



João Bernardo Vaz Serra Brito Ataíde

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária: Farmácia Almeida Sousa

Estágio orientado pelo Dr. José Manuel Almeida Sousa, Director Técnico da Farmácia Almeida Sousa, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária: Farmácia Almeida Sousa
2015

Eu, João Bernardo Vaz Serra Brito Ataíde, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009010273, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular 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 _____ de _____ de 2015.

Assinatura do Aluno

(João Bernardo Vaz Serra Brito Ataíde)

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária: Farmácia Almeida Sousa
2015

Assinatura do Estagiário
(João Bernardo Vaz Serra Brito Ataíde)

Assinatura do Orientador de Estágio
(Dr. José Manuel Almeida Sousa)

Coimbra, ___ de Setembro de 2015

Antes de mais gostaria de agradecer ao Dr. José Manuel Almeida Sousa e à D. Angela por prontamente me terem acolhido como estagiário na sua farmácia. Também gostaria de agradecer aos mesmos e à restante equipa (Dr.^a Cláudia, Dr. Mauro e Dr.^a Lara) pela disponibilidade que tiveram para me orientar, ensinar e em muito terem contribuído para o meu sucesso enquanto estagiário. Para além de todos conhecimentos que me foram transmitidos registo o bom-humor, amizade e ajuda que se pratica na farmácia.

Não deixaria de agradecer também à minha família pelo apoio e carinho incondicional e aos meus colegas e amigos que me acompanharam no meu percurso académico e com quem posso contar para os desafios que se seguirem.

Índice

Siglas e Acrónimos	6
Introdução	7
Análise S.W.O.T	8
I. Farmácia	8
I.1. Vantagens	8
I.1.1. Localização	8
I.1.2. Espaço	8
I.1.3. Horário	8
I.1.4. Certificação	9
I.1.5. Comunidade	9
I.2. Desvantagens	9
I.2.1. Sazonalidade	9
I.2.2. Divulgação	9
I.3. Oportunidades	10
I.3.1. Eventos	10
I.4. Ameaças	10
I.4.1. Concorrência comercial	10
I.4.2. Crise do sector	10
2. Organização e Gestão	10
2.1. Vantagens	10
2.1.1. Sistemas Internos	10
2.1.2. Sifarma	11
2.1.3. Garantia de Stock	11
2.2. Desvantagens	11
2.2.1. Medicamentos de disponibilidade reduzida	11
2.2.2. Sistema de reservas	12
2.2.3. Stock incorrecto	12
2.3. Oportunidades	12
2.3.1. Via Verde do Medicamento	12
2.3.2. Automatização da Farmácia	12
2.3.3. Marketing farmacêutico	13
2.4. Ameaças	13
2.4.1. Dependência do sistema informático	13
2.4.2. Variabilidade de Preço	13
2.4.3. Taxa de utilização do Cartão Saúde	13

3. Atendimento ao público	14
3.1. Vantagens	14
3.1.1. Equipa	14
3.1.2. Atendimento personalizado	14
3.1.3. Serviços	14
3.1.4. Manipulados	15
3.1.5. Dermofarmácia e Cosmética	15
3.1.6. Esclarecimentos ao público	15
3.1.7. Receita Electrónica	15
3.2. Desvantagens	16
3.2.1. Horas de maior afluência	16
3.2.2. Inflexibilidade do utente	16
3.3. Oportunidades	16
3.3.1. Criação de fichas de utentes	16
3.3.2. Nova Receita Electrónica	17
3.3.3. Farmacovigilância	17
3.4. Ameaças	17
3.4.1. Quantidade de medicamentos do mesmo grupo homogéneo	17
4. Estágio	18
4.1. Vantagens	18
4.1.1. Atribuição faseada de competências	18
4.1.2. Aplicação de conhecimentos	19
4.1.3. Apoio e orientação constante	19
4.2. Desvantagens	19
4.2.1. Período de adaptação	19
4.2.2. Falta de experiência no atendimento	19
4.3. Oportunidades	20
4.3.1. Observação <i>in loco</i>	20
4.3.2. Material escrito	20
4.3.3. Acções de formação	20
4.3.4. Confirmação dos padrões de prescrição médica	21
4.4. Ameaças	21
4.4.1. Data de início do estágio	21
Considerações finais	21
Bibliografia	22

