apresentada pelo utente em causa.

3.1.11. Número de estagiários

Por saber que o elevado número de estagiários, normalmente, se trata de um ponto fraco na maioria dos estágios, já que em quase todas as farmácias são aceites bastantes estagiários, não poderia deixar de destacar este ponto como sendo um ponto forte do meu estágio em farmácia comunitária. Na FSS, durante o período do meu estágio, fomos apenas duas estagiárias, sendo que no último mês fui a única estagiária. Tenho noção que foi uma mais-valia tanto para mim, como para a minha colega, pois na 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.

3.2. PONTOS FRACOS

3.2.1. Associação do princípio ativo ao nome comercial

Durante o meu período de estágio, uma das maiores dificuldades com que me deparei, foi a associação do princípio ativo ao nome comercial, pois embora durante o MICF tenha adquirido conhecimento dos princípios ativos dos medicamentos, os utentes referem-se à sua medicação sempre pelo nome comercial, revelando uma lacuna no meu processo de aprendizagem. Por não conseguir associar prontamente o nome comercial ao princípio ativo, resultava num atendimento mais moroso e, por vezes, a minha hesitação resultava na transmissão de uma imagem de insegurança, despertando desconfiança no utente. Além

disso, algumas vezes os utentes não referem corretamente o nome comercial, dificultando a compreensão do pedido.

3.2.2. A elevada variedade de genéricos existentes

A existência de inúmeros genéricos é uma realidade nos dias de hoje, que associada ao fato da maioria dos utentes fazer questão de levar o mesmo genérico que lhes tinha sido cedido anteriormente, muitas vezes dificultou o atendimento durante o estágio. Muitos utentes, quando questionados, não sabem qual o laboratório do genérico que costumam tomar e muitas vezes, numa tentativa de nos facilitar o trabalho, tentam descrever a embalagem do que costumam levar, acabando por descrever uma embalagem que não correspondia à realidade. Contudo, de forma a evitar que isto acontecesse e levasse a um mau desempenho do meu atendimento, fiz questão de questionar sempre se o utente já tinha levado alguma vez da FSS o medicamento que procurava. Desta forma, se a resposta fosse positiva, rapidamente recorria ao sistema informático pesquisando na ficha do respetivo utente o seu historial de medicação. Por outro lado, se o utente nunca tivesse levado o medicamento em causa da nossa farmácia, pedia que ele se dirigisse comigo até às gavetas onde todos os genéricos do princípio ativo que o utente requeria estavam armazenados, de modo a que este reconhecesse a embalagem. Estes foram os dois métodos a que recorri de modo a simplificar o processo de atendimento. Adicionalmente, de modo a evitar confusão por parte dos utentes, algumas vezes escrevia o nome comercial dos medicamentos na embalagem, se eles assim o desejassem.

3.2.3. Dificuldade na interpretação de receitas manuais

No meu percurso de estágio em farmácia comunitária, deparei-me com imensas receitas manuais, ou por alguns médicos ainda não estarem familiarizados com o sistema informático ou por avaria do mesmo. Contudo, em quase todas as receitas manuais, a dificuldade em compreender a caligrafia e conseqüentemente o que prescreviam, revelou-se um obstáculo para interpretação da receita, levando a um atendimento, por vezes, mais moroso.

3.2.4. Público-alvo da farmácia

Apesar da grande variabilidade de utentes da FSS, a grande maioria dos utentes são idosos e doentes crónicos, como tal já cumprem um plano terapêutico, sendo difícil intervir ativamente perante estes utentes, pois qualquer aconselhamento prestado e que fuja da rotina habitual dos mesmos, não é bem recebido ou até mesmo recusado.

Outra situação que não posso deixar passar indiferente, é o fato de a larga base de utentes fidelizados, que já estão habituados a ser atendidos pela equipa profissional da farmácia, que tão bem lhes presta todos os cuidados necessários, de forma calma, atenciosa e sempre com muita paciência, acabam por recusar ser atendidos por caras novas. Neste caso, é claro que as caras novas somos nós, estagiários, mas também tenho consciência que a maioria não o faz por mal, mas sim por receio. Contudo, não deixa de ser uma situação frustrante e constrangedora para nós.

O elevado número de utentes idosos, aliado ao baixo poder de compra da maioria dos utentes, torna difícil adquirir um maior à vontade e explorar vastas áreas como é o caso da puericultura, dermocosmética e suplementos.

