



Diogo Afonso Veríssimo Marques Lagoa

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Diogo Afonso Veríssimo Marques Lagoa

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.ª Ana Margarida Videira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

O Orientador do Estágio Curricular

(Dr^a. Ana Margarida Videira)

O Aluno

(Diogo Afonso Veríssimo Marques Lagoa)

Declaração de Integridade

Eu, Diogo Afonso Veríssimo Marques Lagoa, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2008011453, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 15 de julho de 2016.

(Diogo Afonso Veríssimo Marques Lagoa)

Agradecimentos

Concluída esta derradeira etapa da vida que foi a minha formação académica, não poderia deixar passar a oportunidade de deixar alguns agradecimentos pessoais:

Aos meus pais e irmão, pelos sacrifícios e apoio constante ao longe todo este percurso.

À minha restante família, pela presença e acompanhamento constante, mesmo quando a distância o torna mais difícil.

À Inês, por todos os momentos que partilhamos durante este percurso.

Aos meus amigos, os que trazia e os muitos novos que fiz, por todas as vivências que partilhámos ao longo destes anos.

A toda a equipa técnica da Farmácia Rainha, por todo o apoio, disponibilidade e paciência que tiveram comigo.

À Dr^a. Ana Videira, por toda a orientação e acompanhamento durante o meu estágio.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, pelo contributo que teve na minha formação profissional e pessoal.

Por último, a Coimbra, por todos os bons momentos que me proporcionou.

Índice

Abreviaturas, Siglas e Acrónimos

1. Introdução	1
2. Análise SWOT	2
2.1. Pontos Fortes.....	2
2.1.1. Localização, Instalações e Organização Pontos Fortes	2
2.1.2. Primeiro Contacto com a Realidade Profissional	3
2.1.3. Estrutura do Estágio	4
2.1.4. Aprendizagem e Formação Contínua	6
2.1.5. Medição de Parâmetros Bioquímicos e Fisiológicos	7
2.1.6. Valormed.....	7
2.2. Pontos Fracos	9
2.2.1. Insegurança Inicial e Inexperiência no Aconselhamento.....	9
2.2.2. Medicamentos Manipulados.....	10
2.2.3. Dermocosmética e Farmácia	10
2.3. Oportunidades.....	11
2.3.1. Formação Contínua	11
2.3.2. Confiança do Público nos Profissionais do Setor e Fidelização do Utente	11
2.3.3. Oportunidade de Vendas Cruzadas.....	12
2.3.4. Serviços e Rastreios.....	12
2.4. Ameaças	14
2.4.1. Conjuntura Económica Nacional e do Setor Farmacêutico.....	14
2.4.2. Alteração Constante do Preço dos Medicamentos Genéricos.....	15
2.4.3. Outros Locais de Venda de MNSRM	16
2.4.4. Chás, Suplementos Alimentares e Medicamentos Homeopáticos	17
3. Considerações Finais	18

Abreviaturas, Siglas e Acrónimos

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

UC – Universidade de Coimbra

OTC – *Over the Counter*

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

DCI – Denominação Comum Internacional

Introdução

Do plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) faz parte um estágio curricular, realizado em Farmácia Comunitária e, opcional e dependente da disponibilidade de outras instituições com protocolos com a Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC), em diferentes áreas da Indústria Farmacêutica ou Farmácia Hospitalar, ao qual é dedicado a totalidade do segundo semestre do último ano curricular.

Este estágio é indubitavelmente essencial e crucial no plano de estudos do MICF. Embora não tenha sido a primeira vez que tenha tido contacto com a realidade do que é uma farmácia, em virtude de outros estágios extracurriculares que fiz durante a minha formação académica, foi sem dúvida aquele que me permitiu crescer mais como futuro profissional. Entre o entusiasmo por começar a ter um papel ativo e de contacto com o público e o receio e dúvida que a inexperiência acarreta, serviu-me este estágio para aplicar e consolidar os conhecimentos adquiridos durante o curso, bem como ganhar experiência e, de certa forma, fazer a transição da vida académica para o mercado laboral. Permitiu-me também ter uma melhor perceção do importante papel da Farmácia Comunitária e de todos os que nela trabalham na promoção da saúde pública, tendo ficado com a ideia que o público, na sua maioria, preza muito o aconselhamento que estes lhe faz, o que espelha a confiança que há nestas instituições como agentes de saúde pública.

O meu estágio foi efetuado na sua totalidade em Farmácia Comunitária, na Farmácia Rainha Santa, em Coimbra, sob a orientação e responsabilidade da Dr^a. Ana Videira. É uma farmácia já habituada a receber estagiários, o que facilitou bastante a integração visto que a estrutura do estágio já está definida e delineada. A Dr^a. Ana e a restante equipa técnica tiveram, sem dúvida, um importantíssimo contributo para a minha evolução em termos de conhecimento técnico e científico, bem como para o desenvolvimento das minhas capacidades e ética de trabalho.