Siglas e Acrónimos

ANF– Associação Nacional de Farmácia

APCER–Associação Portuguesa de Certificação

DCI – Dominação Comum Internacional

MNSRM–Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

PVF– Preço de Venda à Farmácia

PVP– Preço de Venda ao Público

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

SWOT–Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats

Introdução

O estágio curricular alia competências teóricas adquiridas ao longo curso com a vertente mais humana que representa o atendimento ao público. O estagiário ganha uma nova perspectiva do que é ser farmacêutico, do peso da responsabilidade e do quão importante é estabelecer uma relação farmacêutico-utente. O papel ativo que o estagiário tem no dia-a-dia da farmácia permite entender quais as dificuldades e o que de gratificante há em trabalhar neste sector. É a presença do farmacêutico e a prestação dos seu serviços que torna a farmácia comunitária num espaço de promoção de saúde e não apenas de negócio. Qualidades como o rigor, competência, responsabilidade e excelência a nível ético e profissional. O estágio curricular obrigatório em farmácia comunitária tem como objectivo a consolidação dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso e o desenvolvimento de competências técnicas e interpessoais, adequando a teoria a um contexto prático e real.

O presente relatório pretende descrever o meu percurso enquanto estagiário e os conhecimentos adquiridos. Será realizado segundo uma análise SWOT de modo a salientar os pontos fortes e fracos, as oportunidades e as ameaças ao estágio e à própria farmácia, tendo em vista a melhoria do funcionamento da farmácia e dos estágios vindouros. O estágio decorreu do dia 04 de Junho de 2015 a dia 31 de Agosto do mesmo ano, perfazendo 640h, na Farmácia Almeida Sousa, sob a orientação do Dr. José Manuel Almeida Sousa.

Análise S.W.O.T

I. Farmácia

I.1. Vantagens

I.1.1. Localização

A farmácia situa-se numa das principais artérias da Figueira da Foz, a avenida do Brasil. É uma zona de grande movimento não só pelo facto da avenida percorrer grande parte da cidade mas também por se tratar da marginal da Figueira da Foz e ainda por ser dos circuitos pedonais urbanos mais percorrido.

A presença nesta zona de grandes unidades hoteleiras, clínicas privadas de saúde e unidades de restauração de sucesso acrescenta valor à farmácia e geram uma maior afluência de pessoas.

I.1.2. Espaço

A farmácia é ampla e tem uma grande área de montra como principal mais valia na divulgação de produtos farmacêuticos. O espaço interior permite que sejam colocados vários expositores e uma gôndola sem que haja uma dificuldade na mobilidade ou haja bloqueio visual dos produtos ou do farmacêutico. Os produtos estão expostos por categorias e gamas, havendo ainda zonas destinadas (“zonas quentes”) a produtos que necessitam maior rotação ou que se encontram em promoção. Possui algumas comodidades como estacionamento reservado a utentes, ar condicionado, assentos, casa de banho e gabinete de apoio, que permite um serviço mais individualizado e privativo. Para além de ter 4 balcões espaçados entre si e uma zona de laboratório destinada à preparação de manipulados, a disposição da farmácia possibilita ainda a existência de uma porta de serviço, o que facilita a chegada de encomendas.

I.1.3. Horário

Durante a época Verão é a única farmácia que se encontra aberta 7 dias por semana. Para além disso tem horário alargado das 9h00 as 21h00 de Segunda a Sábado

e das 10h00 as 19h00 aos Domingos. É por vezes um factor determinante na escolha da farmácia por parte dos utentes, visto que nesta época há um maior descomprometimento com horários e rotina.

