



Joana Margarida Silvestre da Costa dos Santos

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Joana Margarida Silvestre da Costa dos Santos

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas,
orientado pela Dra. Alexandra Albuquerque e apresentado à
Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Joana Margarida Silvestre da Costa dos Santos, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010149968, 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, 13 de setembro de 2016.

(Joana Margarida Silvestre da Costa dos Santos)

Tutor do Estágio em Farmácia Comunitária

(Dr.^a Alexandra Albuquerque)

A Estagiária

(Joana Margarida Silvestre da Costa dos Santos)

Agradecimentos

Ao meu pai, que todas as noites me presenteia com os mais belos mantos de estrelas para cobrir a dor da saudade.

À minha mãe por me ter ensinado que a bondade é a mais bela das virtudes, que o estudo, o trabalho e dedicação nos são motor daquilo que somos, que o conhecimento nunca é em demasia e que, mais importante que o saber, é o aprender.

Aos meus pais por me terem ensinado que a bondade é a mais bela das virtudes, que o estudo, o trabalho e dedicação nos são motor daquilo que somos, que o conhecimento nunca é em demasia e que, tão importante como saber, é aprender. Aos meus pais que fizeram de quatro paredes um mundo cheio de encanto e que nunca me impediram de o ver arco-íris mesmo quando ele era pintado em tons de cinza. Aos meus pais, pelo amor incondicional, pela humanidade, pelas utopias, pelo par de asas e pelo coração inteiro.

Ao Filipe, pedaço de luz eterno, por ser o bom-dia, o boa-tarde, o boa-noite, todos os dias, durante oito anos volvidos, por me ver como um ser especial, por me inundar o coração de amor, tanto amor, por me fazer acreditar nas minhas capacidades, por ter o olhar mais doce, o abraço mais mundo- por me ser casa, mundo, vida.

À Dr.^a Filomena por me ter aceitado na sua segunda casa que, com o tempo, se tornou a minha também; pelo ensinamento de que devagar se vai ao longe, pelo carinho com que me apelidava menina dos caracóis.

À Alexandra, ao Sílvio e à Cátia por todo o carinho com que me acolheram, pelo café ao despertar e a meio do dia, motor essencial de trabalho, pela doçura dos dias; por todo o conhecimento transmitido, pela paciência com a menina das perguntas diárias, por todos os sorrisos sinceros, pela delicadeza com que olharam para mim, pelas conversas de planos futuros e partilha de histórias de vida.

Ao Carlos e à Sílvia, colegas de curso e estágio, pelo companheirismo, por me verem em pé de igualdade com vocês sempre que eu vos glorificava e pela partilha das conquistas diárias.

Ao Sr. Vítor e ao André pela ajuda perante desafios e pelo incentivo.

Ao Pedro pelas flores e pela sua doçura.

Aos utentes da farmácia que me olharam com carinho e que encontraram conforto no meu sorriso; aos utentes que demonstraram paciência e disponibilidade para serem atendidos por mim e com os quais eu pude aprender; aos utentes que vêem as farmácias como um local onde conseguem bem-estar, onde têm ouvidos atentos às suas histórias; aos utentes que valorizam o papel do farmacêutico.

Índice

| | |
|--|----|
| Lista de Abreviaturas | 1 |
| 1. Introdução | 2 |
| 2. Análise SWOT | 3 |
| 2.1. Pontos Fortes..... | 3 |
| 2.1.1. Excelente localização geográfica e bons acessos..... | 3 |
| 2.1.2. Recursos humanos | 3 |
| 2.1.3. Horário de funcionamento..... | 4 |
| 2.1.4. Serviços farmacêuticos e outros..... | 5 |
| 2.1.5. Grande diversidade de produtos..... | 5 |
| 2.1.6. Organização, instalações e equipamentos adequados aos produtos farmacêuticos..... | 6 |
| 2.1.7. Prazos de validade e devolução dos produtos | 7 |
| 2.1.8. Inovação tecnológica (<i>Sifarma 2000</i> [®]) | 7 |
| 2.1.9. Preparações extemporâneas..... | 8 |
| 2.1.10. Relação com os vários fornecedores..... | 8 |
| 2.1.11. Gestão de resíduos | 9 |
| 2.1.12. Inclusão num grupo de farmácias..... | 9 |
| 2.2. Pontos Fracos | 10 |
| 2.2.1. Ações de formação (acessibilidade reduzida a formações)..... | 10 |
| 2.2.2. Preparação de manipulados..... | 10 |
| 2.2.3. Homogeneidade de clientes | 11 |
| 2.2.4. Desconfiança dos utentes perante os estagiários..... | 11 |
| 2.2.5. Plano de estudos do MICF..... | 11 |
| 2.3. Oportunidades..... | 12 |
| 2.3.1. Consumo de vacinas em ascensão..... | 12 |
| 2.3.2. Adoção de estratégias de <i>Marketing</i> | 13 |
| 2.3.3. Implementação do projeto <i>Kaizen</i> | 13 |

| | |
|--|----|
| 2.3.4. Novos produtos e serviços | 13 |
| 2.3.5. Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica de Dispensa Exclusiva em Farmácia..... | 14 |
| 2.3.6. Receitas sem papel..... | 14 |
| 2.3.7. Elevado n.º de profissionais de saúde disponíveis no mercado de trabalho..... | 15 |
| 2.3.8. O Farmacêutico como gestor | 15 |
| 2.3.9. Articulação com entidades de ensino superior (estágios)..... | 15 |
| 2.3.10. Criação de protocolos de estágios profissionais..... | 15 |
| 2.4. Ameaças | 16 |
| 2.4.1. Produtos de disponibilidade reduzida (rateados) | 16 |
| 2.4.2. Competitividade do meio | 16 |
| 2.4.3. Alteração da imagem e do preço dos medicamentos | 17 |
| 2.4.4. Contextos político, económico e social instáveis e adversos | 17 |
| 2.4.5. Desvalorização da profissão farmacêutica..... | 18 |
| 3. Casos práticos..... | 21 |
| 3.1. Sistema Nervoso | 21 |
| 3.2. Antimicrobianos: | 22 |
| 4. Conclusão..... | 23 |
| 5. Lista de Referências..... | 24 |
| 6. Anexos | 25 |
| Anexo I- Tabela resumo da análise SWOT do estágio na FBSM..... | 25 |