Este relatório é, então, uma reflexão sobre a minha experiência em Farmácia Comunitária, resumida e apresentada sob a forma de uma análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), onde abordarei e reflectirei sobre o que, para mim, representaram aspectos fortes e fracos do meu estágio, bem como oportunidades e ameaças que, na minha óptica, podem vir a ter influência positiva e negativa, respectivamente, no futuro do Setor Farmacêutico e da profissão em si.

2. Análise SWOT

2.1. Pontos Fortes

2.1.1. Localização, Instalações e Organização

A Farmácia Rainha Santa situa-se no coração da Avenida Fernão de Magalhães, uma das mais movimentadas da cidade pela sua extensão, serviços públicos e privados, estação e paragens de autocarros aí localizados. Devido a esse elevado fluxo de pessoas que diariamente frequenta a avenida, a farmácia é muito movimentada, com vários picos de público durante o dia o que, embora fosse inquietante ao início pelo fato de demorar mais tempo por atendimento e, ao mesmo tempo, ver pessoas à espera atrás do balcão, foi importante para desenvolver capacidades de trabalho sobre alguma pressão e responsabilidade. A ampla diversidade de público que frequenta a farmácia, de todas as faixas etárias, graus de instrução e estrato social, permitiu-me aprender a lidar com os diferentes perfis de utente e, também, pela referida heterogeneidade, ter tido contacto e assistido a aconselhamento de inúmeras e diferenciadas áreas terapêuticas com as quais não estava tão familiarizado, especialmente ortopedia e veterinária.

A Farmácia Rainha Santa é bastante espaçosa, bem iluminada e com uma ampla zona de balcão e atendimento, sem prejuízo da área de armazém, que também é bastante extensa. Tem zonas bem definidas e delimitadas de armazém, *back office*, laboratório e atendimento ao público; tem também um gabinete de aconselhamento onde são prestados os diferentes tipos de serviços que a farmácia disponibiliza e onde têm lugar formações técnicas para a equipa.

Os produtos estavam organizados por categorias, encontrando-se cada uma em áreas específicas, o que facilita muito e torna bastante intuitivo e rápido encontrar o que se procura e se reflecte numa maior celeridade e eficiência no atendimento ao balcão. Os medicamentos estão organizados por forma farmacêutica. As formas orais sólidas estão separadas em genéricos e originais, ordenados por ordem alfabética e por data de validade, estando as benzodiazepinas num espaço separado dos restantes, passando-se o mesmo com os estupefacientes; os xaropes e soluções orais, os cremes e pomadas, produtos veterinários e formas farmacêuticas rectais e injectáveis encontram-se, cada, em móvel próprio ou separadas fisicamente dos produtos das imediações; os produtos que necessitam de conservação no frio encontram-se, naturalmente, no frigorífico, divididos em colírios, insulinas, vacinas e outros. Os restantes produtos farmacêuticos encontram-se segmentados

por área terapêutica ou de intervenção em zona de puericultura, saúde oral, produtos solares, dermocosmética, produtos capilares, suplementos alimentares e vitamínicos, produtos de podologia, produtos de ortopedia.

A boa organização da Farmácia Rainha Santa é, sem dúvida, extremamente benéfica para o funcionamento fluído da mesma: previne lapsos e perda de tempo na procura dos produtos, diminui erros de *stock* ou torna mais fácil aperceber-se destes, facilita muito o aconselhamento e, conseqüentemente, torna o atendimento muito mais eficiente, o que interessa tanto ao público como à instituição.

2.1.2. Primeiro Contacto com Realidade Profissional

O MICF da Universidade de Coimbra (UC) providencia a quem o frequenta uma formação teórica e prática de excelência, abordando, de forma mais ou menos aprofundada, todas as áreas relevantes do âmbito das Ciências Farmacêuticas. No final do primeiro semestre do quinto ano curricular, os alunos estão munidos de um elevado conhecimento teórico e destreza e prática laboratorial que lhes permite compreender e produzir trabalho nas mais diversas áreas ligadas a esta ciência. No entanto, a vida académica é bastante diferente da vida laboral. A responsabilidade inerente à profissão pesa, ao mesmo tempo que é motivante; deve-se estar sempre a par do estado da arte, para melhor cumprir a função que se estiver a desempenhar; tem de se ter desembaraço e agilidade na resolução de problemas inesperados que, com certeza, vão surgir.

O MICF prepara-nos para muito disto, no entanto, a inexperiência e insegurança naturais de quem se inicia no mercado de trabalho, qualquer que seja a função que se exerça, pode afectar a prestação e desempenho da mesma. É por isto que, na minha óptica, o Estágio Curricular é um excelente modelo de transição entre a vida académica e o mercado laboral. Permite que os alunos, supervisionados por tutores competentes e qualificados, se habituem ao dia-a-dia de um farmacêutico no contexto de Farmácia Comunitária, a horários e a responsabilidades. Permite também a integração dos conhecimentos adquiridos durante o curso; a agilização de pensamento e formação de opinião técnica relativa a aconselhamento consoante a informação sintomática que o utente que o pede disponibiliza; e uma maior perceção da ocorrência de ou susceptibilidade para, consoante o perfil de terapêutico e cruzando a informação com os hábitos de compra de outros medicamentos/suplementos/produtos homeopáticos, reações adversas mais ou menos graves como consequência de interações medicamentosas.