1.1.4.Certificação

A farmácia Almeida Sousa é uma das farmácias certificadas, na Figueira da Foz, pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER), que garante um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) segundo a norma NP EN ISO 9001:2008. A farmácia rege-se por protocolos previamente estabelecidos, poupando tempo e recursos, e atingindo desta forma elevados níveis de qualidade.

1.1.5.Comunidade

A farmácia está inserida num bairro onde há uma grande convivência entre os moradores e em que todos se conhecem entre si. A farmácia ganha ali outra função como ponto de encontro e por vezes de convívio entre os moradores. A farmácia também presta os seus serviços a um lar de idosos. É uma mais valia tanto para a farmácia, em termos de negócio, como para o lar, que consegue ter a medicação com a maior brevidade possível, recebendo entregas semanais.

1.2.Desvantagens

1.2.1.Sazonalidade

A cidade e a zona urbanística da farmácia, em particular, sofrem com o fenómeno de sazonalidade. A alternância entre períodos de fraco movimentos e alto movimento requiere uma rápida e refletida mudança a nível de stock, timing, equipa, horário, etc.

1.2.2.Divulgação

A utilização da internet ,sobretudo das redes sociais, não tem sido eficaz. A divulgação das campanhas existentes , informações (ex: farmacia de serviço) , noticias sobre saúde e cosmética, aconselhamento farmaceutico e serviços disponíveis têm sido pouco acompanhada virtualmente. Talvez a banalização de páginas de farmácias seja a explicação, contudo esta vertente pode ser ainda melhor explorada.

I.3.Oportunidades

I.3.1.Eventos

A ocorrência de eventos na cidade como congressos, espetáculos, festivais de música, entre outros, não muito longe da farmácia, podem ser uma oportunidade para aumentar a afluência de pessoas à farmácia ou para a venda de produtos específicos.

I.4.Ameaças

I.4.1.Concorrência comercial

A concorrência de outras farmácias pode ser encarada como uma ameaça. Acresce ainda a concorrência de grandes superfícies que conseguem preços em produtos de dermocosmética e em medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), com as quais as farmácias não conseguem competir.

I.4.2.Crise do sector

As sucessivas alterações legislativas que têm sido aprovadas nos últimos anos como a venda de MNSRM fora das farmácias, as reduções sucessivas dos preços dos medicamentos e das suas margens de comercialização, a aplicação de margens regressivas em vez de margens fixas e o aumento de stock por imposição legal levaram a uma grave crise no sector. Há uma maior contenção nos gastos o que prejudica a farmácia em termos de oferta, serviços e capacidade de renovação.

2.Organização e Gestão

2.1.Vantagens

2.1.1.Sistemas Internos

A criação de sistemas internos de gestão e organização de produtos na farmácia permite um funcionamento mais harmonioso da mesma. A existência de procedimentos que são cumpridos de forma metódica por todos funcionários da farmácia Almeida Sousa evita com que haja enganos ou necessidade de consultar os colegas. São especialmente

relevantes durante o armazenamento e disposição dos produtos farmacêuticos, facilitando a sua localização por qualquer trabalhador da farmácia e evitando também uma cedência errada. Somando a este outros pequenos procedimentos, como a dispensa do medicamento com o prazo de validade mais curto, a farmácia terá menor dificuldade em lidar com um grande volume e/ou variedade de produtos farmacêuticos.

2.1.2.Sifarma

Esta é uma das mais importantes ferramentas de trabalho de um farmacêutico comunitário. Para além de ser utilizado na dispensa de medicamentos, mais propriamente no processamento da receita, este software também é utilizado para consultar o stock, medicamentos no mercado, registo das compras-vendas, PVP, PVF entre outros factores que permite uma gestão mais racional do stock, que procura ir ao encontro das necessidades dos utentes e evitando a encomenda de medicamentos sem saída.