Lista de Abreviaturas

°C- Graus *Celsius*

AMI- Assistência Médica Internacional

ANF- Associação Nacional das Farmácias

APIFARMA- Associação Portuguesa da Indústria Farmacêutica

DCI- Denominação Comum Internacional

DT- Diretora Técnica

FBSM- Farmácia do Bairro de São Miguel

FEFO- *First-Expire, First-out*

FFUC- Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Groquifar- Associação de Grossistas de Produtos Químicos e Farmacêuticos

IMC- Índice de Massa Corporal

INFARMED- Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

MNSRM- Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MNSRM-EF- Medicamento Não Sujeito a Receita Médica de Dispensa Exclusiva em Farmácia

MSRM- Medicamento Sujeito a Receita Médica

SBV- Suporte Básico de Vida

SWOT- *Strength Weakness Opportunities Threats*

Valormed- Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens e Medicamentos, Lda.

I. Introdução

O presente relatório foi elaborado no âmbito do Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, na área de Farmácia Comunitária. O estágio decorreu na Farmácia do Bairro de São Miguel, em Coimbra, sob a orientação da Dr.^a Alexandra Albuquerque, entre 2 de maio e 3 de agosto e teve a duração total de 648 horas.

No presente relatório irá ser realizada uma análise crítica da instituição que acolheu o estágio, das atividades desenvolvidas, dos conhecimentos adquiridos, do plano curricular do MICF, entre outros. Também serão abordadas algumas considerações sobre a transição entre o mundo académico e profissional, a crise farmacêutica e as suas consequências na sociedade atual, o papel do farmacêutico como especialista do medicamento e agente de saúde pública e a sua valorização.

2. Análise SWOT

A análise SWOT é uma estratégia que permite identificar as forças (*Strengths*), fraquezas (*Weakness*), oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*) de uma instituição ou projeto. As forças e fraquezas são determinadas pelo meio interno, pela própria instituição, enquanto que as oportunidades e ameaças se relacionam com o meio externo, com a concorrência, com o ambiente em que a instituição está inserida. Assim, esta análise permite reforçar os pontos fortes, atenuar fraquezas, explorar oportunidades e contornar possíveis ameaças.

2.1. Pontos Fortes

2.1.1. Excelente localização geográfica e bons acessos

A Farmácia do Bairro de São Miguel situa-se no Bairro de São Miguel, no prolongamento de Eiras, em Coimbra. Encontra-se inserida numa grande zona habitacional, na qual existe envolvimento de comércio local (pastelarias, cabeleireiros, minimercados, restaurantes), e encontra-se relativamente perto do Centro de Saúde de Eiras, de clínicas dentárias, de infantários e escolas, de clínicas veterinárias e do Hospital Veterinário Universitário de Coimbra. A localização numa zona privilegiada, de fácil acesso a pé, por transportes públicos ou por viatura própria, é uma vantagem que permite obter uma grande heterogeneidade de clientes- habituais ou de passagem. A farmácia encontra-se adaptada para indivíduos portadores de deficiência, o que permite o seu fácil acesso.

2.1.2. Recursos humanos

A equipa técnica da FBSM, altamente qualificada, apresenta-se devidamente identificada por um cartão que contém o nome e o título profissional de cada elemento e é composta por:

- Dr.^a Filomena Oliveira, proprietária e diretora técnica;
- Dr.^a Alexandra Albuquerque, farmacêutica substituta;
- Dr.^a Cátia Ferreira, farmacêutica;
- Sr. Sílvio Marques, ajudante técnico de farmácia;
- Sr. André Oliveira, ajudante técnico de farmácia;
- Dr. Vítor Oliveira, proprietário e contabilista;
- Sr.^a D.^a Paula Matos, técnica de limpeza.

Esta equipa multidisciplinar, na qual existem elementos com conhecimentos mais aprofundados sobre as diversas áreas- produtos de veterinária, produtos de higiene corporal e dermocosmética, por exemplo- é um dos pontos fortes da FSBM. Uma boa gestão dos recursos humanos permite que as diversas funções sejam distribuídas pelos colaboradores, permitindo uma boa organização de processos e uma boa gestão.

Os funcionários de uma farmácia encontram-se numa posição privilegiada de proximidade com os doentes, sendo muitas vezes os primeiros profissionais de saúde a quem o doente recorre e, também os últimos, aquando a cedência da medicação. Assim, é imperativo que o contacto do profissional de saúde com o utente promova confiança e empatia e que a comunicação seja feita de forma adequada, ciente que existem diversas faixas etárias, habilitações literárias e diferente poder económico na sociedade, o que permite ao profissional de saúde realizar um aconselhamento individualizado e eficaz, centrado na pessoa, nas suas necessidades e preocupações.

A equipa técnica da farmácia rege-se por boas práticas no contacto com os utentes, com possibilidade de contacto via telefone e via *e-mail*, por um atendimento excepcional, pelos componentes profissional e humano que fidelizam os utentes à farmácia, encontrando-se sempre disponível para resolver qualquer problema, para informar, aconselhar ou até mesmo ouvir.

É de realçar o empenho e dedicação que todas as pessoas envolvidas nos diferentes processos da farmácia têm: asseguram a saúde e o bem-estar do doente e cidadão em geral, promovem um aconselhamento adequado a cada utente, tendo sempre em vista a qualidade, eficácia e segurança do mesmo, ouvindo, respeitando e dialogando com o utente. Todas abraçam diariamente novos desafios e demonstram vontade de aprender, evoluir, acreditando sempre que é possível trabalhar para e num sistema melhor.