Pelo acima referido, a aquisição de experiência e integração de conhecimento de forma apoiada e com tutoria foi, sem dúvida, o ponto mais forte e benéfico para mim e, penso, é também dos principais objetivos do Estágio Curricular.

2.1.3. Estrutura do Estágio

Como foi referido na introdução, a Farmácia Rainha Santa é uma farmácia bastante habituada a receber estagiários. A estrutura do estava previamente delineada, pelo que o meu estágio seguiu uma sequência natural, passando gradual e faseadamente por todas as áreas relevantes que existem dentro da farmácia, sempre apoiado, supervisionado, corrigido e incentivado tanto pela Dr^a. Ana Videira como pela restante equipa, sendo que todos tiveram um papel importantíssimo durante este percurso, quer pela disponibilidade que sempre demonstraram para me transmitir o melhor possível o que é o dia-a-dia numa Farmácia Comunitária e todos os processos inerentes ao mesmo, quer pela paciência construtiva que, muitas vezes, tiveram comigo e com imprecisões que, por inexperiência, cometi.

O primeiro período do estágio consistiu na receção de encomendas e gestão de *stock*. Nesta fase observei e, depois, executei, supervisionado, a receção de várias encomendas, verificando se o preço dos medicamentos se encontrava correcto, se tinham sido enviados todos e de acordo com o encomendado e se o total da fatura conferia com o total que havia sido dada entrada, verificando também prazos de validade e etiquetas. A Farmácia Rainha Santa utiliza como *software* de gestão de farmácia o Spharm[®], da SoftReis, que, visualmente, é bastante diferente do Sifarma 2000[®], programa com o qual já tinha contactado, no entanto, é também bastante intuitivo e fácil de usar, pelo que me adaptei rapidamente. De seguida, fazia a reposição e organização dos produtos que haviam chegado, no sítio devido, por ordem alfabético e de prazo de validade.

Esta etapa foi bastante importante para tomar conhecimento dos diversos produtos existentes e criar um mapa mental de onde se encontravam dentro da farmácia, ter noção do leque de opções disponíveis para os diversos quadros sintomáticos com os quais me poderia e viria a deparar e também para começar a associar os princípios ativos aos nomes comerciais dos medicamentos, dado que, durante o curso, fala-se quase sempre nos primeiros mas, no dia-a-dia, são quase sempre referidos pelo utente pelos últimos.

Relativamente pouco tempo depois, fui incentivado a estar mais próximo do balcão. Foram-me explicados todos os procedimentos envolvidos no atendimento, nomeadamente como interpretar uma receita, identificar o regime de comparticipação, verificações a fazer para me certificar que é válida (data, assinatura do médico prescriptor, vinheta e validade), como a processar informaticamente e onde a devia depositar para, posteriormente, ser conferida. Fui também posto a par das várias exceções que uma receita pode conter: a) para medicamentos com margem terapêutica estreita, b) para reação adversa prévia e c) para tratamentos superiores a 28 dias; Despachos e Portarias que têm um regime de comparticipação diferente; e, por fim, receitas que, por terem aparência diferente, me poderiam suscitar dúvidas, como as prescritas por dentistas, médicos privados de especialidade ou prescritas por médicos ligados a seguradoras. Fui, então, incentivado pela Dr.^a. Ana Videira a observá-la a atender público ao balcão, sendo que, simultaneamente, me explicava e justificava todos os passos e aconselhamentos que fazia. Assim, pude ter uma melhor perceção de como se conduz um atendimento, de como se deve abordar e interagir com os vários perfis de utentes, de que tipo de perguntas fazer para melhor chegar a um diagnóstico, e que tipo de medicamentos ou produtos se adequam mais a cada quadro sintomático/solicitação em questão.

Após esta fase de observação, lentamente e em horas de menor fluxo fui sendo introduzido ao balcão. Sempre supervisionado e assistido pela Dr.^a. Ana Videira, comecei a atender ao público. Inicialmente, devido a inexperiência e algum nervosismo, os atendimentos eram sempre um pouco lentos e pouco mecanizados, principalmente quando me era solicitado aconselhamento pelo utente, situações em que, por vezes, hesitava bastante por não ter realmente ideia da melhor opção para determinado caso. No entanto, por ser o único estagiário no período em que estive na farmácia, pude praticar bastante esta vertente de contacto com o público, sendo que, com o passar do tempo, fui ganhando alguma independência e, embora tivesse sempre alguém responsável por perto caso precisasse de apoio, já era eu que conduzia os atendimentos. Obviamente tive alguns percalços ao início: ocasionalmente enganava-me na introdução do regime de comparticipação; era algo inseguro quando me pediam aconselhamento para o qual havia várias opções terapêuticas semelhantes, isto devido ao fato de haverem diversos Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) para o mesmo fim terapêutico; tinha também alguma dificuldade em aconselhar dermocosmética, falha que foi parcialmente colmatada com formações a que assisti na farmácia; entre muitos outros. Porém, no final do estágio, já me sentia bem mais confortável e demonstrava uma maior agilidade no

atendimento, sendo que, para tal, o fato de ter passado muito tempo ao balcão foi, de veras, importante.