2.1.3.Garantia de Stock

Esta é uma das principais funções de uma farmácia que nem sempre é fácil de cumprir. Isto deve-se ao facto de alguns produtos poderem estar esgotados no laboratório e/ou armazém ou devido à grande variedade de medicamentos, especialmente de genéricos, que torna fisicamente impossível tê-los todos em stock. A farmácia Almeida Sousa opera com três fornecedores diferentes, recebendo duas encomendas diária ,uma pela parte da manhã e a outra de tarde. A farmácia costuma ter em stock uma considerável variedade de medicamentos mesmo assim, numa eventual falha de stock, os distribuidores por norma conseguem-na suprimir num curto espaço de tempo.

2.2.Desvantagens

2.2.1.Medicamentos de disponibilidade reduzida

Este tipo de medicamentos, mais conhecidos por “rateados”, estão frequentemente esgotados em armazém. A maioria destes medicamentos é exportada pelas distribuidoras para outros países onde obtêm margens economicamente mais favoráveis. No caso da farmácia Almeida Sousa muitos destes medicamentos estavam geralmente em falta (ex. Seretaide[®],Pradaxa[®],etc). As empresas distribuidoras ou

correspondem ao pedido da farmácia quando lhes fosse possível ou terá que ser a farmácia a fazer a encomenda através de uma lista, não excedendo um determinado número de caixas. O número de caixas atribuído à farmácia baseia-se, fundamentalmente, na relação de cliente que a distribuidora tem com a farmácia.

2.2.2.Sistema de reservas

Muitas vezes os medicamentos requeridos pelo utente não se encontram em stock. Face a esta situação, a farmácia Almeida Sousa dá a possibilidade de deixar o medicamento reservado em nome do utente que aguarda, então, pela chegada da encomenda. Repetidamente as pessoas que o reservam não o levantam, o que, dependendo do tipo de produto, pode ser difícil de escoar ou significar muito dinheiro “empatado”. A melhor solução para esta situação seria o utente deixar o produto pago ou ser avisado que este só estaria reservado até ao prazo de devolução dado pelo distribuidor.

2.2.3.Stock incorrecto

Nem sempre o stock que aparece no sistema coincide com o stock real. As razões para este tipo de erros podem ser variadas (ex. engano na entrada do medicamento, cedência errada, má arrumação, etc.). O farmacêutico era proactivo na procura do medicamento nos sítios mais prováveis de engano na arrumação e a comparar os dados do sistema com os das facturas assim que o erro fosse detectado.

2.3.Oportunidades

2.3.1.Via Verde do Medicamento

Visto que a disponibilidade de medicamentos “rateados” representa um dos grandes problemas com que as farmácias têm que lidar, o Infarmed criou recentemente a Via Verde do Medicamento. De uma lista de medicamentos rateados, este sistema garante a disponibilidade de qualquer um na condição da farmácia fornecer os dados da receita médica onde conste um desses medicamentos.

2.3.2Automatização da Farmácia

A nova realidade tecnológica que são os robots de farmácia pode representar inúmeros ganhos para a farmácia em termos de tempo, organização e gestão. Estes

robots são capazes de receber e organizar encomendas bem como ceder o medicamento pedido pelo farmacêutico com um taxa ínfima de erro. Todavia este sistema automatizado não é acessível a qualquer tipo de farmácia. Só se revela economicamente viável quando a farmácia tem uma elevada afluência de pessoas e consequentemente um elevado volume de medicamentos.

2.3.3. Marketing farmacêutico

As ações de marketing como promoções e outras campanhas ,que possam atrair novos clientes, são uma estratégia interessante. Devem satisfazer as necessidades e expectativas dos já vinculados, sem que a componente comercial se sobreponha ao interesse da saúde do cliente.

2.4. Ameaças

2.4.1. Dependência do sistema informático

À semelhança do que acontece em vários tipos de serviços, uma farmácia está altamente dependente do seu sistema informático. Embora nunca se justifique a sua suspensão, devem ser antecipadas formas alternativa de o substituir em caso de falência técnica.

2.4.2. Variabilidade de Preço

A variabilidade de preços dos medicamentos obriga a um maior controlo de modo a que não sejam aceites produtos com PVPs desactualizados, ou que sejam facturados medicamentos com um preço diferente daquele inscrito na caixa. Súbitas mudanças de preço como aquela que ocorre a um medicamento aquando da introdução de um novo produto homogeneo no mercado, leva a que o utente desconfie da farmácia e do valor cobrado pela mesma.

