

Andreia Raquel Domingues de Sousa Alves

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.^a Mabela Maria Parreira Valente Ferraz e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Andreia Raquel Domingues de Sousa Alves

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.ª Mabela Maria Parreira Valente Ferraz e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Andreia Raquel Domingues de Sousa Alves, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o número 2011118350, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade Estágio Curricular.

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

Coimbra, 10 de julho de 2015.

Assinatura

A orientadora de estágio,

Mabela Maria Parreira Valente Ferraz

(Dra. Mabela Maria Parreira Valente Ferraz)

Carimbo da Farmácia



A estagiária,

Andreia Raquel Domingues S. Alves

(Andreia Raquel Domingues de Sousa Alves)

Agradecimentos

Chegado ao fim o meu percurso académico, não posso deixar de agradecer a todos aqueles que fizeram parte desta minha caminhada, e que contribuíram para o meu desenvolvimento como pessoa e como profissional.

Um especial agradecimento aos meus pais, os meus grandes pilares, por estarem sempre presentes, por me apoiarem nas minhas decisões, pela confiança, pela educação que me deram, pelos valores que me transmitiram e que agora se revelam tão úteis no meu dia-a-dia; o meu amor e gratidão por vocês é incondicional.

À Dr.^a Mabela, minha orientadora de estágio, pela oportunidade que me deu, por todos os conhecimentos que me transmitiu, pela disponibilidade, ajuda, paciência, confiança e por me ter contagiado com a sua boa energia e amor à profissão.

Ao Dr. Carlos, proprietário da Farmácia Ferraz, por me ter dado a oportunidade de estagiar numa farmácia onde preza a competência, eficiência, responsabilidade e qualidade.

A todos os colaboradores da Farmácia Ferraz, por contribuírem para a minha preparação como futura farmacêutica, pela ajuda, disponibilidade e prontidão.

Aos meus colegas de estágio, Filipa Almeida e Rui Santos, por terem partilhado comigo esta experiência, pela amizade, boa disposição, ajuda, companheirismo.

A todos os utentes da Farmácia Ferraz, por todo o carinho e por me mostrarem que vale a pena ser Farmacêutica e querer sempre fazer mais e melhor.

A todos os meus amigos, pelas palavras de apoio nas horas difíceis, pela paciência e confiança que depositam em mim, por fazerem parte da minha vida.

A todos aqueles que de alguma forma contribuíram para a conclusão desta etapa muito importante.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, a todos os professores, por tudo o que me ensinaram e me transmitiram, um sincero obrigado.

A todos, muito obrigada!

Andreia Alves

Lista de Abreviaturas

ANF	Associação Nacional de Farmácias
FF	Farmácia Ferraz
HTA	Hipertensão Arterial
IMC	Índice de Massa Corporal
MNSRM	Medicamento Não Sujeito a Receita Médica
MSRM	Medicamento Sujeito a Receita médica
OF	Ordem dos Farmacêuticos
OMS	Organização Mundial de Saúde
PNV	Plano Nacional de Vacinação
PRM	Problemas Relacionados com os Medicamentos
PVP	Preço de Venda ao Público
RAM	Reações Adversas ao Medicamento
RNM	Resultados Negativos Associados à Medicação
SBV	Suporte Básico de Vida
TA	Tensão Arterial

Índice

1. Introdução.....	1
2. Análise SWOT	2
2.1. PONTOS FORTES – Atividade individual e análise crítica	2
2.1.1. Conhecimentos teóricos adquiridos no MICF	2
2.1.2. Plano de estágio estruturado e experiência adquirida	2
2.1.3. Equipa técnica da farmácia.....	4
2.1.4. Localização e horário da farmácia	4
2.1.5. Imagem e promoção da farmácia	5
2.1.6. Variabilidade e afluência de utentes	5
2.1.7. Interação Farmacêutico – Utente - Medicamento.....	6
2.1.8. Formação contínua em contexto de farmácia comunitária.....	7
2.1.9. Fontes de informação.....	8
2.1.10. Sistema Informático – Sifarma 2000 – novas atualizações	8
2.1.11. Serviços farmacêuticos prestados.....	9
2.1.12. Programa Farmácias Portuguesas – Saúde.....	11
2.1.13. Programa Valormed.....	11
2.2. PONTOS FRACOS – Atividade individual e análise crítica	11
2.2.1. Variabilidade de medicamentos genéricos	11
2.2.2. Associação do princípio ativo ao nome comercial	12
2.2.3. Verificação e processamento do receituário.....	12
2.2.4. Preparação de medicamentos manipulados.....	13
2.2.5. Conhecimentos teóricos acerca de produtos de uso veterinário	13
2.3. OPORTUNIDADES – Abordagem individual e análise crítica.....	13
2.3.1. Formação suplementar extra.....	13
2.3.2. Obtenção de novas competências: Fitoterapia e Curso de Naturopatia.....	14
2.3.3. Desenvolvimento da vertente social e humana da profissão.....	15

2.4. AMEAÇAS – Abordagem individual e análise crítica	15
2.4.1. Alterações dos preços de medicamentos Sujeitos a Receita Médica	15
2.4.2. Medicamentos esgotados	16
2.4.3. Dificuldade de acompanhamento farmacoterapêutico	16
2.4.4. Concorrência de ervanárias, parafarmácias e farmácias de shopping	17
2.4.5. Crise económica e baixo poder de compra.....	17
3. Casos clínicos.....	18
4. Conclusão	21
5. Bibliografia.....	22
Anexos	23

I. Introdução

Atualmente, ainda que de uma forma discreta, o papel do Farmacêutico tem vindo a assumir uma importância cada vez mais crescente. Este agente de saúde pública intervém em diversas frentes, tais como promoção da saúde, adoção de estilos de vida saudáveis, utilização racional dos fármacos, prevenção de doenças, monitorização de indicadores de doenças mais comuns, ações de rastreio, revisão da medicação e identificação de interações e/ou reações adversas de medicamentos. A formação académica, o exercício quotidiano e a formação profissional contínua, são elementos que lhe permitem uma panóplia de conhecimentos científicos específicos, indispensáveis para assegurar e melhorar a qualidade do serviço que prestam¹. As farmácias são hoje consideradas unidades do sistema de saúde onde prezam o grau de confiança e de satisfação. Além disso, fazem por prestar aos seus utentes, serviços inovadores e diferenciados, que procuram ir ao encontro das necessidades e expectativas de um público cada vez mais informado e mais exigente no que respeita à sua saúde².

A chegar ao fim de uma caminhada de cinco anos de formação, tive a oportunidade de “abraçar” um novo desafio - o estágio curricular. Com satisfação, recordo que este foi um dos últimos desafios deste meu percurso académico, e o primeiro para a inserção no novo mercado de trabalho. Assim, integrei este estágio na Farmácia Ferraz, uma farmácia comunitária situada na freguesia de S. Roque, Oliveira de Azeméis, sob orientação da Dr^a. Mabela e colaboração da restante equipa. Este estágio permitiu-me adquirir, consolidar e relacionar conhecimentos, desenvolver competências e ética de trabalho. O estágio teve a duração de 880 horas e decorreu entre 12 de janeiro a 12 de junho de 2015.

O presente relatório tem como objetivo a descrição de todas as atividades efetuadas no estágio, os conhecimentos e as experiências adquiridas. Desta forma, é possível fazer um balanço mais completo do percurso de estágio, destacando os seus pontos-chave e promovendo uma reflexão da sua influência na minha vida como futura Farmacêutica. Para este efeito, será efetuada uma abordagem pessoal e uma autocrítica construtiva e estruturada do estágio curricular. Este relatório será apresentado em formato de análise SWOT, reunindo os pontos fortes e fracos, as oportunidades e ameaças do anteriormente mencionado.