Todas estas etapas foram bastante relevantes para a aprendizagem, integração e assimilação de todos os procedimentos essenciais no funcionamento de uma Farmácia Comunitária. Faseadamente, tive oportunidade de os ir compreendendo, primeiro por observação, depois executando com apoio e, finalmente, de forma mais independente. Em todas as fases houve acompanhamento da Directora Técnica e do resto da equipa, que sempre me orientaram e instruíram na realização de todas as tarefas.

2.1.4. Aprendizagem e Formação Contínua

As Ciência Farmacêuticas e o setor da saúde em geral estão em constante e rápida evolução. Todos os dias são descobertas novas moléculas, terapias, técnicas e produzem-se e são publicados um pouco por todo o mundo milhares de artigos científicos que podem ter um impacto relevante no modo como são abordadas as terapias para as mais diversas doenças. A melhor opção terapêutica para uma determinada patologia hoje pode não ser a de amanhã; os esquemas e regimes terapêuticos mais apropriados e eficazes para um determinado quadro sintomático pode sofrer uma mudança radical num curto período de tempo. Resumindo, é uma área em constante evolução e o farmacêutico tem a obrigação e responsabilidade profissional de estar sempre a par do estado da arte, no que à sua área concerne, tendo de estar preparado para se adaptar e renovar conceitos e conhecimentos algumas vezes dados como absolutos, mas que se revelam não ser.

Na Farmácia Rainha Santa tive oportunidade de frequentar várias formações online e de assistir a outras tantas presenciais dadas por pessoas qualificadas e entendidas no que vinham expor. Estas foram bastante enriquecedoras e, de fato, revelaram-se bastante úteis e tiveram um impacto positivo em alguns atendimentos que fiz e nos quais se enquadravam, nomeadamente nas áreas de Dermocosmética e vários medicamentos *Over the Counter* (OTC). Além disso, o maior conhecimento de causa melhorou muito a minha confiança nessas situações, o que também é sentido pelo utente.

2.1.5. Medição de Parâmetros Bioquímicos e Fisiológicos

A Farmácia Rainha Santa disponibiliza diversos serviços de medição e avaliação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos, sendo os mais comumente realizados pelos utentes a avaliação da tensão arterial, triglicérideos, colesterol total e glicémia.

A prestação deste tipo de serviços demonstra bem o importante papel da Farmácia Comunitária na promoção da saúde pública, pois a monitorização destes parâmetros é fundamental no controlo da eficácia da medicação, permitindo tirar elações sobre a resposta terapêutica que o doente está a ter ao tratamento. É também uma excelente oportunidade para relembrar e, por vezes, educar o utente, frisando o quão importante atitudes como seguir correctamente a posologia prescrita, ter uma alimentação equilibrada e adequada à(s) sua(s) patologia(s) e o próprio acto de regularmente medir o(s) parâmetro(s) bioquímico(s) associados à sua doença, são para o sucesso da terapêutica e, conseqüentemente, para a melhoria da saúde e qualidade de vida do doente.

Após familiarização com o funcionamento dos equipamentos de medição, fui sempre incentivado a ser eu a realizar os testes, o que levou a que, além de ganhar alguma mecânica na execução das medições e interpretação dos resultados, acabasse por acompanhar e monitorizar a evolução de alguns utentes que, mais regularmente, se deslocavam à farmácia para as fazer.

2.1.6. Valormed

A Valormed, como sistema de recolha de embalagem e medicamentos fora de uso, presta um importante serviço à comunidade ao, de modo seguro e ecológico, tratar os resíduos e acondicionamento de medicamentos de uso humano e veterinário. Engloba todos os agentes da cadeia do medicamento: Indústria Farmacêutica, Distribuição e Farmácias. No entanto, só pode ser um programa bem-sucedido com a contribuição da sociedade, através da entrega de medicamentos e embalagens fora de uso, sendo as Farmácias o ponto de recolha dos mesmos. Havia um considerável número de pessoas que se dirigia à Farmácia Rainha Santa, por vezes de propósito, para o fazer, pelo que era necessária a troca de caixote de recolha com alguma regularidade. Embora tenha noção que provavelmente a grande maioria das pessoas ainda opte por depositar os seus excedentes medicamentosos no lixo comum, denota-se já alguma consciência ambiental e ecológica por parte de muitas, o que é deveras relevante dado o impacto ambiental e problema de saúde pública que pode

advir da acumulação excessiva de fármacos no solo e penetração até aos lençóis freáticos, com conseqüente poluição de diversos cursos de água.