2.4.3. Taxa de utilização do Cartão Saúde

Este cartão é sem dúvida uma mais valia para o utente porque estes conseguem ,assim, economizar bastante. Os clients utilizam os pontos recebidos na compra de produtos de farmácia para rebater em novos produtos catalogados. Porém, a partir de Setembro, vai passar a existir uma meta para a taxa de utilização do cartão nas farmácias como forma de incentivar as farmácias a angariar utilizadores deste cartão. A ameaça

será que o incumprimento da meta resultará no pagamento de um valor já estabelecido pela ANF.

3. Atendimento ao público

3.1. Vantagens

3.1.1. Equipa

A equipa técnica da farmácia Almeida Sousa é um dos pontos mais fortes no que diz respeito ao atendimento. É composta por 4 farmacêuticos e 1 técnica auxiliar de farmácia, sendo a sua competência, simpatia, disponibilidade e conhecimento científico reconhecida pelos utentes.

3.1.2. Atendimento personalizado

Indo um pouco no seguimento do ponto anterior, a equipa da farmácia Almeida Sousa procura uma personalização dos seus atendimentos, fazendo com que o utente se sinta confortável na presença do farmacêutico. Frequentemente o utente sente-se à vontade para expor melhor a sua situação de saúde, o que permite um melhor aconselhamento, uma melhor orientação terapêutica e uma melhor prestação de serviços no geral.

Algumas iniciativas da farmácia como caminhadas ajudam a estreitar relações com os utentes e promovem hábitos de vida saudáveis. Todos estes factores somados levam a uma maior fidelização de clientes à farmácia.

3.1.3. Serviços

O utente quando vem à Farmácia Almeida Sousa pode dispor de um vasto leque de serviços farmacêuticos como a determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos (colesterol total, glicémica, triglicéridos, PSA e ácido úrico), cálculo do índice de massa corporal e medição da tensão arterial. Cada um destes serviços referidos é seguido ou realizado pelo farmacêutico, sendo que o resultado é acompanhado de um comentário ou possível conselho por parte do mesmo. A farmácia também está capacitada para administrar injectáveis e para fazer curativos ou trocas de pensos de ferimentos não graves.

Para além dos serviços farmacêuticos referidos disponíveis a tempo inteiro, muitas vezes surgem serviços temporários, realizados por entidades externas, nas áreas da podologia, dermocosmética entre outros.

No seu global a prestação de serviços é um factor de distinção entre farmácias e em muito se quaduna com o principal objectivo das farmácia que é a promoção de saúde.

3.1.4.Manipulados

A preparação de manipulados permite que o utente disponha de formulações não comercializadas adaptadas às suas necessidades específicas. A farmácia tem vários clientes habituais que trazem receitas para manipulados. A experiência da equipa na preparação de vários tipos de formulações e as condições do laboratório permitem que uma boa qualidade na sua preparação num espaço de tempo geralmente curto.

3.1.5.Dermofarmácia e Cosmética

Dada a proximidade da praia e do facto de haver uma maior consciencialização para os cuidados a ter com a pele por parte do utente, esta tem vindo a ser uma das principais apostas da farmácia. A equipa da Farmácia possui um conhecimento vasto desta variedade de produtos, sabendo qual o(s) produto(s) indicado(s) para cada tipo de afecção dermatológica ou finalidade cosmética. Um comprador geralmente encontra aquilo que procura dado que a farmacia comercializa uma vasta gama de produtos dermocosméticos.

3.1.6.Esclarecimentos ao público

A farmácia cumpre a sua função de aconselhamento no acto da venda e não só. Muitos utentes vêm à farmacia Almeida Sousa para esclarecer alguma dúvida ou pedir a opinião profissional do farmacêutico. Esta disponibilidade faz com que o utente adira melhor à terapia e contribui para um maior descongestionamento dos serviços de saúde públicos.