A análise SWOT é uma ferramenta de gestão simples, utilizada por empresas ou corporações, visando a análise e reflexão estratégica das mesmas no seu meio envolvente. Atualmente é também utilizada com outros objetivos, nomeadamente para avaliação de uma determinada atividade, como por exemplo estágio ou formação académica. A sigla SWOT

compõe as palavras *Strenghts* (Pontos Fortes), *Weaknesses* (Pontos Fracos), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças), como ilustrado na Fig. I.



Figura I- Diagrama de uma análise SWOT (adaptado de: https://pt.wikipedia.org/wiki/Análise_SWOT. [acedido a 14 de Junho de 2015])

2. ANÁLISE SWOT

2.1. PONTOS FORTES – Atividade individual e análise crítica

2.1.1. Conhecimentos teóricos adquiridos no MICF

Muitos dos conhecimentos adquiridos ao longo da minha formação académica foram imprescindíveis para a minha integração na dinâmica da Farmácia Comunitária e cruciais no meu desenvolvimento como profissional. Isto porque me permitiram reunir as condições necessárias para entender novos conceitos, consolidá-los e relacioná-los. Assim, tive a oportunidade de colocar em prática muitos dos conhecimentos até então adquiridos, promover a saúde e exercer esta profissão de que tanto me orgulho.

2.1.2. Plano de estágio estruturado e experiência adquirida

Considero relevante o meu estágio ter sido estruturado de uma forma que me permitisse assimilar devidamente todos os conhecimentos e experiências numa farmácia comunitária.

Numa primeira etapa, no sentido de me integrar na equipa de trabalho, comecei por me familiarizar com os produtos farmacêuticos existentes na mesma, e me inteirar da

importância que uma boa gestão dos mesmos pode ter no sucesso da empresa. Para este efeito, foi-me delegada a função de rececionar, armazenar e aprovisionar os produtos farmacêuticos. Assim, na receção, tive a oportunidade de desenvolver as minhas competências ao nível da gestão, em tarefas como conferir se a encomenda recebida estava concordante com a faturada, se os preços inscritos nas caixas e os preços faturados na receção correspondiam aos da fatura e se os produtos farmacêuticos se encontravam em condições de serem vendidos. Além disso, no caso de produtos sem preço marcado na caixa, pude sugerir o seu PVP, tendo em consideração o IVA, o preço faturado, a saída do produto, as anteriores compras e anteriores armazenistas. O armazenamento e aprovisionamento dos produtos foram igualmente tarefas de grande importância, pois uma boa disposição e organização do espaço influenciam a qualidade do atendimento e o escoamento dos produtos. Neste sentido, desenvolvi a minha capacidade de organização e rentabilização do espaço, em tarefas como o aprovisionamento de produtos nos seus respetivos lugares, comparando sempre os prazos de validade, de modo a que o produto com prazo menos alargado ficasse mais acessível. Neste sentido, a primeira etapa do meu estágio demonstrou-se muito importante, pois fiquei a conhecer claramente a disposição dos produtos na farmácia. Além disso, pude aprofundar os meus conhecimentos acerca de produtos que não conhecia, recorrendo a informação disponível nas bulas e campanhas publicitárias, prontuário terapêutico e sistema informático Sifarma 2000®.

Seguiu-se a segunda etapa do meu estágio, que me permitiu uma preparação para o meu papel no atendimento ao público. Desta forma, passei para o balcão, onde pude acompanhar de perto toda a envolvência do aconselhamento farmacêutico, por parte dos colaboradores da farmácia. Assim, tive a oportunidade de observar as suas posturas, a forma como abordavam os utentes, as necessidades dos mesmos e os conselhos disponibilizados. Por outro lado, fui-me inteirando da dinâmica de trabalho com o Sifarma 2000® no que respeita à área de atendimento. Ainda durante esta etapa, fui iniciando a minha relação com o utente através da medição da respetiva tensão arterial.

A terceira e última etapa passou pelo meu atendimento ao balcão propriamente dito. Integrando todos os conhecimentos adquiridos até ao momento, procurei aplicá-los com sentido de responsabilidade, de modo a prestigiar o bom nome e a dignidade da profissão farmacêutica.

2.1.3. Equipa técnica da farmácia

A interação com a equipa de profissionais da Farmácia Ferraz foi sem dúvida uma mais-valia para a minha aprendizagem durante o estágio. Graças a eles, fui recebendo todas as ferramentas necessárias para que pudesse aprender e adquirir as devidas competências. A eles lhes devo toda a ajuda, disponibilidade e prontidão.

A Farmácia Ferraz é da propriedade do Dr. Carlos Ferraz, que ocupa o cargo de Diretor-Técnico. A sua equipa conta com mais quatro farmacêuticos e duas técnicas de farmácia. Todos os presentes são dotados de um grande profissionalismo, empenho, ética e competência. Além disso, a equipa procura uma constante atualização de conhecimentos técnico-científicos, marcando presença em congressos, simpósios e formações nas várias áreas da saúde. Os colaboradores mostram-se interessados em adquirirem novas competências, com o intuito de prestarem um serviço farmacêutico diferenciado e um aconselhamento de elevado nível de conhecimento. Assim, a Farmácia Ferraz possui colaboradores especializados em Ciências da Nutrição, Mesoterapia, Dermatologia/Dermocosmética e Naturopatia, incluindo a Fitoterapia, Homeopatia e Ortomolecular. Dada a elevada abrangência de conhecimentos e as diferentes formas e abordagens de aconselhamento, esta é uma farmácia bastante procurada, pelos serviços de excelência e qualidade. Pelos motivos referidos, e mais alguns, faço um balanço muito positivo da interação criada com esta equipa, pela transmissão de conhecimentos e por estes colaboradores se terem revelado numa inspiração para mim. Além disso, não posso deixar de referir como ponto forte a relação saudável criada com outros estagiários da farmácia, pelo espírito de entreatajuda, motivação, troca de conhecimentos e experiências.

2.1.4. Localização e horário da farmácia

A Farmácia Ferraz (FF) situa-se em S. Roque, numa freguesia de Oliveira de Azeméis. Não obstante, a farmácia possui uma elevada afluência de utentes, dada a sua localização privilegiada, encontrando-se nas imediações de um lar de idosos, um centro de saúde, um infantário, duas escolas, uma igreja, cafés, restaurantes e três clínicas.

No que diz respeito ao horário de funcionamento, a farmácia encontra-se aberta das 9:00 horas às 21:00 horas durante a semana e das 9:00 horas às 19:00 horas aos sábados e feriados, sem interrupção para o almoço. Deste modo, os utentes ficam com a oportunidade de se dirigirem à farmácia na hora que lhes for mais oportuna. Este horário de funcionamento foi também vantajoso para mim, pois foi-me dada a oportunidade de

participar no horário de sábado. Assim, pude diversificar a minha experiência ao balcão, interagindo com pessoas que normalmente não se dirigem à farmácia durante a semana.