2.2. Pontos Fracos

2.2.1. Insegurança Inicial e Inexperiência no Aconselhamento

Como referido anteriormente, o meu estágio seguiu um encadeamento natural e bem estruturado e nunca executei uma tarefa para a qual não tivesse sido previamente preparado. Quando comecei a atender público, em situações em que me era solicitado aconselhamento técnico, como estava apoiado e supervisionado pela Dr^a. Ana, que me orientava sempre que não estava a par da melhor opção a sugerir, não me apercebi bem que me faltava alguma agilidade e rapidez a interpretar o que o utente pretendia e quais as melhores alternativas para cada situação. Foi quando comecei a ter mais independência no acto que estas lacunas se revelaram e, por várias vezes, tive de recorrer a ajuda da equipa da farmácia, que sempre se mostrou bastante disponível e prestável, para poder completar o atendimento com sucesso. O fato da área de MNSRM e OTC's ser muito extensa, com várias opções terapêuticas para a mesma sintomatologia e, mais ainda, tendo muitos destes o mesmo princípio ativo embora sejam medicamentos distintos, fazia com que, por vezes, hesitasse bastante sobre qual o melhor produto a aconselhar ao utente, o que, além de tornar o atendimento mais demorado, não transmitia a segurança sobre a compra que este estava a efetuar.

No entanto, à medida que fui ganhando experiência de atendimento e contactando com diversas situações diferentes, ao mesmo tempo que observava como actuavam e ouvia os conselhos da Dr^a. Ana e restante equipa da Farmácia Rainha Santa, tornei-me mais rápido a interpretar a sintomatologia descrita pelo utente e muito mais seguro no aconselhamento que fazia. O fato de ter passado muito tempo ao balcão contribuiu muito positivamente para a minha evolução nesta vertente.

O MICEF providencia-nos excelentes competências científicas e técnicas em todo o âmbito das Ciências Farmacêuticas, no entanto, a área de terapêutica e aconselhamento de MNSRM e OTC's para situações mais recorrentes e prováveis de aparecerem na Farmácia Comunitária, que é, na prática, aquele onde é permitido ao farmacêutico ter um papel mais ativo e interventivo, podia ser mais enfatizada. Assim, e embora seja um dos grandes objectivos do Estágio Curricular a aproximação dos alunos à realidade farmacêutica, estes saem pouco preparados para enfrentar situações reais, sendo que a inclusão de mais unidades curriculares em que a estes fossem colocadas situações hipotéticas práticas de diferentes contextos com os quais mais provavelmente se depararão ao balcão de uma

farmácia, permitir-lhes-ia adquirir experiência e prática nesta área, com impacto bastante positivo na a sua formação académica.

2.2.2. Medicamentos Manipulados

Atualmente, a frequência de prescrição e solicitação de medicamentos manipulados é baixíssima. Salvo raras exceções, parece sempre haver uma alternativa já comercializada por laboratórios farmacêuticos que se enquadra na terapêutica e suprime a necessidade de recorrer a estes. Por isto, a preparação de medicamentos manipulados na farmácia de hoje em dia é residual e poucas vezes tive oportunidade de observar e praticar esta competência que é essencial um farmacêutico dominar.

2.2.3. Dermofarmácia e Cosmética

A dermocosmética é hoje uma área com crescente procura nas farmácias dada a crescente importância que a sociedade, em geral, dá à aparência e imagem.

Existem múltiplas marcas com linhas e gamas semelhantes para o mesmo fim e estas são, geralmente, bastante extensas. Têm especialidades farmacêuticas bastantes específicas para cada indicação, com pequenas variações na composição e/ou forma farmacêutica que as tornam mais específicas e adequadas para cada tipo de pele, estado de hidratação da mesma ou idade, entre muitos outros fatores. Isto torna o aconselhamento deste tipo de produtos bastante complexo e exige um aprofundado conhecimento das diferentes linhas para que, quando questionado, o farmacêutico possa aconselhar o produto que mais se enquadra com as necessidades e tipo de pele do utente.

Esta foi a área em que, efetivamente, tive mais dificuldade em aconselhar quando abordado ao balcão. Sentia que não dispunha de sólidos conhecimentos na área, tendo de muitas vezes, ler discretamente as indicações do produto ou solicitar ajuda a alguém da equipa da farmácia para poder terminar o atendimento com sucesso.