3.1.7.Receita Electrónica

O aparecimento da receita electrónica veio em muito facilitar o atendimento ao público. Após a introdução do código da receita no sistema os vários regimes de participação e possíveis excepções são auticamente processados, aparecendo no

ecrã os medicamentos passíveis de ser cedidos. Juntamente com a funcionalidade do Sifarma que confirma se o que está a ser cedido está de acordo com o que está descrito na receita, a probabilidade de haver erros na cedência de medicamentos desce para níveis residuais. Acresce o facto de ser uma receita impressa o que permite uma melhor leitura.

3.2.Desvantagens

3.2.1.Horas de maior afluência

A distribuição do número de utentes na farmácia ao longo do dia não é constante. No pico da época balnear é caracterizada por muita gente nas horas antes do almoço e ao final da tarde. Os quatro postos da farmácia nestas situações não conseguem dar vazão a essa quantidade de pessoa, podendo haver um atendimento menos atento.

3.2.2.Inflexibilidade do utente

O farmacêutico é ,por vezes, confrontado com doentes que não reagem bem a que lhes seja negada a cedência de um medicamento sem receita médica. Antibióticos, antidepressivos e ansiolíticos são os medicamentos habitualmente mais pedidos nestes casos. O utente costuma então alegar que se trata de uma terapia continuada, que tem uma infeção aguda (dor de dentes, infecção urinária,etc.), que não costuma ter o mesmo problema noutras farmácias, entre outros argumentos. Perante esta situação o farmacêutico contraria da melhor o utente, tentando explicar a situação, referindo que deve marcar uma consulta com o médico ou sugerindo MNSRMs ou terapias não farmacológicas que aliviem a sua condição.

3.3.Oportunidades

3.3.1.Criação de fichas de utentes

Tendo em conta a idade avançada da maioria dos utentes da farmacia e o facto de grande parte deles serem doentes polimedicados, seria importante a criação de fichas de utentes para doentes frequentadores da farmácia. Deste modo poder-se-ia fazer um seguimento farmacoterapêutico mais rigoroso e até uma rápida avaliação da prescrição médica, também se poderia avaliar melhor a adesão à terapêutica por intermédio de perguntas ao utente.

3.3.2.Nova Receita Electrónica

A nova receita electrónica alega ser prática, inovadora e sustentável. Esta medida pretende transferir a receita médica para o cartão de cidadão e com isso reduzir a receita em suporte de papel para segundo plano. Esta medida poder-se-á revelar vantajosa para o utente, uma vez que se torna mais fácil e pratico apresentar as receitas na farmácia. Também facilita o trabalho mais burocrático da farmácia. que não terá que verificar tantas receitas em suporte de papel ou ter que arranjar espaço na farmacia para as armazenar, correndo o risco de as danificar ou perder.

3.3.3.Farmacovigilância

O hábito de comunicar as suspeitas de reacções adversas medicamentosas a centros de farmacovigilância não é uma prática habitual na farmácia. Contudo, com a submissão de notificações espontâneas pode contribuir para um maior conhecimento do medicamento e para uma resposta mais satisfatória a doentes que desejam mudar de laboratorio ou abandonar por completo a terapêutica por causa de “reacções adversa”, na sua óptica.

3.4.Ameaças

3.4.1.Quantidade de medicamentos do mesmo grupo homogéneo

O crescente número de genéricos e a prescrição por DCI torna impossível saber qual o medicamento que um utente toma quando o único elemento que a pessoa se recorda é a descrição da caixa de embalagem. Algumas marcas já têm as abas da embalagem picotadas de modo a que o doente possa-las destacar e mostrar ao farmacêutico caso haja dúvida.

4. Estágio

4.1. Vantagens

4.1.1. Atribuição faseada de competências

O início do meu estágio começou pela recepção e armazenamento de encomendas. Foi aí que tive o primeiro contacto com o sistema informático Sifarma2000® e que tive de assimilar todos os cuidados inerentes a uma recepção, desde a verificação dos PVP, dos prazos de validade, embalagens danificadas ou mesmo não enviadas/não pedidas, tendo também de efectuar devoluções e organizar as facturas. Seguiu-se a organização e disposição de medicamentos e produtos de farmácia pelas prateleiras, expositores e gavetas de arrumação.