2.1.5. Imagem e promoção da farmácia

Nos dias de hoje, e atendendo à elevada competitividade do mercado atual, a imagem e promoção de uma farmácia torna-se cada vez mais um aspeto diferenciador, que pesa no momento da decisão sobre a aquisição de produtos ou serviços farmacêuticos. Assim, é importante a implementação de políticas eficazes de *marketing* que visem a fidelização dos clientes, bem como a atração de novos. A imagem da farmácia é estabelecida na relação com o cliente, na relação com outros profissionais do setor da saúde e ainda na própria relação entre profissionais da farmácia. É atendendo a estas premissas que a Farmácia Ferraz tem procurado uma maior proximidade entre todos estes elementos. No sentido de atingir os seus objetivos, são criadas estratégias de *marketing direto*, através da boa apresentação dos profissionais da farmácia, simpatia e competência. A farmácia possui ainda um logotipo próprio (Anexo I), objeto de dinamização através da sua inclusão em sacos personalizados e autocolantes. A existência de uma plataforma digital – *facebook* – permite também um contacto mais direto com o público, através de divulgação de campanhas e informações úteis para um estilo de vida saudável (Anexo II). Por outro lado, através de técnicas de *merchandising*, a farmácia procura uma boa organização dos produtos nas prateleiras, vitrinas, gôndolas e montras, atraindo os seus consumidores com novidades e promoções (Anexo III). O contacto direto com esta dinâmica na farmácia permitiu desenvolver as minhas técnicas de *marketing*, *merchandising* e boa comunicação. Neste sentido, colaborei na organização de lineares e do espaço, alterações da disposição de produtos consoante campanhas promocionais ou no intuito de dar mais visibilidade a produtos com baixa rotatividade do *stock*. Do mesmo modo, permitiu o desenvolvimento do meu sentido estético e criativo e a consciência da importância destas atividades para o desenvolvimento de uma imagem corporativa apelativa.

2.1.6. Variabilidade e afluência de utentes

A Farmácia Ferraz abrange uma elevada variabilidade de utentes, que permite aos colaboradores uma constante adaptação, aprendizagem e aplicação de conhecimentos nas mais variadas áreas. Assim sendo, a presente farmácia é visitada por utentes de várias idades,

de extratos sociais, necessidades e graus de instrução diferentes. A heterogeneidade de utentes demonstrou ser uma mais-valia para o meu estágio, representando uma experiência bastante enriquecedora e um desafio constante. Assim, tive a oportunidade de contactar com várias realidades do quotidiano numa farmácia comunitária, desenvolvendo a minha capacidade de adaptação e atendimento personalizado. O atendimento de utentes de outras nacionalidades e de outras línguas não é uma prática comum na Farmácia Ferraz, no entanto tive a oportunidade de atender uma utente de outra nacionalidade, pondo em prática a minha capacidade de comunicação na língua inglesa, adaptada ao contexto de farmácia comunitária. Por outro lado, a variabilidade de utentes que procuram a farmácia possibilita a que esta possua uma grande variabilidade de produtos disponíveis para atender as suas necessidades. Tal facto permitiu-me um elevado contacto íntimo com produtos de dermofarmácia, cosmética, puericultura, produtos veterinários, suplementos alimentares, dispositivos médicos e produtos homeopáticos. A proximidade com o centro de saúde permite que as pessoas venham levantar as suas receitas à Farmácia Ferraz, sendo por isso dispensada uma grande diversidade e quantidade de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM). Por outro lado, a proximidade com o lar de idosos permite que a FF tenha muitos idosos fidelizados, garantindo uma monitorização mais eficaz nesta faixa etária, que merece uma atenção redobrada por parte do farmacêutico.

2.1.7. Interação Farmacêutico – Utente – Medicamento

O Farmacêutico assume-se como um profissional de saúde de valor acrescentado, assumindo claramente o seu papel como o último elo de ligação entre o utente e o medicamento. Deste modo, farmacêutico deve ser sinónimo de segurança, qualidade e eficácia¹. Atendendo a estas premissas, foi com grande sentido de responsabilidade que iniciei o meu atendimento ao balcão. De forma a estabelecer uma boa interação, a atenção deve estar centrada no utente, para que desta forma se consiga um bom diálogo e se crie uma relação de confiança. Para isso, torna-se importante o discurso ser orientado de acordo com o tipo de pessoa com quem se estabelece um diálogo. A linguagem deve ser clara, simples, coesa e adaptada ao nível social e cultural de cada utente. Com a ajuda da Dr^a. Mabela e dos restantes membros da equipa, fui aprendendo técnicas que me permitiram ter uma boa comunicação verbal e não-verbal. A experiência no atendimento permitiu-me um novo leque de abordagens, pelo que tive a oportunidade de prestar cuidados e aconselhamento farmacêutico, promovendo adesão à terapêutica, uso racional e seguro do

medicamento e esclarecendo determinadas dúvidas inerentes à medicação e à própria prescrição. Assim, aquando da cedência de medicamentos, tive sempre o cuidado de perguntar se era a primeira vez que o utente tomava/utilizava os medicamentos/produtos farmacêuticos, se sabia a forma como deviam ser tomados (como, quando e quanto), recordando a posologia e escrevendo nas caixas de forma legível. Desta forma, pude assegurar-me que o utente não tinha dúvidas acerca das precauções com a utilização e duração do tratamento, de forma a retirar o máximo benefício do mesmo.

Sempre que pertinente, procurei alertar o utente para eventuais efeitos secundários e interações com outros medicamentos, suplementos alimentares e infusões. Além disso, e não menos importante, procurei aconselhar medidas não farmacológicas, de modo a influenciar de forma positiva a terapêutica.

Esta interação mostrou-se de uma elevada importância, pois permitiu-me crescer não só como profissional, mas também como pessoa. Apercebi-me do valor que a sociedade concede ao papel do farmacêutico, do respeito e confiança que têm por nós.

2.1.8. Formação contínua em contexto de farmácia comunitária

Na área dos cuidados de saúde reconhece-se uma constante atualização de conceitos, inserção de novos produtos, aparecimento de novas marcas, novas campanhas publicitárias e demonstrações de eficácia e segurança. Assim, torna-se importante que a equipa de trabalho acompanhe todas estas mudanças e se mantenha sempre atualizada, aumentando a qualidade do atendimento e a satisfação do utente. Por outro lado, o Farmacêutico sente-se mais seguro e confiante no aconselhamento, fornecendo todas as informações úteis acerca dos produtos que dispensa. Neste sentido, ao longo do meu estágio, tive a oportunidade de participar em formações organizadas pela Dr^a. Mabela e por formadores de laboratórios, sendo estas realizadas na sala de formações da Farmácia Ferraz. Estas abrangeram várias áreas de conhecimento, tais como a Fitoterapia, Ortomolecuar, Homeopatia e Dermocosmética. São exemplos a formação das gamas de produtos Caudalie[®], Superalimentos Föld[®], Aboca[®], Boiron[®], formações Nutérgia[®] sobre produtos da marca a usar em casos de “Stress, distúrbios do sono e convalescença” e “Terrenos alérgicos, atopias e otorrinolaringologia” e formação Dietmed acerca dos temas “Sistema Osteoarticular, saúde mental e neoplasias: soluções em fitoterapia” e “Sistema Cardiovascular e sistema digestivo: Fitoterapia aconselhada” (Anexo IV). Estas formações revelaram-se muito úteis, na medida em que me permitiram aprofundar os meus

conhecimentos acerca destas gamas de produtos e marcas, tornando o meu aconselhamento mais rico.

2.1.9. Fontes de informação

A Farmácia Ferraz possui uma biblioteca constantemente atualizada e alargada, pelo que toda a equipa tem acesso a uma valiosa fonte de informação acerca do medicamento e de outras áreas pertinentes. Assim sendo, a farmácia disponibiliza ferramentas de consulta de informação como o Formulário Galénico Português, várias publicações da Farmacopeia Portuguesa, Índice Terapêutico, Prontuário Terapêutico, livros cedidos pela ANF sobre “Medicamentos Não Prescritos, Aconselhamento Farmacêutico”, etc. Além disso, podem ser consultados e solicitados, sempre que necessário, materiais formativos disponibilizados por delegados de informação médica, bem como panfletos informativos das mais diversas áreas, nomeadamente de Dermocosmética, Fitoterapia, Homeopatia, Higiene Oral, Suplementos Alimentares. Durante o estágio, recorri de forma ativa a grande parte da informação disponibilizada pela farmácia, procurando enriquecer o meu conhecimento tanto acerca do medicamento como dos demais produtos farmacêuticos existentes. Por este motivo, considero este um ponto forte, que se revelou bastante útil para alargar os meus conhecimentos e ter a possibilidade de os aplicar no aconselhamento prestado.