2.3. Oportunidades

2.3.1. Formação Contínua

Como referido em pontos anteriores, as ciências ligadas à saúde estão em constante evolução e um farmacêutico tem o dever e responsabilidade de estar o mais atualizado possível no que concerne a avanços científicos e produtos inovadores que possam ter um impacto positivo para o público que frequenta a Farmácia. Tendo a formação académica como base e ferramenta para poder interpretar e integrar conhecimento científico avançado, este deve aproveitar todas as oportunidades que encontre para se cultivar nesta área. Tanto a Ordem dos Farmacêuticos como laboratórios farmacêuticos e instituições académicas promovem e disponibilizam regularmente formações científicas de vários tipos, quer sob a forma de *simposium*, congresso, pequenos cursos ou módulos leccionados presencialmente ou *online*. Nestas, muitas vezes, discutem-se assuntos actuais e/ou apresentam-se novas descobertas e inovações em várias vertentes da área da saúde, todas elas úteis e aplicáveis ao contexto da Farmácia Comunitária, sendo que normalmente são expostas por oradores credenciados e com trajectos relevantes no mundo da ciência. Assim, frequentá-las é uma ótima oportunidade para integrar e adquirir novo conhecimento, reflectindo-se isso num melhor e mais informado serviço ao público com benefício para todas as partes.

2.3.2. Confiança do Público nos Profissionais do Setor e Fidelização do Utente

Embora já tivesse essa ideia, foi durante o estágio que percebi que, na generalidade, existe uma grande confiança entre o público e quem está por detrás do balcão de uma farmácia. Era usual na Farmácia Rainha Santa a equipa tratar os utentes mais regulares pelo nome, estar a par do seu regime terapêutico, conhecer as suas necessidades e tentar sempre aconselhá-los e servi-los da melhor maneira possível e de acordos com os seus interesses. Havia uma relação de proximidade e confiança bastante saudável entre os intervenientes e que penso ser extensível à maioria das farmácias, sendo esta essencial para que o utente se fidelize e continue a preferir comprar na farmácia em detrimento de outros estabelecimentos.

O público vê, assim, a Farmácia como um estabelecimento onde encontra profissionais de excelência, competentes e atentos às suas necessidades, o que a distingue e

diferencia da concorrência que, com a abertura do mercado de venda de MNSRM a estabelecimentos autorizados, é hoje imensa e feroz.

2.3.3. Oportunidade de Vendas Cruzadas

Uma venda cruzada, ou *cross-selling*, consiste em sugerir outros produtos complementares a um que foi inicialmente solicitado pelo utente. É hoje um acto de extrema importância em Farmácia Comunitária, quer por valorizar a venda, o que é importante dado o contexto económico do Setor Farmacêutico, quer por constituir um benefício acrescido para o utente. Para melhor executar uma venda cruzada, o farmacêutico deve saber identificar e interpretar as necessidades de quem tem à sua frente, guiando o atendimento com recurso a perguntas mais ou menos fechadas de modo a, complementarmente ao que lhe foi solicitado, sugerir serviços ou produtos relacionados que possam trazer benefício acrescentado para o utente. O público, muitas vezes, é bastante recetivo a este tipo de conselhos pois estão-lhe a ser mostradas e sugeridas opções adicionais que, eventualmente, desconhece e/ou são novidade e, pelas vantagens que trazem, agradam-lhe a aceita. O aconselhamento de um protector solar na compra de um produto anti-rugas facial que não o apresente na composição, de uma palmilha anti-transpirante na compra de um anti-fúngico para o pé ou de um descongestionante nasal quando um utente requisita um anti-histamínico são exemplos de vendas cruzadas que complementam, com utilidade, o pedido inicial.

A venda cruzada não é, assim, uma manobra puramente de *marketing*, tratando-se sim de uma abordagem mais ampla à solicitação inicial do utente em que o farmacêutico não se cinge a dispensar o que lhe foi pedido mas sim a interpretar a necessidade da pessoa e informá-lo de produtos relacionados que lhe possam interessar, saindo o papel do profissional valorizado e o utente satisfeito por ter adquirido um conjunto de produtos indicados e adequados às suas necessidades.

2.3.4. Serviços e Rastreios

As Farmácias Comunitárias são, atualmente, muito mais que um sítio onde se dispensam medicamentos. O público tem a expectativa de lá encontrar aconselhamento técnico de excelência em todas as áreas ligadas à sua saúde e bem-estar. Muitas possuem gabinetes de aconselhamento e apoio ao utente que, cada vez mais, exploram para prestação

de diversos serviços farmacêuticos e de saúde. Consultas de acompanhamento farmacoterapêutico do regime terapêutico, de avaliação do perfil lipídico completo, de podologia, nutrição, entre outras, bem como rastreios de doenças com elevada prevalência na população portuguesa como a *Diabetes Mellitus* e doenças cardiovasculares, são exemplos de serviços que, se disponibilizados na farmácia, têm procura por parte do público. Ao prestar este tipo de serviços, sai reforçado o papel da Farmácia Comunitária como agente de saúde pública e promotor da saúde e bem-estar da população, com valor acrescentado tanto para a farmácia como para o utente.