Com o aparecimento de receitas médicas de formulações manipuladas comecei por observar o farmacêutico a realizar a sua preparação e posteriormente eu próprias as executei. Os manipulados mais preparados eram a solução alcoólica de ácido bórico à saturação com água oxigenada, a suspensão oral de Cloridrato de propanolol 5mg/mL e a pomadas com ácido salicílico. O preenchimento da ficha que acompanha a receita médica, a inscrição do rótulo e o cálculo do seu preço segundo a portaria 769/2004, de 1 de Julho, foram também abordadas durante a minha formação.

Ao longo do estágio, mas fundamentalmente no início, sempre que houvesse a oportunidade acompanhava um farmacêutico no atendimento do utente prestando atenção ao aconselhamento farmacêutico, aos MNSRM sugeridos pelo farmacêutico, às peculiaridades do sistema Sifarma e ao processamento da receita médica, especialmente quando esta era feita de forma manual.

Assim que me inteirei de como estava organizado o sistema de receitas comecei a conferir as receitas electrónicas (99x) e organizá-las por lote. Mais tarde comecei a fechar lotes, imprimir e conferir o seu verbete e fui informado dos cuidados a ter na conferência de regimes de comparticipação processados de forma manual.

Depois de me sentir confiante o suficiente passei a atender ao balcão, supervisionado por um farmacêutico. Com o tempo fui ganhando prática e formação nesta e noutras competências de um farmacêutico (serviços, arquivo de documentação, etc.) com vista a uma maior autonomia.

4.1.2. Aplicação de conhecimentos

O atendimento do utente é o acto profissional que mais põe à prova os seus conhecimentos técnico-ciêntíficos do farmacêutico. O contacto com o doente deu vida a “casos clínicos” que várias vezes eram discutidos durante o curso universitário. Grande parte destas situações eram passíveis de se resolver através do uso de MNSRM, sendo as mais comuns referentes a problemas do tracto respiratório, como tosse, dores de garganta, e congestão nasal, mas também do tracto gastrointestinal, como a obstipação. Foi muito importante para relembrar quais as questões chave que se devem fazer ao doente para cada situação, afim de entender o caso que nos é apresenta e conseguir ,então, fazer um aconselhamento mais correcto e sugerir a terapia mais adequada. Outros pormenores não menos importantes que se devem sempre realçar durante o atendimento são as medidas não farmacológicas, a toma controlada dos medicamentos, e que em caso dos sintomas persistirem, aconselhar a ida ao médico.

4.1.3. Apoio e orientação constante

Durante todo o meu estágio senti disponibilidade por parte de toda a equipa para me esclarecer qualquer tipo de dúvida, ajudar na realização de tarefas ou para demonstrar a forma mais correcta de se proceder perante determinada situação. Este factor contribuiu em muito para que me senti-se mais confiante naquilo que fazia.

4.2. Desvantagens

4.2.1. Período de adaptação

Este período de tempo é inerente a qualquer estágio e é um tempo sobretudo de aprendizagem, todavia pode ser frustrante para o estagiário por este não conseguir desempenhar as tarefas com autonomia. A variedade de produtos farmacêuticos existentes na farmácia foi uma das principais dificuldades durante o atendimento por não ser fácil ,em pouco tempo, ter em mente todas as possibilidade de escolha.

4.2.2. Falta de experiência no atendimento

Por muito que se observe um farmacêutico durante o atendimento de utentes só a prática é que permite fazer fazer os maiores progressos. A falta de confiança e

inexperiência inicial pode pôr o estagiário numa situação desconfortável frente ao utente, felizmente existe uma grande compreensão por parte da população em geral.