2.1.10. Sistema Informático – Sifarma 2000® – novas atualizações

O Sifarma 2000® é o sistema informático adotado pela Farmácia Ferraz, sendo uma ferramenta fundamental para uma organização mais eficaz da farmácia e uma melhoria na qualidade do serviço farmacêutico prestado no atendimento. Deste modo, o presente *software* permite uma série de funcionalidades, das quais se destacam a receção de encomendas, controlo de prazos de validade, inventário, análise de rotatividade e devoluções de produtos, processamento de receituário, otimização da dispensa farmacêutica e informação atualizada acerca dos medicamentos (indicação terapêutica, precauções, contra-indicações, reações adversas, posologia). Assim sendo, o Sifarma 2000®, de forma sempre atualizada, combina os dados necessários à dispensa de medicamentos com toda a informação científica importante para os consumidores. Durante o estágio elucidei os meus conhecimentos acerca deste sistema, tirando partido de muitas das suas funcionalidades.

Este tornou-se um ponto-chave para a eficiência do atendimento prestado ao utente, na medida em que me permitiu aceder ao histórico de vendas do utente, saber rapidamente o stock e o leque de medicamentos que podem ser cedidos e efetuar encomenda instantânea na ausência de determinado produto. Um dos aspetos de maior relevância no cuidado prestado ao utente é a possibilidade de criar uma “ficha de dados”, com informações relevantes em relação ao utente, permitindo um atendimento diferenciado e padronizado.

O Sifarma 2000[®] é um sistema informático sujeito a atualizações constantes. No sentido de estar apto para receber o novo sistema “nova receita eletrónica”³, em abril do presente ano, a Farmácia Ferraz teve acesso a uma nova atualização, a meu ver bastante positiva. Ainda que não estando a funcionar na sua totalidade, dada a existência ainda de receitas em formato papel, esta atualização tornou-se especialmente vantajosa para mim como estagiária. Este novo sistema demonstra-se mais exigente no que respeita ao processamento do receituário, permitindo-me uma atenção redobrada de todos os passos envolventes na dispensa ativa de medicamentos. Num olhar sobre o futuro, este novo sistema irá permitir a dispensa de medicamentos através do cartão de cidadão do utente, sendo esta uma proposta cómoda, inovadora e sustentável³.

2.1.11. Serviços farmacêuticos prestados

A Farmácia Ferraz possui à sua disposição vários serviços que visam criar as devidas condições, para que os indivíduos e a população no geral adquiram capacidades que lhes permitam controlar a sua saúde, agindo sobre os fatores que a influenciam e desenvolver competências na adoção de estilos de vida saudáveis. No sentido de auxiliar todo este processo, a farmácia tem ao seu dispor instrumentos de monitorização da Tensão Arterial (TA), do peso, Índice de Massa Corporal (IMC), nível de colesterol total, triglicerídeos e medição capilar de glicémia. Estas determinações são registadas num documento próprio que fica com o utente (Anexo V). A determinação da TA é dos parâmetros mais determinados pela farmácia, dada a crescente sensibilização e elevada incidência de Hipertensão Arterial (HTA) na população. Desta forma, os colaboradores têm um papel de elevada importância, pois intervêm na promoção da adesão à terapêutica e de um estilo de vida mais saudável, aconselhamento de medidas não farmacológicas preventivas (alterações na dieta, exercício físico, ingestão de água), seguimento e controlo farmacoterapêutico, e sempre que pertinente, direcionamento de utentes para uma consulta médica. Neste ponto, tive a oportunidade de participar ativamente nesta dinâmica, efetuando a medição da pressão

arterial e prestando os aconselhamentos mais adequados, inteirando-me de cada situação específica. Sempre que possível, esta medição foi realizada numa sala de atendimento individual, um ambiente calmo e sem nenhum fator incomodativo.

Além disso, a Farmácia Ferraz tem ao seu dispor outros aparelhos de avaliação de diversos parâmetros. A sua utilização visa melhorar a qualidade e direcionamento do aconselhamento prestado aos utentes e de forma gratuita. Para este efeito, a farmácia possui um aparelho de avaliação da celulite e retenção de líquidos; aparelho que permite um rastreio ao coração (viport) e outro para avaliação do tipo de pele (mista, oleosa, seca, muito seca), queda de cabelo, fototipo, avaliação de sinais e elasticidade da pele. Consoante os resultados destes testes, o farmacêutico consegue ter uma visão clara do perfil do utente, permitindo um atendimento muito mais personalizado e colocando o utente como o centro da atividade do farmacêutico.

Na Farmácia Ferraz presta-se também o serviço de entrega de medicamentos ao domicílio e de administração de vacinas do Plano Nacional de Vacinação (PNV) e de medicamentos injetáveis. Este último é executado por colaboradores com formação adequada reconhecida pela Ordem dos Farmacêuticos (OF), domínio do Suporte Básico de Vida (SBV) e sob registo em documento próprio (Anexo VI). Durante o meu estágio procurei capacitar-me desta função, participando no curso de Administração de Vacinas e Injetáveis e SBV, creditado pela OF.

Dada a especialização de colaboradores na área de nutrição, são igualmente prestadas consultas de aconselhamento nutricional, que visam a adoção de um estilo de vida saudável, ajudando os utentes a tratar ou prevenir doenças relacionadas com a alimentação, a alcançar o peso desejável e a aumentar o seu bem-estar físico, mental e emocional.

Por outro lado, a Dr.^a Mabela, minha orientadora de estágio, é especializada em dermocosmética e dermofarmácia, prestando um aconselhamento diferenciado e gratuito aos utentes, bem como acompanhamento e monitorização dos mesmos. Deste modo, surgindo uma situação nesta área que exija um especial cuidado, os utentes são encaminhados para este serviço. Sempre que pertinente, os utentes são reencaminhados para uma consulta médica da especialidade. Ao longo do estágio, tive a oportunidade de estar presente neste aconselhamento, acompanhando situações de micoses, pé de atleta, queimaduras, acne, psoríase, eczemas, dermatite atópica, verrugas, calos, etc. Por este motivo, considero este um ponto forte de especial importância.

2.1.12. Programa Farmácias Portuguesas – Saúde

O Programa Farmácias Portuguesas, lançado pela Associação Nacional das Farmácias (ANF), permite que as farmácias aderentes beneficiem deste serviço, ainda que de uma forma indireta. Isto porque favorece a relação entre a farmácia e os utentes, permitindo uma fidelização dos mesmos à farmácia e aumento do incentivo de compra. As pessoas, atraídas pelas vantagens que este serviço oferece, aderem ao cartão que lhes permite usufruir das mesmas. Note-se que recentemente, o cartão deste serviço foi atualizado para o chamado cartão “saúda”. Este cartão possibilita a acumulação de pontos em produtos que não sejam MSRM, e por sua vez a troca por produtos que constam na revista Saúda. Este novo cartão possui também uma vantagem adicional ao cartão “Farmácias Portuguesas”, pois permite que os pontos acumulados sejam convertidos em vales a descontar nas compras dos utentes⁴.

2.1.13. Programa Valormed

O programa Valormed visa a eliminação de forma responsável e segura dos resíduos de embalagens e medicamentos fora de uso⁵. Para este efeito, a Farmácia Ferraz disponibiliza aos seus utentes um contentor Valormed, colocado num lugar estratégico e visível. Torna-se importante a colaboração do farmacêutico para a eficácia deste programa, pois este é um problema de saúde pública. Assim, o Farmacêutico deve, sempre que pertinente, sensibilizar o utente para boas práticas ambientais, tais como: não guardar medicamentos que já não sejam necessários, fazer uma revisão periódica aos medicamentos que se tenha em casa e incentivar a entrega de embalagens vazias e medicamentos fora do prazo de validade. Desta forma, contribuímos em ações que visam salvaguardar um ambiente de vida humano, sadio e ecologicamente equilibrado⁶.