É de realçar também o espírito de entreaajuda entre todos os elementos da farmácia bem como connosco, estagiários- a minha aprendizagem tornou-se muito mais enriquecedora por ter sido partilhada com estas pessoas dotadas de uma sensibilidade extraordinária que fizeram da farmácia a minha segunda casa.

2.1.3. Horário de funcionamento

No que respeita ao horário de funcionamento, esta farmácia está aberta continuamente de segunda a sexta-feira, das 9h às 20h30, exceto ao sábado, em que o horário de funcionamento é das 9h às 13h e das 15h às 19h. Nos dias em que a farmácia está de serviço, encontra-se aberta ao público durante 24h, das 9h às 9h do dia seguinte, sendo o

atendimento efetuado pelo postigo de atendimento das 22h às 9h. Para que estes horários se cumpram, são efetuados horários rotativos de trabalho por entre os diferentes colaboradores da farmácia.

O horário de funcionamento da farmácia durante a semana permite uma maior acessibilidade a todos os utentes: aos idosos que gostam de se deslocar calmamente e pela fresquinha à farmácia, aos utentes que na hora de almoço se podem deslocar lá e aos utentes que apenas possuem disponibilidade ao fim do dia, após o término do seu trabalho ou de outro afazer. O horário de sábado é também muito vantajoso uma vez que permite que as pessoas que não têm disponibilidade para se deslocar à farmácia durante a semana o façam neste dia.

2.1.4. Serviços farmacêuticos e outros

A FBSM reúne as condições necessárias para a oferta de vários serviços que permitem monitorizar a saúde e contribuir para o bem-estar do utente. Como exemplo destes serviços temos a determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos - determinação da pressão arterial, colesterol total, triglicéridos, glicémia capilar, peso, altura, IMC, administração de vacinas, testes de gravidez- e de serviços de nutrição, às quartas-feiras à tarde, com uma profissional da área.

O farmacêutico, como profissional de saúde, tem um papel cada vez mais pertinente na mudança do estilo de vida da população, promovendo uma melhor qualidade de vida e todos estes serviços permitem ao farmacêutico ter um contacto mais íntimo com o utente e permitem que a farmácia se diferencie da sua concorrência.

2.1.5. Grande diversidade de produtos

A FBSM possui nas suas instalações uma larga quantidade de produtos medicamentosos e não medicamentosos, que permite satisfazer as necessidades dos seus clientes. Os *stocks* dos produtos são sempre estudados consoante a rotatividade dos mesmos e mesmo os produtos que têm baixa rotatividade são apresentados através de um exemplar, para que esteja sempre disponível uma gama diversificada de produtos.

Esta variedade requer que os colaboradores da empresa estejam informados sobre os mesmos, o que é uma mais-valia profissional e pessoal.

O contacto inicial com os produtos, através da receção e conferência de encomendas e da sua posterior organização, permitiu-me ter mais conhecimento sobre os mesmos e estar mais preparada para um posterior atendimento ao balcão.

2.1.6. Organização, instalações e equipamentos adequados aos produtos farmacêuticos

A FSBM manifesta um ambiente calmo, limpo e organizado de forma a otimizar o espaço e os produtos existentes, que cativa os utentes. A farmácia dispõe de uma grande área de atendimento, com cinco balcões de atendimento que possuem a distância suficiente entre eles para que se possa praticar com a privacidade necessária o atendimento com cada utente. A disposição dos balcões e as cores verdes que predominam no espaço da farmácia geram confiança e calma nos utentes, o que facilita a comunicação entre o profissional de saúde e o utente. Na farmácia os produtos estão organizados por categorias o que permite uma maior harmonização dos mesmos e uma mais rápida resolução de uma necessidade da parte do utente. Assim, a farmácia apresenta um espaço dedicado aos MNSRM, aos produtos cosméticos e de higiene corporal, aos produtos de puericultura, de veterinária e aos dispositivos médicos.

As dimensões e organização do espaço tornam a FSBM uma farmácia funcional, atrativa e acolhedora. A farmácia está organizada espacialmente em áreas distintas, nas quais existem aparelhos de medição de temperatura e humidade, designados de termo-higrómetros, que permitem o registo e monitorização periódicos destas condicionantes que podem afetar a estabilidade dos produtos farmacêuticos.

Esta farmácia possui uma sala de atendimento ao público, dois gabinetes de atendimento personalizado, um armazém, um laboratório, uma área de receção de encomendas, um gabinete da DT, um espaço de descanso e instalações sanitárias.

Nos locais anteriormente mencionados são respeitadas as condições ambientais adequadas: ausência de incidência de luz solar direta, temperatura inferior a 25°C, humidade inferior a 60%.

Tal como a lei demarca, os medicamentos estupefacientes e psicotrópicos estão sujeitos a condições especiais de segurança, encontrando-se, por isso, armazenados em local individualizado, de acesso restrito, num armário de fechadura de segurança, corretamente identificados e arrumados. Os restantes medicamentos e produtos de saúde, excluindo os produtos de frio, são armazenados em gavetas deslizantes, por forma farmacêutica e por ordem alfabética de marca ou da DCI do princípio ativo, no que concerne aos genéricos, e o armazenamento é feito de modo a que ocorra rotação do *stock*, seguindo a premissa FEFO.

Os medicamentos termolábeis, como insulina e vacinas, cuja temperatura ideal de conservação se situa entre os 2-8°C, são acondicionados no frigorífico com sistema de

controlo de temperatura e que é alimentado por uma fonte de eletricidade alternativa, um gerador, que permite o seu funcionamento normal caso haja um problema na rede elétrica. Como referi anteriormente, é importante o controlo acérrimo da temperatura e humidade, para que seja mantida a boa conservação dos produtos, garantindo a sua qualidade, eficácia e segurança. Semanalmente são analisados os valores dos termo-higrómetros presentes no frigorífico e mensalmente são analisados os valores dos termo-higrómetros presentes no armazém, laboratório, área de atendimento e área de receção de mercadorias, com vista a detetar irregularidades e, caso estas surjam, se proceda à correção das mesmas e à sua justificação.