4.3.Oportunidades

4.3.1.Observação *in loco*

Durante o estágio surgem situações em que a observação é a melhor forma de aprendizagem. Foram portanto casos mais práticos em que o doente expunha , na maioria dos casos, afecções dermatológicas como alergia ao sol, herpes, eczema, foliculites, entre outras. A avaliação deste casos ,necessária para o aconselhamento farmacêutica ,era feita sobretudo com base na experiência e descrição da afecção já que os casos que apareciam na farmácia raramente era tão evidentes como os das imagens que aparecem nos livros. Para além de afeções cutâneas o utente também costumava expor queimaduras, hematomas, inflamações nos olhos, entre outros. A distinção entre os vários casos idênticos na forma foi talvez o mais útil na minha formação.Com a devida autorização do utente, tive também a oportunidade de observar a administração de injectáveis, medição de parâmetros bioquímicos e a realização curativos.

4.3.2.Material escrito

De acordo com o artigo 37º do DL nº 307/2007, 31 de Agosto, os documentos obrigatórios numa farmácia comunitária passam pela edição mais recente da Farmacopeia Portuguesa, e o Prontuário Terapêutico. Além destes documentos, a farmácia Almeida Sousa possuía um leque abrangente de publicações e apontamentos fundamentais ao meu desempenho, destaco os apontamentos de várias formações onde que os funcionários estiveram presentes e o livro “Medicamentos não prescritos: Aconselhamento farmacêutico”

4.3.3.Acções de formação

Durante o estágio tive a oportunidade de ter formações de algumas marcas, como por exemplo a Juzo® (fabricante de meias elásticas e de descanso), que me permitiram ganhar mais conhecimentos nessas áreas, aumentando a minha confiança no seu aconselhamento.

4.3.4. Confirmação dos padrões de prescrição médica

Durante a minha estadia na farmácia, pelo número de encomendas ou pelo atendimento ao balcão deu para perceber que o tipo de medicamentos mais prescritos são os antidiabéticos, antihipertensores e psicofarmacológicos. Sendo este último um problema de saúde pública pelos riscos e efeitos secundários que acarreta o consumo excessivo deste tipo de medicamento. Tratar das receitas e pedidos vindos do lar permitiu-me ter um contacto maior com alguns dispositivos médicos e terapêuticas crónicas dos idosos.

4.4. Ameaças

4.4.1. Data de início do estágio

Por razões alheias a mim e à farmácia, o início do estágio só começou em Junho 2015. Este aspecto foi visto como uma ameaça à qualidade do estágio pela intensidade de horário que seria exigida e pelo desfazamento que houve entre o final do 1º semestre e o início do estágio. Devido ao espírito pedagógico presente na farmácia e com esforço pessoal os objectivos do estágio não foram comprometidos.

Considerações finais

Finda esta etapa, considero que o estágio curricular em farmácia comunitária foi o culminar da minha passagem pelo Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas e representou a transição para o início da vida profissional.

A insegurança sentida nos primeiros tempos de estágio foi sendo superada com o apoio de toda a equipa da farmácia Almeida Sousa. Foi um processo de aprendizagem constante que não acaba com o final do estágio. Para além do conhecimento técnico-científico adquirido durante o estágio, um conjunto de valores associados à profissão, como o rigor, a ética e o altruísmo, foram inculcados e cultivados.

A posição privilegiada das farmácias na sociedade, permitiu-me ter uma visão mais alargada do estado da saúde da população, perceber quais as lacunas e aspectos em que pode ser melhorada, a começar pela próprio sector farmacêutico. Ao longo deste tempo, foi-me possível aperceber que o farmacêutico tem, indubitavelmente, uma profissão dotada de grande responsabilidade, sendo um garante de saúde entre a população em geral.

Bibliografia

Nova Receita Electrónica [Acedido a 3 de Setembro 2015]. Disponível em:

<http://www.receitaelectronica.pt/#/o-que-e>

Portaria nº. 137-A/2012, de 11 de maio. Diário da República, 1ª Série – Nº. 92 – 11 de maio de 2012 [Acedido a 03 de Setembro de 2015]. Disponível em:

<http://dre.pt/pdf1sdip/2012/05/09201/0000200007.pdf>