2.2. PONTOS FRACOS – Atividade individual e análise crítica

2.2.1. Variabilidade de medicamentos genéricos

A elevada variabilidade de genéricos dificultou o processo de atendimento e cedência de medicamentos. Isto porque os utentes com medicação habitual pretendem levar o mesmo medicamento anteriormente cedido, mas não se recordam do mesmo ou não se conseguem explicar de forma clara. Assim, é pouca a informação que nos permite identificar

qual o genérico que toma, pois a maioria dela relaciona-se com o tamanho da caixa e a cor dos comprimidos. No entanto, em muitos casos, esta dificuldade foi facilmente ultrapassável, através de consulta de vendas no Sifarma 2000[®]. Neste seguimento, procurou-se saber se o utente já tinha levantado o medicamento na Farmácia Ferraz. Para colmatar esta situação, aconselhei ainda a numa próxima visita à farmácia trazer um destacável da tampa do medicamento, evitando assim confusões e facilitando o atendimento. Regra geral, dado o elevado número de utentes fidelizados, este ponto não se mostrou de real preocupação, pois facilmente tive acesso ao histórico de vendas.

2.2.2. Associação do princípio ativo ao nome comercial

No início do meu estágio considero que a associação do princípio ativo ao nome comercial foi uma dificuldade encontrada, uma vez que o nosso percurso académico nos direciona no sentido de adquirirmos conhecimento acerca de princípios ativos, não marcas. No entanto, e ao cuidado da minha orientadora, esta situação foi sendo ultrapassada. Com este intuito, a Dr^a. Mabela sugeriu-me que fizesse uma lista, com o nome dos medicamentos genéricos e respetivos nomes comerciais disponíveis no mercado. Assim, aquando a minha ida para o balcão, já fui mais preparada nesse sentido. De qualquer forma, sempre que surgia uma dúvida, recorria às funcionalidades do Sifarma 2000[®].

2.2.3. Verificação e processamento do receituário

A verificação do receituário é uma tarefa de extrema importância, pois permite a deteção de possíveis erros na dispensa de medicamentos. Além disso, o seu correto processamento permite que a farmácia possa receber a comparticipação da receita, consoante o respetivo organismo. Por este motivo, estas são tarefas dotadas de uma grande responsabilidade, pelo que estão delegadas a uma única colaboradora, para evitar interferência no processo. Assim, não tive a oportunidade de participar de forma ativa nestas tarefas, tendo no entanto acompanhado as mesmas de perto. Esta colaboradora teve o cuidado de me explicar a dinâmica de todo o processo, bem como os requisitos necessários a considerar, mostrando-se disponível para tirar as minhas dúvidas. Além disso, procurei confirmar diariamente se os medicamentos por mim dispensados estavam em conformidade com os prescritos nas respetivas receitas, permitindo que eventuais erros fossem corrigidos o mais rápido possível.

2.2.4. Preparação de medicamentos manipulados

Os medicamentos manipulados são prescritos quando é necessária a adaptação de dosagens ou formas farmacêuticas às carências terapêuticas de populações específicas (pediatria ou geriatria), inexistência no mercado da especialidade farmacêutica com igual substância ativa na forma farmacêutica pretendida e existência de uma lacuna terapêutica ao nível dos medicamentos preparados industrialmente⁷. Apesar de todas estas necessidades a que os medicamentos manipulados procuram responder, a Farmácia Ferraz não tem hoje muita procura. Apesar de dispor de um laboratório com as devidas condições para a realização dos mesmos, não tive oportunidade de realizar nenhum manipulado.

2.2.5. Conhecimentos teóricos acerca de produtos de uso veterinário

A meu ver, não houve uma preparação ao longo do meu percurso académico, que me permitisse reunir os conhecimentos necessários para responder a todas as questões que me pudessem vir a ser colocadas, em ambiente de farmácia comunitária. Apesar disso, não tive um grande contacto com situações que merecessem um aconselhamento mais aprofundado acerca da área de veterinária. Isto porque a minha experiência se baseou na dispensa de desparasitantes internos e externos e produtos de higiene para animais de companhia. No entanto, ao longo do estágio, procurei aprofundar alguns conhecimentos na área, de modo a conseguir responder a situações futuras.

2.3. OPORTUNIDADES – Abordagem individual e análise crítica

2.3.1. Formação suplementar extra

No decorrer do meu estágio, tive a oportunidade de participar em algumas formações, de forma a complementar todo o conhecimento adquirido na universidade, em formações contínuas e em contexto de farmácia comunitária. Estas foram imprescindíveis para o meu desenvolvimento como futura Farmacêutica, permitindo-me obter uma visão clara acerca de muitos temas, produtos e marcas. Além disso, permitiu-me adquirir um espírito crítico acerca de tudo o que me foi apresentado e tirar as minhas próprias conclusões do que será a melhor alternativa numa situação específica em farmácia. Tudo o que aprendi terá especial

importância para a minha futura vida profissional, pelo que agradeço desde já a oportunidade que a Farmácia Ferraz me deu.

Como tal, fui a formações da Nutergia® sobre “A sinergia das plantas e oligoelementos em nutrição celular ativa”, “Papel do intestino no controlo da inflamação crónica” e “Nutrição celular ativa cardiovascular”. Estas formações consistiram numa abordagem teórica de cada um dos temas descritos e correspondentes sugestões de produtos a usar, tendo o cuidado de fornecer todo o material necessário para a sedimentação da informação. Participei também na apresentação de dois produtos da Aboca® no contexto do emagrecimento, dando-me a oportunidade de perceber o que os distingue em relação aos demais produtos da mesma área. Marquei igualmente presença numa conferência da Uriage® com o tema “Novidades nos Primeiros Cuidados de Bebê” (Anexo VII), permitindo o conhecimento de toda a gama de produtos para este efeito. Ainda relacionado com esta marca, participei no convívio “Mercadinho da Uriage”, onde pude ter acesso a muitos dos seus produtos e assistir a palestras relacionadas com os mesmos. Esta formação permitiu-me ter uma opinião formada acerca dos seus cosméticos e respetivas características como aroma, textura e frescura. Tive ainda a oportunidade de assistir a um *workshop* de “Cosmética natural, limpeza e hidratação da pele”, organizado por uma escola de Saúde Integral (Anexo VII). Esta formação revelou-se muito enriquecedora, não só do ponto de vista profissional como pessoal. Recorrendo às potencialidades das plantas e outros produtos naturais, pude fazer o meu próprio bálsamo labial, desmaquilhante, tónico e hidratante corporal.

Por outro lado, estas formações revelaram-se numa oportunidade para conhecer outros profissionais de saúde, farmacêuticos ou não, permitindo a troca de experiências, contactos e conhecimentos.

2.3.2. Obtenção de novas competências: Fitoterapia e Curso de Naturopatia

O quotidiano na Farmácia Ferraz permitiu-me ter uma visão mais ampla da saúde, do estilo de vida e da própria natureza. Sempre tive consciência de que a saúde, tal como a Organização Mundial de Saúde (OMS) refere, corresponde a “um estado completo de bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afeções e enfermidades”⁸. No entanto, estava livre de pensar em toda a envolvência que esta frase exige.