Periodicamente são elaboradas montras profissionais, visíveis do exterior da farmácia, que contemplam informação para os utentes relativas a diversos produtos e que ajudam na divulgação de produtos sazonais.

2.1.7. Prazos de validade e devolução dos produtos

Periodicamente é criada e emitida, através do SIFARMA 2000[®], a lista de controlo dos prazos de validade dos produtos cujo prazo de validade expira após os três meses seguintes; procede-se então à sua recolha e armazenamento no armazém, em zona própria, até serem devolvidos ao fornecedor respetivo com a nota de devolução correspondente. Este controlo evita que sejam cedidos produtos com prazo a expirar ou expirado aos utentes e a devolução atempada ao fornecedor permite que sejam minimizados custos. É necessário continuar com o estudo interno por parte da FBSM, tendo em conta as necessidades dos seus clientes, para que possa ser definida, com o maior rigor possível, qual a quantidade dos produtos que deve existir em *stock* na farmácia, para que os mesmos sejam rentabilizados, minimizando os seus custos e promovendo a sua cedência ao público, evitando devoluções.

2.1.8. Inovação tecnológica (Sifarma 2000[®])

O Sifarma 2000[®] é um *software* versátil, prático e intuitivo que auxilia os vários processos que decorrem na farmácia- atendimento com ou sem receita médica, vendas suspensas, gestão de utentes, verificação do seu histórico de compras, receção de produtos, seu armazenamento e manutenção de *stock*, realização de encomendas, gestão de prazos de validade, preços, conferência de receituário e faturação, entre outros. Tem uma base de dados de informação científica bastante rica: apresenta indicações terapêuticas, posologia,

contraindicações, entre outros, para os diversos produtos, o que permite ao profissional de saúde esclarecer dúvidas, completar o seu atendimento com base na informação disponível, e com confiança. No entanto, esta base de dados encontra-se mais atualizada para MSRM, o que implica que o profissional de saúde se mantenha sempre atualizado cientificamente sobre os restantes produtos, nomeadamente MNRSM, que envolvem um aconselhamento cuidado. Assim, por ser uma excelente ferramenta de gestão e uma crucial ferramenta de apoio para o profissional de saúde, este programa informático que se encontra em constante evolução, é um dos pontos fortes existentes na FBSM.

2.1.9. Preparações extemporâneas

Uma das situações mais comuns no dia-a-dia é a realização de preparações extemporâneas, nomeadamente soluções orais destinadas a fins pediátricos. Esta prática requer um cuidado especial uma vez que nem todas solubilizam facilmente, sendo necessários cuidados especiais na preparação de algumas, e tendo em conta o fim a que se destinam.

A dispensa deste tipo de preparações é feita com o aconselhamento devido: com a recomendação de agitar bem antes de usar, com a indicação da posologia indicada pelo médico, o modo de conservação e o tempo durante o qual estas preparações se mantêm estáveis.

A observação da realização de preparações extemporâneas e do seu aconselhamento pelos profissionais de saúde da farmácia permitiu-me aprender mais sobre as mesmas, uma vez que não tinha tido contacto até então com estas formas farmacêuticas, e permitiram-me estar preparada para as realizar e dispensar.

2.1.10. Relação com os vários fornecedores

A FBSM escolhe cuidadosamente os seus fornecedores, ciente do papel fulcral que eles desempenham na estrutura da farmácia.

A aquisição de produtos farmacêuticos é feita diretamente ao laboratório ou a armazéns/cooperativas de medicamentos. A aquisição direta aos laboratórios traz vantagens económicas em encomendas de grande volume; no entanto, acarreta tempos de entrega mais longos, sendo por isso restringida a produtos de higiene corporal e dermocosmética, puericultura, dispositivos médicos e MNSRM. Por outro lado, a aquisição a cooperativas farmacêuticas apresenta vantagens como a realização da encomenda, diária ou instantânea,

através do programa informático ou via telefónica, rapidez de entrega e possibilidade de aquisição de produtos em pequena quantidade.

A FBSM tem como fornecedores principais as empresas Udifar, Botelho e Rodrigues, Plural e Siloal.

A escolha dos diversos fornecedores é feita de forma cuidada, uma vez que a farmácia se interessa por receber produtos de boa qualidade e nas melhores condições financeiras. Para isto, existe um estudo por parte da farmácia que engloba as condições dos diversos fornecedores e comunicação com os gestores de clientes das empresas bem como com os outros colaboradores das empresas, caso seja preciso resolver uma necessidade ou um problema, uma vez que o diálogo e respeito mútuo entre empresas são alicerces essenciais num negócio próspero e sempre disposto a melhorar.

2.1.11. Gestão de resíduos

A Valormed é uma sociedade sem fins lucrativos responsável pela gestão dos resíduos de embalagens vazias e de medicamentos fora de uso¹, conduzindo a um processo de recolha e tratamento seguros e adequados, evitando a acessibilidade destes como outro resíduo urbano e a sua utilização indevida.

A existência dos seus contentores, bem como a divulgação desta iniciativa na farmácia, contribui para o sucesso deste projeto ambiental que tem em vista um desenvolvimento sustentável: ambiental, económico e social.

A FBSM, em colaboração com a ANF e com a AMI, receciona radiografias das quais, após reciclagem, se aproveita prata. Esta iniciativa permite angariar fundos que revertem para fins humanitários e a adesão da FBSM, bem como das restantes farmácias portuguesas, é fundamental para o sucesso desta tão nobre ação.

2.1.12. Inclusão num grupo de farmácias

A constituição de grupos de farmácias é, cada vez mais, uma prática mais frequente e uma boa abordagem perante o contexto de contração económica que se presencia hoje em dia.