2.4. Ameaças

2.4.1. Conjuntura Económica Nacional e do Setor Farmacêutico

Portugal e a Europa, em geral, atravessam já desde há uns anos uma grave crise económica que tem tido graves repercussões no nosso país. O poder de compra dos portugueses diminuiu bastante, resultado de aumentos de impostos, desemprego, diminuição de salários, entre outros fatores. A Farmácia não fugiu a esta crise e sofreu vários revezes com esta. A maioria do público pondera bem antes de comprar artigos mais caros, cingindo-se ao essencial: não solicitam tantos produtos de venda livre, dermocosmética e afins, onde as farmácias têm, regra geral, uma melhor margem de lucro; recorrem muitas vezes a crédito que é usual as farmácias providenciarem, não tendo, por vezes, possibilidade de o liquidar dentro de prazos razoáveis para ambas as partes; algumas, até, não aviam a totalidade da receita por haver um ou mais medicamentos que são mais caros ou que não têm possibilidade de pagar na altura.

Este último ponto tocou-me particularmente pois, a meu ver, a saúde deveria ser a prioridade para qualquer indivíduo, Sistema de Saúde e Estado Social. O doente, ao não seguir o esquema terapêutico que lhe foi prescrito e indicado, há menos hipóteses de este ser bem-sucedido, agravando, muito possivelmente, o seu estado de saúde. Assim, com o deteriorar do quadro clínico, muito provavelmente a pessoa terá de se dirigir a um hospital, onde vão ser gastos recursos humanos e financeiros para tentar inverter a situação, situação essa que, à partida, poderia ter sido prevenida se o esquema terapêutico tivesse sido seguido. A ocorrência deste tipo de situações, portanto, não interessa a nenhuma parte, nem ao indivíduo, nem ao Estado e, podendo ser evitada, devia sê-lo, ou seja, ninguém devia deixar de ter acesso a medicamentos que necessita por razões financeiras, sob risco da prática corrente destes actos se tornar um problema de Saúde Pública, e, para isso, deveriam haver mais mecanismos de apoios estatais para pessoas mais carenciadas e com necessidades de saúde delicadas.

Além das quebras nas vendas no Setor Farmacêutico que derivam da referida conjuntura atual do país, as margens de lucro praticadas e impostas regulamentarmente, que têm tido um trajecto descendente, também tiveram um grande impacto no poder e saúde económica das farmácias. Deste modo, e por uma questão de adaptação à realidade atual, muitas tiveram que pôr em prática medidas de contenção orçamental, como, por exemplo, melhor gestão de inventário, com tendência a reduzi-lo, ou cortes na folha salarial.

Começou-se a verificar, então, uma descida do salário médio do Farmacêutico, principalmente dos recém-licenciados, bem como algum desemprego dentro do Setor. Estas circunstâncias geram nos recém-licenciados uma certa apreensão pois, após vários anos de formação universitária com a qual acreditavam poder vir a ter um melhor nível de vida e enveredar por uma carreira na área, encontram um mercado que está saturado e onde o salário que podem vir a auferir não é tão elevado quanto há uns anos atrás para o exercício da mesma função, ou seja, deparam-se com um declínio e alguma desvalorização da profissão.

Assim, pode-se vir a assistir a um êxodo de profissionais farmacêuticos, com excelentes capacidades e qualificações, para outros países onde, por várias razões, se sentam mais valorizados.

2.4.2. Alteração Constante do Preço dos Medicamentos Genéricos

Em Portugal, operam dezenas ou mesmo centenas de laboratórios e companhias de medicamentos genéricos. Muitas têm no seu portefólio as moléculas mais correntemente prescritas em ambulatório, como, por exemplo, omeprazol ou sinvastatina. Desta forma, existem dezenas de opções diferentes quando um utente vem aviar uma receita prescrita por Denominação Comum Internacional (DCI), como é, salvo exceções, obrigatório no nosso país. Muitas vezes, o critério de escolha ou solicitação do utente é o preço, contudo, o preço dos genéricos sofre várias revisões durante o ano, podendo haver diferenças significativas de uma semana para a outra. Vem também descrito na receita qual é, à data da prescrição, o laboratório que comercializa o medicamento prescrito a preço mais baixo. Esta diferença e constante oscilação no preço dos genéricos não é benéfica e pode gerar situações bastante desconfortáveis para quem está ao balcão de uma farmácia, pois não é certamente viável que esta possua em stock uma ou mais caixas de todos os laboratórios que produzem certa molécula e, por vezes, alguns utentes mais difíceis não entendem o porquê de a farmácia não ter disponível o medicamento mais barato da DCI que lhe foi prescrita, desconfiando que estão a ser enganados e que só se pretende vender-lhe um mais caro para obter maior lucro, acabando, muitas vezes, por levar à mesma o mais económico, de laboratório diferente.