Como anteriormente referido nos pontos fortes do presente relatório, a Farmácia Ferraz dedica-se bastante à área da Fitoterapia como uma boa sugestão terapêutica. Motivada pelos resultados alcançados e por toda a dinâmica associada àquilo que eu chamo “o Mundo das Plantas”, tive vontade de saber mais acerca desta área que desde o início me fascinou. Para além disso, tenho vindo a constatar a importância gigante que uma boa alimentação tem, aliada a um estilo de vida saudável. Neste sentido, comecei a frequentar um curso de Naturopatia, que visa a compreensão do Homem como um todo, da dádiva que é estar vivo, da alegria de viver com saúde, otimismo e felicidade. No meu entender, faz todo o sentido adquirir esta nova competência, na medida em que me vai permitir adotar uma abordagem diferente com o doente, conhecimentos mais amplos nas diversas áreas da Fitoterapia, Homeopatia, Aromaterapia, Nutrição, etc. Pretendo com isso poder prestar um serviço de saúde de qualidade, integrando o poder da Medicina a estes novos conhecimentos e de forma mais consciente e preocupada com o ser humano como um todo.

2.3.3. Desenvolvimento da vertente social e humana da profissão

O farmacêutico tem assumido um papel cada vez mais marcante na nossa sociedade. Note-se que é dos profissionais em quem as pessoas mais confiam. Mais do que um agente de saúde pública, tem-se revelado numa pessoa que mostra compreensão, que se preocupa. Por outro lado, com o aumento da esperança média de vida, temos uma população mais envelhecida, mais solitária e que precisa de mais cuidado no que respeita às emoções. Assim, torna-se importante desenvolvermos a vertente social e humana da profissão, ouvirmos atentamente a PESSOA que nos admira e respeita como profissionais. É particularmente gratificante para mim saber que procurei ser atenciosa e que marquei a vida daquela pessoa de alguma forma.

2.4. AMEAÇAS – Abordagem individual e análise crítica

2.4.1. Alterações dos preços de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Durante a tarefa de receção de encomendas, foi possível o reconhecimento da constante atualização de preços dos MSRM, exigindo uma atenção especial na verificação das faturas, que nem sempre estavam em conformidade com o PVP atualizado e inscrito na caixa. Deste modo, esta situação tornou o processo de gestão mais exigente e de uma maior

responsabilidade, obrigando a constantes correções de preço. No sentido de facilitar a eficiência da dispensa, as alterações identificadas foram devidamente assinaladas com um *post-it* designando “novo preço”, para que os restantes medicamentos com a mesma referência fossem os primeiros a serem dispensados. Por outro lado, ao nível do atendimento, criava-se um certo grau de desconfiança por parte dos utentes, que nos interrogavam acerca do porquê destas alterações, não compreendendo, por vezes, que esta é uma situação que nos transcende.

2.4.2. Medicamentos esgotados

No quotidiano da farmácia os medicamentos esgotados nas distribuidoras (armazenistas) prejudicam fortemente o acesso de medicamentos aos utentes. Ainda que na maioria dos casos os colaboradores consigam resolver rapidamente a falta de determinado medicamento, por vezes a sua receção é demorada. Esta situação traz repercussões para a farmácia, na medida em que: causa entropia na aquisição de fármacos pela necessidade de contactar vários armazenistas e incentiva a compra direta a laboratórios, com conseqüente redução da margem de negócio por não beneficiar de descontos. Além disso, torna-se difícil ao Farmacêutico gerir a sua relação com o doente por não conseguir responder às suas necessidades. Em último caso, pode mesmo levar à perda de doentes na impossibilidade de fornecimento dos produtos requeridos. A visão para o doente também não é animadora, pois despoleta a redução da adesão terapêutica por indisponibilidade do produto ou mesmo abandono e incentiva várias deslocações à farmácia para aquisição do medicamento.

2.4.3. Dificuldade de acompanhamento farmacoterapêutico

O acompanhamento farmacoterapêutico é centrado no doente, com o objetivo de contribuir para a melhoria do seu estado de saúde e qualidade de vida. Assim, partindo de uma abordagem global das necessidades de saúde do doente, o Farmacêutico procura estudar e acompanhar, de forma contínua e integrada, o perfil farmacoterapêutico, as patologias e as preocupações de saúde do doente. Neste contexto, o farmacêutico é responsável pelas necessidades dos doentes, em termos de medicação, através da deteção dos PRM (Problemas Relacionados com os Medicamentos), bem como a prevenção dos RNM (Resultados Negativos associados à Medicação).

Ainda que a Farmácia Ferraz possua um elevado número de utentes fidelizados, a existência de “utentes de passagem” também é comum, impossibilitando um acompanhamento adequado da sua terapêutica. Deste modo, torna-se difícil a avaliação da efetividade e segurança dos medicamentos e impossível a deteção de Reações Adversas ao Medicamento (RAM) e interações medicamentosas.

2.4.4. Concorrência de ervanárias, parafarmácias e farmácias de *shopping*

A existência de ervanárias constitui a meu ver, um perigo de saúde pública e uma ameaça para o trabalho da farmácia comunitária como prestadora de serviços de saúde de qualidade. Isto porque a população tem acesso aos seus produtos sem o mínimo de conhecimento acerca da sua segurança e possíveis interações com outros medicamentos. Por outro lado, as farmácias de *shopping* apresentam-se como grandes competidoras, pela sua localização privilegiada, com grande afluência de pessoas, aliado ao horário de funcionamento atrativo (até as 23-24h). As parafarmácias também representam uma ameaça, pela prática de preços mais reduzidos, em relação aos apresentados nas farmácias.

2.4.5. Crise económica e baixo poder de compra

Dada a crise económica atual e o baixo poder de compra, a aquisição de produtos de saúde é cada vez menor, pelo que o setor da farmácia atravessa um período de dificuldades económico-financeiras. Nos dias de hoje verifica-se uma elevada racionalização de medicamentos/produtos farmacêuticos requeridos na farmácia. Os utentes deixam de ter possibilidades para adquirir certos medicamentos, em virtude da redução substancial das contribuições pelo Estado. A população encontra-se menos recetiva na compra de medicamentos/produtos que se mostram adequados para responder às suas necessidades. Durante o estágio pude constatar a crescente procura de medicamentos genéricos, pelo seu preço apelativo em relação aos medicamentos de marca correspondentes. Para colmatar esta situação e despertar a atenção dos utentes, a Farmácia Ferraz procura apostar numa maior intervenção e diferenciação da sua atividade no atendimento. Para isso, torna-se necessária uma dissociação progressiva da remuneração do preço do produto, fazendo emergir o valor da prestação dos serviços farmacêuticos

3. Casos clínicos

Ao longo do meu estágio, tive a oportunidade de presenciar vários casos práticos que se mostraram relevantes e integrantes dos meus conhecimentos teóricos. Neste seguimento, no presente capítulo serão apresentados alguns desses exemplos.

Caso clínico A

Uma senhora chegou à farmácia acompanhada da sua filha de 7 anos de idade, referindo que esta se tem queixado de muita comichão na cabeça, pelo que suspeita da presença de piolhos. Além disso, na escola que frequenta, tem conhecimento de um surto deste parasita. A suspeita de pediculose do couro cabeludo foi confirmada por verificação da cabeça da criança, nas zonas onde é mais frequente a sua presença, nomeadamente atrás das orelhas e na zona da nuca. Verificou-se ainda que as lêndeas se encontravam perto da raiz do cabelo, tratando-se de uma infestação recente. Posto isto, foi aconselhado o uso de um champô de tratamento Paranix[®] que elimina piolhos e lêndeas, sendo igualmente cómodo por lavar ao mesmo tempo o cabelo. Assim, procurou-se explicar de forma clara as instruções da sua utilização, através da aplicação de uma quantidade generosa e uniforme de produto no cabelo seco, massajando bem todo o cabelo da raiz até às pontas. Segue-se uma espera de 10 minutos, precedida de adição de água para criar espuma e enxaguar o cabelo. Por fim, foi elucidada a forma como se retiram os piolhos e lêndeas, com o auxílio do pente metálico (incluído na embalagem) sobre o cabelo húmido. Foi aconselhada uma nova utilização passado sete dias, no sentido de garantir que o ciclo de vida dos piolhos fosse completamente interrompido⁹.