As farmácias, pequenas empresas, unem-se de forma a obter condições mais vantajosas através da compra agregada, o que permite a otimização de custos e da aquisição de benefícios económicos, bem como uma gestão de *stocks* equilibrada.

A FBSM pertence a um grupo de farmácias, o que demonstra uma atitude proactiva perante as adversidades que, hoje em dia, ameaçam o sector farmacêutico.

2.2. Pontos Fracos

2.2.1. Ações de formação (acessibilidade reduzida a formações)

As ciências da saúde estão em constante evolução, pelo que qualquer profissional de saúde, nomeadamente o farmacêutico, deve manter-se cientificamente atualizado. Assim, é fulcral a sua formação contínua e constante aprendizagem.

O acesso ao conhecimento deve vir por parte do profissional de saúde, do seu interesse em aprender, em ser melhor profissional; no entanto, o acesso a formações realizadas por diversas empresas é um complemento valioso para qualquer profissional de saúde.

Um profissional de saúde sente sempre a necessidade de conhecer mais, principalmente no que diz respeito a produtos de higiene corporal e dermocosmética, dispositivos e acessórios médicos, produtos de veterinária e MNSRM, de forma a poder resolver com mais segurança e confiança uma necessidade do utente.

Infelizmente, durante o meu período de estágio, verificou-se uma acessibilidade reduzida a formações, uma vez que elas são mais frequentes no período de janeiro/fevereiro/março. Como estagiária tive o privilégio de participar numa formação gratuita sobre produtos de higiene corporal e dermocosmética da marca Avène que me informou sobre os diversos produtos existentes e os fins a que se destinam. No entanto, nem sempre é possível aos diversos colaboradores da farmácia participarem com grande afluência em formações, uma vez que a maioria decorre no horário laboral e que sua ida provoca um desfalque na equipa, que prejudica os processos que decorrem na farmácia. Todavia, para colmatar esta situação, a FBSM investe na formação *on-line* dos colaboradores e em outros cursos, como SBV, administração de injetáveis, entre outros.

2.2.2. Preparação de manipulados

Estas preparações são feitas exclusivamente para o doente, de acordo com a prescrição do profissional de saúde, pelo que são adequadas ao doente a que se destinam, apresentando vantagens em certos grupos de doentes, tais como idosos ou crianças.

Na FBSM os pedidos de manipulados são cada vez mais raros, o que diminui o fator proximidade, não só com os doentes mas com outros profissionais de saúde. No entanto, tive a oportunidade de observar a preparação de alguns manipulados e de aprender o processo completo em torno dos mesmos: como se preenche a ficha de preparação, como se procede ao cálculo do seu preço e à criação e preenchimento de um rótulo adequado.

2.2.3. Homogeneidade de clientes

Embora a localização da FBSM permita o acesso de um público diversificado, a farmácia é maioritariamente frequentada pelos utentes habituais. A maioria dos utentes enquadra-se na população idosa e, geralmente, sofrem de múltiplas doenças crónicas, o que provoca uma presença mais assídua na farmácia. Assim, estes utentes têm maior consumo de MSRM e MNSRM, o que limita os outros produtos existentes na farmácia, uma vez que a venda de MSRM e MNSRM é responsável pelo grande volume de faturação da farmácia.

2.2.4. Desconfiança dos utentes perante os estagiários

Durante a minha frequência no balcão de atendimento, foram diversas as vezes em que senti as minhas capacidades serem questionadas por ser estagiária. Nem todos os utentes são compreensivos e pacientes e muitos questionam as nossas ações e conhecimentos ao longo de todo o atendimento, o que nos coloca numa posição desconfortável e que, muitas vezes, nos torna inseguros. Esta desconfiança torna-se numa fragilidade perante o processo de aprendizagem, uma vez que a autonomia é prejudicada.

2.2.5. Plano de estudos do MICF

Na minha opinião o plano curricular do MICF não está estruturado da forma mais indicada. Durante os cinco anos de curso são inúmeras as cadeiras com as quais contactamos; no entanto, à componente prática apenas é dedicado um semestre, o que me parece deveras insuficiente. As aplicações do farmacêutico no mercado laboral são muitas, pelo que o contato prático com as mesmas, ao longo do curso, seria mais proveitoso para o aluno. Assim, considero que o quinto ano deveria ser dedicado exclusivamente a estágios curriculares, uma vez que um farmacêutico que tenha experienciado mais horas em contexto prático, se encontra mais enquadrado para o mundo laboral, levando consigo uma bagagem riquíssima de conhecimento, teórico e prático. Defendo que o plano de estudos necessita de uma reformulação cuidada, para que os conhecimentos essenciais sejam transmitidos e para que haja um contacto prático com a realidade farmacêutica, permitindo que o estudante, futuro profissional de saúde, se encontre preparado para enfrentar desafios sem nunca se sentir limitado. A verdade é que dada a diversidade das cadeiras inerentes ao plano de estudos do MICF, a formação que se obtém ao longo de cinco anos de curso é bastante

completa e versátil; no entanto, sinto, a par com outros colegas, que sei muito mas que, ao mesmo tempo, nada sei. É transmitida muita informação nas unidades curriculares, alguma da qual poderia ser facilmente dispensada, para que fosse abordado apenas o essencial. O facto de a avaliação das unidades curriculares se fazer, maioritariamente, por exame final, também não é a melhor estratégia, uma vez que com sete exames finais, em média, por semestre, e com uma quantidade de informação esmagadora para estudar, na maioria dos casos, a aprendizagem é prejudicada- estuda-se muito no momento mas com o tempo os conhecimentos desvanecem.

A versatilidade de saídas profissionais do MICF implica uma análise crítica das unidades curriculares lecionadas e de outras que podem e devem ser incluídas, de forma a alargar os conhecimentos dos alunos: uma cadeira de Gestão e Garantia da Qualidade, de Legislação Farmacêutica e de Assuntos Regulamentares é uma lacuna no plano de estudos que deve ser corrigida, e a aposta em cadeiras que promovam o contato e interação com o público, com componentes de Psicologia e Sociologia, será vantajosa.