3.2.5. Conhecimento sobre produtos veterinários e dermocosmética

A próxima localização da FSS de uma clínica veterinária, proporciona que um grande número de utentes se dirija a nós com o intuito de levar produtos para uso veterinário, o que levou a que a FSS apostasse numa grande variedade de produtos pertencentes à área da veterinária.

A dispensa dos mesmos é facilitada caso o utente já saiba exatamente o que quer ou caso se faça acompanhar de prescrição médica. Contudo, quando os utentes se dirigem à farmácia sem saber exatamente o que levar, revelou-se um obstáculo. Os conhecimentos adquiridos durante o MICEF sobre veterinária foram insuficientes para que me sentisse preparada para responder à maioria das questões que me foram sendo colocadas sobre esta área, impedindo uma eficácia adequada aquando do atendimento do utente.

Esta barreira foi igualmente visível em casos de aconselhamento de MNSRM e, principalmente, produtos de dermocosmética, em que apesar de conseguir identificar corretamente o problema/necessidade do utente, não tinha bases suficientes para o aconselhamento adequado.

Contudo, ao longo do estágio, procurei aprofundar os meus conhecimentos para poder responder às questões que me foram sendo colocadas com mais frequência. Neste ponto, as formações que tive na área da cosmética, contribuíram bastante para aumentar os meus conhecimentos e conseguir aconselhar devidamente.

3.2.6. Preparação de medicamentos manipulados

Durante este estágio, devido à pouca procura, não tive oportunidade de preparar nenhum medicamento manipulado, apesar do seu método de preparação me ter sido

devidamente instruído durante o meu percurso no MICF. No entanto, tive a possibilidade de preparar alguns antibióticos, tratando-se de preparações extemporâneas.

3.2.7. A duração do estágio e a minha preparação prática

Considero que para quem realiza dois estágios curriculares, como é o meu caso, que realizei primeiro um estágio em Indústria Farmacêutica, o tempo de estágio, cerca de quatro meses, seja insuficiente. A realização de dois estágios é, sem dúvida alguma, uma mais-valia, no entanto acaba por condicionar o tempo de aprendizagem necessário para assimilar novos conhecimentos e processos. O fato de apenas termos estágio curricular no último semestre do 5º ano, faz com que o processo de aprendizagem seja mais moroso, prejudicando o estagiário. Sinto que conclui o estágio na altura em que estava a ganhar mais confiança no trabalho e a aperfeiçoar as minhas tarefas, sendo da opinião de que necessitava de mais algum tempo para uma melhor preparação para o meu futuro.

4. AMBIENTE EXTERNO

4.1. OPORTUNIDADES

4.1.1. Desenvolvimento da vertente social e humana da profissão

Como a FSS possui um ótimo fluxo de utentes, alguns já fidelizados, estabeleci uma ligação profissional e de confiança com alguns deles, apesar de na fase inicial sentir que, alguns dos que no fim do estágio já depositavam confiança em mim, faziam parte daqueles que se sentiam inseguros e com desconfiança aquando o meu atendimento. Não nos podemos esquecer da importância da vertente social e humana que um farmacêutico tem para o utente, que se sente acompanhado por nós, depositando confiança aquando o nosso aconselhamento e também para nós, como profissionais da saúde, que sentimos que fazemos a diferença. Este período de estágio permitiu desenvolver a minha capacidade de comunicação, de compreensão e ajuda. Acima de tudo, permitiu que levasse comigo para o meu futuro, variados exemplos práticos que me irão ser úteis para prestar um serviço com o profissionalismo exigido.

4.1.2. Diferentes áreas de produtos de venda livre

Na FSS, existe uma enorme variedade de produtos de saúde que estão organizados por categorias, como a fitoterapia, homeopatia, ortopedia, puericultura, dermocosmética, veterinária, buco-dentários, higiene íntima, entre outros. Tendo em conta que são áreas em constante atualização e cujo mercado é detentor de uma dinâmica enorme, tive a

oportunidade de vivenciar essa mesma realidade. É claro que ainda há muito por saber, mas tenho noção que graças a esta larga oferta de produtos, tive a necessidade de adquirir variados conhecimentos nestas áreas, de modo a prestar um melhor aconselhamento, tendo sempre como base a evidência científica mais recente.