Para além deste aconselhamento, como prevenção, foi sugerida a utilização de um champô preventivo Tiox[®] por toda a família, bem como pela criança no fim do tratamento, a fim de evitar uma possível reinfestação, tão comum em ambientes escolares. Não menos importante, aconselhou-se a lavagem da roupa de cama, de banho e de outros objetos que tenham estado diretamente em contacto com a cabeça da criança, a altas temperaturas (>60°C).

Caso clínico B

Uma jovem com cerca de 22 anos de idade, dirigiu-se à farmácia, pretendendo um aconselhamento de higiene e cuidados diários para o seu rosto. Para atender às suas necessidades, procurei identificar o seu tipo de pele, concluindo que se tratava de uma pele oleosa, com poros dilatados e bastante brilho. Neste sentido sugeri produtos

dermocosméticos da linha Sébium da Bioderma[®], aconselhando o uso de uma água micelar para limpeza da pele e um fluido hidratante matificante, para cuidado diário anti-brilho, seborregulador e como base de maquiagem que matifica, uniformiza o tom de pele, disfarça imperfeições e previne o seu aparecimento¹⁰.

Caso clínico C

Um senhor de meia-idade dirigiu-se à farmácia queixando-se de tosse. De imediato procurei esclarecer que tipo de tosse se tratava, pelo que o utente indicou que era produtiva. No seguimento do nosso diálogo, fiquei a saber que não tomava qualquer tipo de medicação e que as suas secreções eram esbranquiçadas. O utente referiu ainda que não tinha conhecimento de sofrer de nenhuma doença pulmonar associada ou úlcera gastroduodenal. Atendendo ao levantamento destas informações, foi sugerida a toma de Flumucil[®] 600 mg (acetilcisteína) em comprimidos efervescentes, um expetorante/mucolítico que visa diminuir a viscosidade do muco e facilitar a sua remoção. Procurei assim informar o utente acerca da posologia, referindo que devia deixar dissolver um comprimido em meio copo de água, de preferência à noite^{11,12}. Uma vez que a hidratação é o mucolítico mais eficiente, foi ainda aconselhado ao utente ingerir muitos líquidos. Além disso, a inalação com água salgada pode igualmente ser uma boa opção.

Caso clínico D

Uma senhora do sexo feminino de cerca de 28 anos dirigiu-se à farmácia para levantar o antibiótico - fosfomicina 3000 mg granulado para solução oral (2 saquetas). Aquando da dispensa deste medicamento, recomendou-se que dissolvesse o conteúdo de uma saqueta num copo com água, duas horas após uma refeição e com a bexiga vazia. No dia seguinte, à mesma hora, pedi que repetisse de novo este processo^{11,12}. Durante o diálogo com a utente, esta acabou por confessar a recorrência de sucessivas infeções urinárias nos últimos tempos. Neste sentido, procurei saber se a utente tinha algum problema de saúde, ao que me respondeu que não. Assim, sugeri a toma de Urimed[®] (30 cápsulas), um suplemento alimentar que contém extrato de flores de hibisco na sua composição, que pela sua riqueza em polifenóis, possui ação não só no combate às infeções urinárias, como também na contribuição para a prevenção da ocorrência das mesmas. Foi aconselhada a toma de 1 cápsula por dia, de preferência depois de uma refeição e sugerida a continuação do tratamento pelo menos durante 3-4 meses. Como medidas não farmacológicas, aconselhou-

se a ingestão de grandes quantidades de líquidos bem como o uso de vestuário adequado (não muito justo e evitar materiais sintéticos).

Caso clínico E

Uma utente jovem do sexo feminino dirigiu-se à farmácia queixando-se de congestão nasal, febre e mau estar generalizado. Procurei saber se tinha algum problema de saúde, pelo que a utente disse que não. Como tal, aconselhei a toma de paracetamol 1000 mg (analgésico e antipirético) de 8h/8h, a fim de melhorar a sintomatologia associada à febre. Além disso, para o tratamento da congestão nasal sugeri Vibrocil® Actilong (xilometazolina) 1 mg/ml, solução para inalação por nebulização, fazendo uma aplicação em cada narina três a quatro vezes ao dia. Este exerce um efeito constritor dos vasos sanguíneos nasais, descongestionando a mucosa nasal e permitindo ao doente respirar mais facilmente pelo nariz. Para uma correta aplicação do nebulizador, foram prestados alguns conselhos de utilização, tais como assoar o nariz, inclinar a cabeça ligeiramente para a frente, inspirar pressionando o nebulizador e expirar pela boca^{11,12}. Como medidas não farmacológicas foi aconselhado repouso e aumento da ingestão de líquidos.

Caso F

Uma senhora com cerca de 35 anos dirigiu-se à farmácia queixando-se de diarreia há dois dias, estando preocupada com a sua condição. Após um diálogo com a utente, foi descartada a hipótese de febre, bem como dor abdominal persistente. Além disso, o número de dejeções diárias não era de tal forma frequente que tornasse a situação urgente e merecesse a dispensa de um antidiarreico do género Imodium®. Deste modo, foi sugerido Dioralyte® sabor a limão, uma formulação de eletrólitos orais que visa assegurar a hidratação e o equilíbrio eletrolítico, em défice no caso de diarreia. Foi aconselhada a toma de uma a duas saquetas (dissolvidas num copo cheio de água) após cada dejeção^{11,12}. No sentido de restabelecer a flora intestinal, foi aconselhado que tomasse UL-250. No que diz respeito a medidas não farmacológicas, aconselhou-se descanso físico e uma dieta apropriada, abundante em líquidos, sumos de fruta e caldos, evitando a ingestão de alimentos ricos em gorduras, fibras, produtos lácteos, cafeína, álcool, entre outros, pelo menos até a situação estar normalizada. Sugeriu-se ainda que a introdução de alimentos sólidos fosse efetuada de forma gradual, à medida que a diarreia ia sendo controlada. Nesta etapa, a utente podia ir introduzindo alimentos como: banana madura, arroz branco, iogurte natural e pão tostado.

4. Conclusão

Chegado ao fim este desafio, e fazendo uma introspeção global destes meses de estágio, faço um balanço bastante positivo de toda a aprendizagem e envolvimento. Considero que a minha experiência na Farmácia Ferraz me deu todas as ferramentas necessárias para o meu desenvolvimento como profissional e futura Farmacêutica, mas também como pessoa.

Nesta fase, reconheço ainda toda a preparação que o meu percurso académico me permitiu ao longo de 5 anos de formação, de forma a preparar-me para o exercício da minha profissão e a integrar-me numa equipa de farmácia comunitária. Não obstante, a consolidação da minha identidade profissional só foi possível graças à prática profissional que o estágio me possibilitou. Assim sendo, tive a oportunidade de evidenciar, clarificar e consolidar muitos dos conhecimentos adquiridos até então, bem como adquirir novos.

Hoje, estou mais consciente do papel das farmácias na sociedade, pois estas funcionam muitas vezes como unidades de cuidados primários para aqueles que necessitam. Do mesmo modo, reconheço toda a vertente humana intrinsecamente associada ao papel do farmacêutico e da importância que este assume na sociedade. Durante o meu estágio pude comprovar que este profissional desempenha uma posição preponderante pelo aconselhamento que disponibiliza, mas, mais do que isso, pela relação que é capaz de estabelecer com o utente, mostrando muitas vezes o seu papel como ouvinte e conselheiro.

A minha passagem pela Farmácia Ferraz permitiu-me o desenvolvimento de uma série de competências, das quais se destacam a comunicação verbal e não-verbal, trabalho em equipa, relação com o utente e confiança. Assim sendo, não posso deixar de agradecer uma vez mais a todos os colaboradores que viveram comigo esta experiência e que contribuíram para toda a minha aprendizagem em contexto de farmácia comunitária.