Consciente que as ciências farmacêuticas englobam várias ciências, sei que aprofundar as diversas áreas a elas associadas se torna difícil. No entanto, acredito que uma formação mais especializada, através da existência de ramos dentro do curso, como outrora existiu, poderia surgir como uma possibilidade de diferenciação nos alunos, futuros profissionais de saúde.

2.3. Oportunidades

2.3.1. Consumo de vacinas em ascensão

No decorrer do meu estágio na farmácia pude verificar que cada vez mais é maior o consumo de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação, como é o caso das vacinas antipneumocócica, antimeningocócica e antirotavírus, contra a pneumonia, meningite e gastroenterite aguda, respetivamente. O consumo destas vacinas é uma escolha das famílias que tem em consideração a opinião do médico que as acompanha e o seu consumo em ascensão beneficia as farmácias, quer a nível financeiro, quer a nível de proximidade com os utentes, um vez que clientes esporádicos podem tornar-se fidelizados mediante o atendimento que lhes é prestado. O consumo crescente destes produtos obriga a que os profissionais de saúde estejam informados cientificamente sobre os mesmos, mostrando disponibilidade para qualquer esclarecimento.

2.3.2. Adoção de estratégias de *Marketing*

Apostar em novos serviços para agradar aos seus clientes e promover a sua fidelização é imperativo para o crescimento de qualquer empresa. Uma das estratégias mais importantes no processo de angariação de clientes diz respeito ao *Marketing*, que determina que produtos ou serviços podem interessar aos clientes, as estratégias utilizadas na sua venda e como proceder à comunicação do negócio. É tão importante angariar um cliente novo como agradar a um cliente antigo; qualquer um merece os melhores produtos e serviços possíveis e o *Marketing* é essencial para a fidelização do cliente.

Atualmente, as ferramentas de *Marketing* são cada vez mais utilizadas com vista a promover e rentabilizar as vendas farmacêuticas, através de divulgação de campanhas, promoções, divulgação de produtos e serviços através das redes sociais, exposição criteriosa de produtos.

2.3.3. Implementação do projeto *Kaizen*

O projeto *Kaizen* desenvolvido pelo *Kaizen Institute* tem sido cada vez mais implementado nas farmácias portuguesas, uma vez que permite detetar erros, desperdícios, melhorar a qualidade de atendimento ao utente e a rentabilidade da farmácia².

A palavra *Kaizen* tem origem japonesa: *Kai* significa *mudar* e *Zen* significa *melhor*, o que, no seu todo, significa *melhoria contínua*³.

Este projeto tem como objetivo auxiliar na gestão dos diversos processos que decorrem nas farmácias, de maneira inovadora e eficaz, de forma a obter melhores resultados globais.

Assim, a implementação deste projeto na FBSM apresenta-se como uma oportunidade de melhorar em todos os níveis.

2.3.4. Novos produtos e serviços

A aquisição de novos medicamentos e produtos de saúde é muito importante para o crescimento de qualquer farmácia, uma vez que a área de saúde e do medicamento não é estática, estando as necessidades dos clientes constantemente em evolução.

Hoje em dia, a concorrência entre farmácias está cada vez mais concentrada nos produtos de marcação, pelo que é importante oferecer, para além do produto, um serviço diferenciado, atrativo e de qualidade.

A aposta na inovação, quer nos produtos, quer nos serviços prestados, coloca qualquer farmácia numa posição prestigiada no mercado farmacêutico, pelo seu crescimento e pela confiança que deposita nos seus clientes, por ser capaz de satisfazer as suas necessidades ou, até mesmo, antecipá-las.

Cabe à FBSM explorar as ofertas existentes no mercado e estar atenta às necessidades dos seus clientes, sendo fulcral a sua relação com os mesmos e com os fornecedores.

Assim, novos serviços como acompanhamento terapêutico personalizado, entregas ao domicílio, consultas de podologia, dermocosmética ou psicologia, poderiam apresentar-se como uma oportunidade.

2.3.5. Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica de Dispensa Exclusiva em Farmácia

Como irei referir posteriormente, cada vez mais as farmácias se encontram inseridas num ambiente concorrencial, entre si mesmas e com os diversos espaços de saúde e bem-estar, o que as tem afetado, a nível económico e reputacional, uma vez que começa a ser desvalorizado o aconselhamento pelo profissional de saúde nas farmácias.

Os MNSRM-EF surgem como a oportunidade de valorizar o aconselhamento farmacêutico e permitem que o mesmo seja realizado de forma eficaz, segura e racional, por profissionais de saúde qualificados.

2.3.6. Receitas sem papel

Quando iniciei o meu estágio curricular na FBSM as receitas sem papel já se encontravam em vigor e os colaboradores das farmácias já estavam familiarizados com o processo, o que contribuiu para que a minha aprendizagem sobre o mesmo fosse mais rápida e clara.

A implementação das receitas eletrónicas tem como objetivo alcançar a prescrição de medicamentos sem recorrer ao papel, visando um desenvolvimento sustentável. Estas receitas permitem uma maior racionalização no acesso ao medicamento, uma maior monitorização no sistema de prescrição e dispensa e uma diminuição de custos.

Esta mudança trouxe várias vantagens aos utentes, uma vez que não necessitam de levar todos os medicamentos de uma só vez, permitindo que os medicamentos prescritos sejam dispensados consoante a necessidade, em qualquer farmácia a nível nacional, com a mesma prescrição.

2.3.7. Elevado n.º de profissionais de saúde disponíveis no mercado de trabalho

Existe um elevado número de profissionais de saúde disponíveis no mercado, com qualificação técnica adequada, capaz de enriquecer a equipa técnica da FBSM.