4.1.3. Participação em formações

Organizadas, maioritariamente, por delegados de informação médica, tive a oportunidade de participar em várias formações de produtos de venda livre, nomeadamente protetores solares, suplementos, dermocosmética, entre outros. É claro que, para além de ser uma estratégia da respetiva marca para cativar a equipa profissional da farmácia em causa, que posteriormente irá promover os seus produtos juntos dos utentes, é uma excelente forma de preparação para o aconselhamento e prestação de um atendimento personalizado e adequado a cada utente. Sem dúvida alguma, o à vontade que mais tarde senti a aconselhar um utente para um determinado protetor solar ou cosmético, por exemplo, que se adequasse à pele e idade da pessoa em causa, foi em grande parte graças a essas formações, aliado claro a conhecimentos prévios que adquiri no MICF e junto da equipa profissional e experiente da FSS.

4.2. AMEAÇAS

4.2.1. Proximidade de outras farmácias

Na proximidade da FSS existem mais duas farmácias, uma delas com menos impacto na dispersão de utentes, já que é mais recente e não tem grandes opções de estacionamento. Contudo, no percurso realizado do Centro de Saúde do Bairro Norton de Matos para a FSS, existe outra farmácia, sendo um dos principais focos de dispersão de utentes.

Deste modo, para superar isto, é necessário que a FSS opte pela diferença dos serviços prestados, de forma a cativar mais utentes.

4.2.2. Alteração constante do preço dos medicamentos

Apesar de ser uma questão que não está dependente da FSS, não deixa de ser uma ameaça importante e que merece o seu destaque.

Nomeadamente nos genéricos, há uma oscilação constante e bastante acentuada no seu preço. Um utente que esteja habituado a pagar um determinado valor por um medicamento, certamente se questiona quando lhe dizemos que tem que pagar mais do que

o que está habituado. É uma situação complicada de explicar, criando desconfiança por parte dos utentes, podendo levar à não adesão à terapêutica.

4.2.3. Parafarmácias: Potencial concorrente

Recentemente, temo-nos deparado com a abertura de um grande número de parafarmácias, estrategicamente bem localizadas, principalmente no interior de centros comerciais. Nestes locais, pode ser encontrada uma vasta variedade de MNSRM, contudo, apesar de não precisarem de receita médica para serem cedidos, não deixam de precisar de um aconselhamento apropriado do seu uso, alertando para possíveis interações com outros medicamentos.

Contudo, atrás do balcão das parafarmácias, normalmente encontram-se pessoas sem formação ou com formação insuficiente, levando a um uso inadequado dos MNSRM. Estas superfícies vêm sem dúvida e injustamente reduzir a quantidade de MNSRM vendidos nas farmácias. Além disso, a saúde e bem-estar dos utentes pode ser posta em causa. Apesar disto, os preços mais baixos praticados nestas superfícies, leva a que os consumidores abduquem do aconselhamento prestado nas farmácias.

4.2.4. Quebra de Stocks

No dia-a-dia na farmácia, devido aos reduzidos stocks, são várias as vezes que verificamos que um medicamento está em falta. Quando nos deparamos com uma situação destas, rapidamente a tentamos solucionar. Desta forma, entramos em contato com os fornecedores para saber se têm o medicamento em falta e para que, caso seja possível, este chegue na última encomenda do próprio dia, ou na primeira encomenda do dia seguinte. Quando os fornecedores não têm esse medicamento, tentamos ainda entrar em contato com outras farmácias para saber se têm e, desta forma, satisfazer as necessidades do utente. Por vezes, se não está disponível para entrega imediata, temos que aguardar e às vezes por tempo indefinido.

Foram várias as vezes ao longo do meu estágio, que medicamentos essenciais para situações agudas ou tratamentos crónicos, entraram em quebra, esgotando a nível nacional. É uma situação bastante constrangedora ter que informar os utentes que, por motivos não justificáveis, o medicamento que procuram e do qual não podem abdicar, se encontra indisponível. Em alguns casos, existem genéricos que podemos aconselhar, temporariamente, ao utente. Contudo, alguns utentes recusam, estando no seu direito, já que estão habituados a outro medicamento. Casos mais graves, são aqueles em que o medicamento esgota e que não existe nenhum genérico que possa servir como alternativa à terapêutica.

É uma realidade atual das farmácias e que pude presenciar durante o meu estágio, não tendo noção desta mesma realidade até então. Esta insistente falta de medicamentos conduz a um inevitável clima de incerteza, cujas consequências vão da insatisfação à perda de utentes.

4.2.5. Situação económica atual

A crise e o baixo poder de compra tem-se feito sentir cada vez mais nas farmácias, levando a uma redução bastante acentuada na aquisição de produtos de saúde e consequentemente maiores as dificuldades sentidas pela farmácia. Estas dificuldades sentidas pelas farmácias aliadas à situação socioeconómica do país, leva a farmácia a explorar exageradamente o seu lado comercial esquecendo-se, por vezes, das próprias dificuldades económicas dos utentes.