Além de ser um grande inconveniente para uma farmácia ter de estar constantemente a alterar os preços de determinados medicamentos genéricos no sistema informático, ocasionalmente alterar as etiquetas e, além disso, ser alvo de alguma

desconfiança por parte do público pelas razões anteriormente referidas, o fato de os utentes alterarem frequentemente o medicamento que tomam consoante o que tiver o preço de venda mais barato à data do aviamento do receita pode ter repercussões prejudiciais para doentes mais susceptíveis, pois um genérico, sendo bioequivalente ao original, pode apresentar uma farmacocinética com uma Área Sob a Curva (AUC) e concentração plasmática máxima (C_{máx}) dentro de um intervalo de 0,8 a 1,25 contra a do último, e, assim, a troca de um em que estes parâmetros estejam próximos do limite superior para outro em que estão mais próximos do inferior, ou vice-versa, pode ter efeitos negativos para indivíduos mais sensíveis a estas variações.

2.4.3. Outros Locais de Venda de MNSRM

Desde 2005 que é permitida a venda de MNSRM fora das farmácias em estabelecimentos autorizados para tal desde que, dita a lei, disponham de um responsável técnico e de colaboradores com formação adequada para a função. O que é fato é que, muitas vezes, isto não acontece, podendo estes medicamentos ser adquiridos em sítios como supermercados e postos de abastecimento de combustível, sem a tal supervisão técnica referida.

Atualmente, a Internet é uma fonte de informação excelente, que permite em poucos segundos ter acesso a informação de todo tipo. É possível cruzar um vasto número de sintomas que um indivíduo assume que apresenta e rapidamente obter um suposto diagnóstico e terapêutica para este que, muitas vezes, envolve MNSRM. Assim, sem avaliação profissional, este pode espontaneamente automedicar-se, com consequências positivas ou negativas que daí possam advir, dada a facilidade de acesso a tais medicamentos fora da farmácia e, por norma, sem ser feita qualquer questão técnica. Esta hipotética situação acontece com regularidade no nosso país. De fato, na maioria destes estabelecimentos não existem profissionais técnicos que aconselhem correctamente o utente que os procura e ajuízem o que realmente se adequa e pode ser benéfico para este, desprezando-se, assim, a promoção do uso racional do medicamento. A errada ideia que muitas vezes o público em geral tem acerca da inocuidade de muitos destes medicamentos, associada ao fácil acesso a estes, pode e leva ao mau uso do medicamento, com possíveis consequências negativas para a saúde de quem, irresponsavelmente, se automedica sem conhecimento de causa e sem acompanhamento profissional.

2.4.4. Chás, Suplementos Alimentares e Medicamentos Homeopáticos

Existe no mercado nacional uma vasta panóplia de chás, suplementos alimentares e produtos homeopáticos com as mais diversas indicações terapêuticas. Estes produtos não estão sujeitos a uma regulação tão apertada nem necessitam de uma demonstração de eficácia e segurança tão minuciosa e específica como os medicamentos alopáticos. São passíveis de serem publicitados e, alguns, são-no fortemente em revistas, jornais, programas televisivos e internet. Geralmente transmitem a ideia de serem bastante eficazes para a sua indicação, com poucos ou nenhuns efeitos secundários, e que, por serem produtos naturais, são completamente seguros e não apresentam qualquer risco, passando uma errónea ideia de inocuidades destes. Ora tais alegações e mensagens subliminares não são sempre verdadeiras, tendo-se verificado frequentemente nos últimos anos a ocorrência de várias interações medicamentosas entre produtos alopáticos e chás medicinais, suplementos alimentares e/ou produtos homeopáticos.

O público deve ser alertado e educado para o fato de estes produtos não serem inofensivos e que deve sempre procurar aconselhamento profissional antes de os combinarem com medicação alopática. A publicidade deveria, também, ser mais regulada para garantir que nela sejam transmitidos não só os possíveis benefícios, mas também os potenciais riscos associados ao produto em causa, especialmente quando o público alvo são pessoas de faixas etárias mais avançadas pois estas, regra geral, já são doentes polimedicados e com várias co-morbilidades e, portanto, mais susceptíveis a desenvolverem complicações graves resultantes de interações da medicação que já tomam com este tipo de produtos.

Considerações Finais

O estágio curricular é o culminar do percurso académico do MICF, onde se põe em prática e à prova todo o conhecimento que se adquiriu ao longo do curso. É uma etapa fundamental de aprendizagem, quer pela integração e aquisição de conhecimento e técnica, quer pela experiência próxima da realidade profissional que proporciona.

Para mim, representou um modelo de transição entre a vida académica e o mercado de trabalho. Durante os meses de estágio, muito aprendi sobre o funcionamento da Farmácia Comunitária e sobre o papel que o Farmacêutico tem nesta e o que representa como agente de saúde pública. Constituiu uma oportunidade única de, com supervisão apoio profissional competente, me introduzir no contexto da Farmácia Comunitária, passando por várias fases de aprendizagem, desde a receção de encomendas até ao atendimento ao balcão, evoluindo constantemente tanto a nível teórico e técnico-científico como a nível social, ético, de trabalho em equipa e de interação com o público.

Assim, sinto que, depois de ter feito o estágio, estou muito mais preparado para enfrentar o mercado de trabalho e iniciar a minha vida como profissional na área farmacêutica.