2.3.8. O Farmacêutico como gestor

O papel da gestão é fundamental na farmácia comunitária e um farmacêutico capacitado de conhecimentos e técnicas de gestão é capaz de praticar uma gestão adequada da mesma. O farmacêutico pode e deve assumir o papel de gestor, adotando estratégias capazes de aumentar a rentabilidade da empresa, planeando e organizando, motivando os seus colaboradores, delegando tarefas, sendo líder, obtendo resultados, crescimento económico e pessoal. O farmacêutico, agente de saúde pública e especialista do medicamento, pode desempenhar outras funções na farmácia, deixando de estar associado apenas ao seu trabalho no balcão.

2.3.9. Articulação com entidades de ensino superior (estágios)

A existência de protocolos de estágios de verão e curriculares com a Universidade de Coimbra, através da FFUC, torna-se numa ação vantajosa para ambas as partes. Os estagiários auxiliam nos diversos processos da farmácia, inovam, vêem as situações de um ângulo de perspectiva diferente, o que, por vezes, é necessário e benéfico. Por outro lado, o contacto dos estudantes com a farmácia promove a aquisição de novos conhecimentos e promove o contacto com o mundo laboral, até então desconhecido, permitindo lidar com situações mais práticas.

2.3.10. Criação de protocolos de estágios profissionais

A implementação de estágios profissionais na FBSM seria vantajosa para enriquecer a equipa técnica, uma vez que, durante nove meses seguidos, um profissional desempenharia as suas funções na empresa, aumentando a produtividade da mesma.

2.4. Ameaças

2.4.1. Produtos de disponibilidade reduzida (rateados)

Embora seja uma situação alheia à farmácia, com origem problemática nas indústrias, o facto é que a existência de produtos rateados limita o acesso do medicamento ao doente, uma vez que nem todas as farmácias conseguem ter o acesso ao produto. Estes produtos só são cedidos a determinadas farmácias, e em quantidades específicas, consoante o seu volume de compras e a sua fidelização na empresa de distribuição, o que se traduz na desigualdade de acesso aos medicamentos na população. Alguns dos medicamentos com dificuldades de abastecimento são para o tratamento de doenças do sistema nervoso central, aparelhos respiratório, digestivo, cardiovascular e genitourinário e hormonas sexuais, pelo que a sua ausência prejudica gravemente o doente, dado serem produtos imprescindíveis. É lamentável este “acionamento” de produtos porque o doente, objetivo essencial do exercício da atividade farmacêutica, é sempre prejudicado. O Infarmed deve controlar melhor esta situação junto das indústrias dos medicamentos, promovendo assim uma distribuição mais justa dos produtos, quer para as diversas empresas de distribuição, como para as farmácias, visando a igualdade de acesso ao medicamento por toda a população.

A Via Verde do Medicamento, concebida entre o Infarmed, a ANF, a Groquifar e a APIFARMA permite o acesso à população de medicamentos que geralmente são procurados para exportação paralela; contudo, esta medida não me parece a mais eficaz a longo prazo, uma vez que não ressoluciona o problema, apenas o remedeia. A FBSM consegue contornar esta situação através da compra direta de determinados medicamentos ao laboratório; no entanto, muitas das farmácias em território nacional não possuem condições económicas que lhes permitam fazer o mesmo.

2.4.2. Competitividade do meio

Cada vez mais se faz sentir o ambiente concorrencial entre as diversas farmácias e os diversos pontos de venda a retalho, os designados espaços de Saúde e Bem-Estar, uma vez que estes estabelecimentos apresentam um grande sortido de produtos e a preços mais apelativos do que nas farmácias. Contudo, nestes locais não existe aconselhamento farmacêutico, uma vez que a maioria dos funcionários que lá trabalham não possuem competências técnicas necessárias para tal. Assim, estes espaços apresentam-se como uma ameaça para a sustentabilidade das farmácias e para os utentes. Cada vez mais é necessária

uma diversidade de produtos, para que se consiga enfrentar a concorrência. Também aqui as estratégias de *Marketing* são importantes, uma vez que permitem melhorar a rentabilidade de produtos de automedicação, de higiene e dermocosmética.

As farmácias e os seus profissionais de saúde devem demonstrar o seu valor, devem demonstrar que mais que um espaço comercial, são um espaço de saúde; para isso, é importante oferecer, para além do produto, um serviço diferenciado, atrativo e de qualidade, que beneficie o bem-estar e saúde de cada utente, e que os fidelize.

2.4.3. Alteração da imagem e do preço dos medicamentos

As constantes alterações dos preços dos medicamentos são, muitas vezes, problemáticas para os utentes, uma vez que, ao não entenderem a causa destas alterações, culpabilizam a farmácia e os seus colaboradores, o que fragiliza a confiança depositada nos mesmos.

Também as imagens dos produtos têm vindo a ser alteradas, de forma a os tornar mais apelativos, o que leva, por vezes, à desconfiança por parte do utente, pensando que não se trata do mesmo produto. Estas mudanças de imagem trazem particularmente desvantagens para os utentes mais idosos e analfabetos, que muitas vezes associam o medicamento apenas à embalagem e que desconfiam do profissional de saúde.

Durante o meu estágio apercebi-me que a generalidade dos utentes não gosta de mudanças de qualquer tipo- imagem, preço, marca e laboratório- e, embora estas mudanças sejam, por vezes, necessárias, conduzem à insegurança e desconfiança por parte dos utentes, o que fragiliza a sua relação com o profissional de saúde e com a farmácia.

O farmacêutico desempenha então um papel fulcral no esclarecimento destas problemáticas, na educação da população, para que a relação entre os utentes e a farmácia seja próspera e de confiança.

2.4.4. Contextos político, económico e social instáveis e adversos

O sector farmacêutico tem vindo a ser afetado pela crise económica global. Um mercado que outrora foi próspero, hoje em dia, vê-se confrontado com inúmeros desafios. Toda a cadeia do medicamento é afetada: a indústria farmacêutica, a distribuição, a farmácia; no pior dos casos, até o doente.