Contudo, esta não é a forma mais correta de tentar dar a volta por cima, devemos sim procurar novas áreas de rendimento dentro das competências do farmacêutico e da farmácia comunitária.

No meu período de estágio deparei-me com o baixo poder de compra da maioria dos utentes, refletindo-se na aquisição dos produtos na farmácia e medicamentos. Quanto aos medicamentos, muitos utentes têm aderido aos genéricos, optando quase sempre pelo mais barato.

Em adição, os reduzidos salários oferecidos a farmacêuticos têm levado a um aumento da emigração. Não é por escolha, mas por necessidade que cada vez mais vemos jovens farmacêuticos, muitos deles nossos colegas, a deixarem tudo para trás em busca de um futuro mais estável e promissor.

5. CASOS PRÁTICOS

5.1. Caso prático I: Diarreia

Uma Senhora dirige-se à farmácia a pedir algo para parar a diarreia da sua filha de 25 anos. Segundo informação adquirida junto da utente, soube que a diarreia já durava há 2 dias, era líquida e não tinha febre, vômitos, nem sangue nas fezes. A utente referiu que iam viajar no dia seguinte. Deste modo, cedi Imodium Rapid[®], um antidiarreico com um início de ação mais rápido, derivado da sua forma farmacêutica (comprimidos orodispersíveis). Relembrei ainda a utente a importância da hidratação nestes casos.

5.2. Caso prático 2: Tosse

Senhor de 55 anos dirige-se à farmácia solicitando um medicamento para a tosse. Procurei saber se se tratava de tosse seca ou com expetoração, há quanto tempo durava, qual a frequência da tosse, bem como se estava associada a outros sinais ou sintomas. O utente disse que se tratava de tosse com expetoração amarelada pelo que optei pela cedência de Bisolvon[®] (um mucolítico), dando sempre a informação de como tomar e alertando para a importância da ingestão de muitos líquidos.

5.3. Caso prático 3: Herpes

Um jovem com 21 anos dirigiu-se à farmácia com uma lesão no lábio, não sabendo do que se tratava, mas com sensação de prurido e queimadura. Questionei se alguma vez tinha aparecido tal lesão e se já tinha tido algum episódio de herpes. O jovem negou, contudo o tipo de lesão coincidia com herpes simplex. Decidi aconselhar o uso do princípio ativo aciclovir, indicando o Zoviduo[®] que além de possuir o princípio ativo aciclovir, tem hidrocortisona que facilita a cicatrização, melhorando eficazmente a lesão. Para além da dispensa do Zoviduo[®], alertei para a facilidade da transmissão do vírus a outras pessoas. Como tal, disse para evitar partilhar copos ou outros objetos que possam transportar o vírus.

5.4. Caso prático 4: Enjoo

Uma senhora dirige-se à farmácia solicitando algo para a sua filha de 11 anos que iria fazer uma visita de estudo no dia seguinte e que costumava vomitar durante viagens mais longas. Percebendo que se tratava de um caso de enjoo do movimento, decidi indicar o Enjomin[®] (dimenidrato 100mg), explicando que deveria tomar $\frac{1}{4}$ de comprimido cerca de 30 minutos a 1h antes da viagem. Além disso, alertei para que não ingerisse demasiados líquidos e alimentos gordos antes da viagem. Acrescentei ainda que, caso necessário, a dose poderia ser repetida depois de 4 a 6h.

6. CONCLUSÃO

Este estágio permitiu-me aplicar os conhecimentos adquiridos durante o meu curso, contribuindo para a minha formação como profissional. O contato constante com os utentes, permitiu o desenvolvimento de competências pessoais, algo que seria difícil de atingir apenas com a formação teórica. Durante este período desenvolvi competências que me permitiram lidar e interagir com diferentes utentes. Ao colocar a teoria adquirida durante o MICF 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.

O finalizar deste estágio representa o fim desta longa caminhada de 5 anos. Foram muitos os altos e baixos durante este percurso, contudo sinto que fui capaz de ultrapassar os obstáculos que me foram sendo colocados à frente, alguns com mais dificuldade que outros. Vivenciar e experienciar o dia-a-dia de um farmacêutico numa farmácia comunitária, permitiu que tivesse uma ideia mais real desta área, o que irá influenciar o caminho que irei escolher seguir num futuro próximo.