É para mim uma honra enorme poder dar a cara por esta profissão tão valiosa e tão nobre, pelo que me comprometo, desde já, a investir na minha formação e a adquirir novas competências, de modo a conseguir progredir tanto a nível pessoal como profissional.

5. Bibliografia

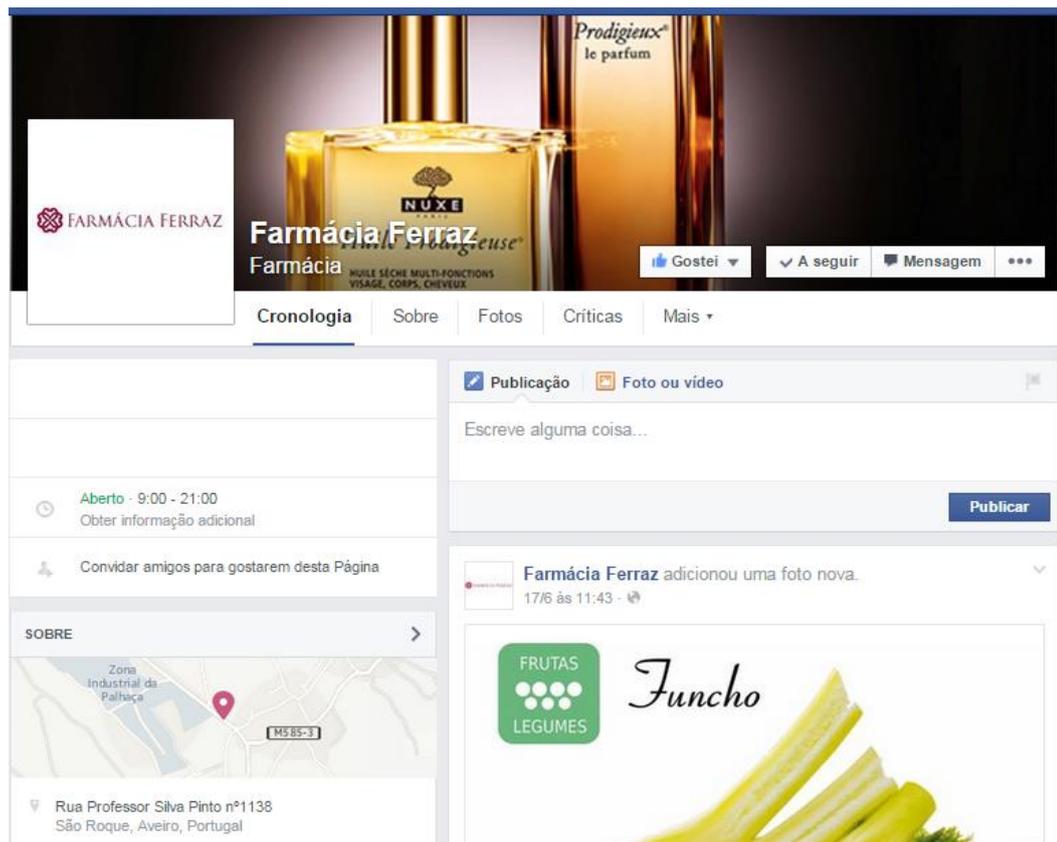
- 1- ORDEM DOS FARMACÊUTICOS, DEPARTAMENTO DA QUALIDADE - **Boas práticas para a farmácia comunitária** (BPF. Conselho Nacional da Qualidade, 3 (2009) 1-53 [acedido a 20 de junho de 2015] Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf
- 2- ORDEM DOS FARMACÊUTICOS. [acedido a 20 de junho de 2015]. Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid/ofWebInst_09/
- 3- FARMÁCIAS PORTUGUESAS - **Nova receita eletrónica**. [acedido a 22 de junho de 2015]. Disponível na Internet: www.receitaeletronica.pt/
- 4- FARMÁCIAS PORTUGUESAS - **Saúda**. [acedido a 22 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <https://www.farmaciasportuguesas.pt/saуда>
- 5- VALORMED. [acedido a 23 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/5>
- 6- MINISTÉRIO DA SAÚDE - **Decreto-Lei nº288/2001 de 10 de novembro - Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos**. Diário da República, série I-A. 261 (2001-11-10) 7150-7165. [acedido a 20 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.dre.pt/pdfs/2001/11/261A00/71507165.pdf>
- 7- MINISTÉRIO DA SAÚDE - **Despacho nº 18694/2010, de 16 de Dezembro**. Diário da República, 2.ª série. 242 (2010-12-16) 61028-61029 [acedido a 23 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://dre.pt/pdf2sdip/2010/12/242000000/6102861029.pdf>
- 8- WORLD HEALTH ORGANIZATION - **WHO Definition of health**. [acedido a 25 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.who.int/about/definition/en/print.html>
- 9- PARANIX - **Tratamento – com fórmula de dupla ação**. [acedido a 27 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://paranix.eu/pt-PT/produtos/tratamento>
- 10- BIODERMA - **Pele mista, oleosa ou com tendência acneica**. [acedido a 27 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.bioderma.com/pt/nc/produtos/novidades/family/241.html#>
- 11- INFARMED - **Infomed - Base de dados de medicamentos**. [acedido a 27 de junho de 2015]. Disponível na Internet: www.infarmed.pt/infomed/inicio.php
- 12- INFARMED - **Prontuário Terapêutico**. 10. Ministério da Saúde, 2011.

Anexos

Anexo I – Logotipo da Farmácia Ferraz.



Anexo II – Plataforma digital da Farmácia Ferraz (Facebook).



Anexo III – Prática de *merchandising* – imagem e promoção da Farmácia.



Anexo IV – Exemplos de alguns Certificados de Formação contínua interna na Farmácia Ferraz.

CERTIFICADO

DECLARO QUE Andreia Raquel Domingues de Sousa Alves

DA FARMÁCIA FERRAZ FREQUENTOU EM 21 Abril 2015 COM A DURAÇÃO DE 2 horas A SESSÃO DE
FORMAÇÃO SOBRE Terrenas Alérgicas, Atopias, ORL

21.4.2015

Orsilia Viveiro NUTERGIA
NOME LABORATÓRIO

CERTIFICADO

DECLARO QUE: Andreia Raquel Domingues de Sousa Alves

DA FARMÁCIA FERRAZ FREQUENTOU EM: 26/05/2015 COM A DURAÇÃO: 2 horas
A SESSÃO DE FORMAÇÃO SOBRE: Sistema intesto-benctual, saúde mental e neoplasias: prevenção em fitoterapia

26/05/2015

Orsilia dietMed
NOME LABORATÓRIO

CERTIFICADO

DECLARO QUE: ANDREIA RAQUEL DOMINGUES DE SAUSA ALVES
DA FARMÁCIA FERRAZ FREQUENTOU EM: 29-04-2015 COM A DURAÇÃO: 60 MIN.
A SESSÃO DE FORMAÇÃO SOBRE: HOMEOPATIA - ESPECIALIDADES

29/04/2015

Ana Adelaide

NOME

BIRON

LABORATÓRIO

Anexo V – Registo de parâmetros bioquímicos e fisiológicos.

VALORMED Nome _____
Idade _____

Cartão Check-up

DATA	HORA	PESO	ÍNDICE DE MASSA CORPORAL	TENSÃO ARTERIAL	FREQUÊNCIA CARDÍACA	GLUCOSEMA	COLESTEROL TOTAL	TRIGLICÉRIDOS	ÁCIDO ÚRICO

Anexo VI – Registo de Vacinação.



NOME				
DATA NASCIMENTO			ALERGIAS	
Nome Vacina	Lote	Data	Via Administração (IM, SC)	Nome de quem administrou
REACÇÕES ADVERSAS				

Anexo VII – Certificados de formação suplementar externa.