Fatores como alterações na comparticipação dos medicamentos, alterações nos seus preços, poucos apoios para inovação e desenvolvimento de novas moléculas, má gestão dentro das

farmácias, pouco capital para o processo de aquisição de compras, entre outros, condicionam o sector farmacêutico e a sua posição no mercado.

Para além destes fatores diretamente relacionados com o sector farmacêutico, é necessário ter em consideração a própria conjuntura económica que se faz sentir na sociedade: o desemprego, os salários precários, as dificuldades financeiras com as quais tantos portugueses lidam diariamente, fazem com que as despesas com a saúde, quer a nível de tratamento/cura como de prevenção, sejam mais controladas e, no pior dos casos, muito diminutas em caso de necessidade, o que prejudica a saúde do utente e a sustentabilidade das farmácias.

Todos estes desafios obrigam a que uma farmácia estude bem o mercado, os potenciais fornecedores e clientes e a própria estrutura interna da empresa, para que possa rentabilizar ao máximo o capital investido em produtos e serviços de qualidade. É necessário que a empresa tenha uma atitude ativa e defensiva no mercado, de forma a contornar todos os obstáculos com que se depara.

Embora as restrições económicas permitam adotar medidas de contenção, evitar desperdícios e custos desnecessários, otimizar recursos e planear uma gestão mais eficaz, nem sempre isto se verifica. É necessário que as medidas implementadas sejam cumpridas, que estas conduzam a melhorias, que o doente seja sempre o objetivo máximo de qualquer profissão relacionada com a saúde, que não se vejam apenas números mas pessoas, que se estudem os indicadores, que a acessibilidade do utente aos cuidados de saúde seja máxima.

É urgente lutar por um sistema de saúde racional e sustentável, orientado para o doente, é urgente lutar pelo envolvimento dos diversos profissionais de saúde, nomeadamente dos farmacêuticos, de forma a otimizar os resultados em saúde, aumentando a eficiência do circuito do medicamento. É urgente lutar por políticas e contextos económicos mais promissores, é urgente lutar pelos direitos à saúde e por uma sociedade melhor.

2.4.5. Desvalorização da profissão farmacêutica

Hoje em dia, cada vez é mais comum a desvalorização do exercício profissional farmacêutico- pelo estado, pela sociedade, pelos próprios profissionais de saúde. A abertura de muitas vagas de acesso ao ensino superior no território nacional é responsável pelo número excessivo de profissionais de saúde no mercado. Como resultado, existem muitos profissionais de saúde qualificados, poucos empregos e más remunerações. Por outro lado, como já referi, a desvalorização advém também de outros fatores como a venda de MNRSM em locais que não a farmácia de oficina, que banaliza o medicamento e que impede o

aconselhamento terapêutico por parte do farmacêutico, tornando-o dispensável aos olhos da sociedade.

O papel do farmacêutico tem sido desvalorizado e compete a esta classe criar estratégias para que o seu valor seja devidamente reconhecido. O farmacêutico tem que demonstrar que é imprescindível para a sustentabilidade do sistema de saúde, que ninguém domina tão bem o campo farmacêutico como ele e que, por isso, é o profissional de saúde mais indicado para enfrentar desafios relacionados com a acessibilidade ao medicamento e o custo a ele associado.

O farmacêutico, como especialista do medicamento e agente de saúde pública, tem a oportunidade de prestar os seus serviços nas farmácias, visando o uso responsável do medicamento e demais produtos farmacêuticos e a sua segurança. O farmacêutico tem capacidade técnica, científica e social para promover a saúde pública, para implementar consultas de revisão de medicação em doentes polimedicados, para disponibilizar informação através de uma comunicação adequada, para aconselhar e educar.

Num ambiente com crescente inovação tecnológica, o farmacêutico tem mais meios para proporcionar uma maior capacitação do utente em questões de saúde, bem como para resolver problemas relacionados com a medicação, podendo assegurar o uso correto, seguro e eficaz do medicamento, o que terá impactos positivos na vida dos doentes e no sistema de saúde, visando uma farmacoeconomia favorável.

Para valorizar a classe farmacêutica é necessário adotar ações individuais mas também coletivas, que provoquem mudanças a nível nacional.

Valorizar a classe farmacêutica e o papel do farmacêutico não pode nem deve passar, nunca, pela desvalorização de outras classes profissionais, como a dos técnicos de farmácia. O farmacêutico tem um papel fundamental no sistema de saúde, mas só uma equipa multidisciplinar, com diversos profissionais de saúde, é capaz de colmatar falhas, tornando o sistema de saúde mais rico e eficaz. Esta presunção irrisória de que o farmacêutico e que os seus cuidados são suficientes para que o sistema de saúde funcione eficazmente preocupa-me e pode prejudicar, em última instância, o utente.

A defesa dos interesses da classe farmacêutica deverá passar pela defesa das suas competências, pelo constante incentivo ao seu enriquecimento, pessoal e profissional, pela inclusão de mais farmacêuticos no mercado laboral, pela divulgação dos diversos resultados positivos que o seu papel tem, efetivamente, na população, através do acompanhamento farmacêutico, de serviços farmacêuticos, da prevenção de problemas de saúde, pela adoção de medidas que permitem reduzir despesas e que na prática demonstram o quanto a existência e a empregabilidade dos farmacêuticos são proveitosas.

Valorizar a profissão farmacêutica significa valorizar todos os seus âmbitos de ação- farmácia comunitária, farmácia hospitalar, distribuição farmacêutica, indústria farmacêutica, assuntos regulamentares, ensino, órgãos de associativismo e representatividade profissional, entre outros. Valorizar a profissão farmacêutica é valorizar o potencial de todas estas áreas, é divulgá-las na formação académica dos alunos, é aproximá-las da sociedade; valorizar a profissão farmacêutica é, tal como o ato farmacêutico refere, prestigiar, em todas as circunstâncias, o bom nome e a dignidade da profissão farmacêutica.

Valorizar a profissão é não aceitar menos do que é devido, é ver desafios ao invés de dificuldades, é saber que o sucesso da profissão está, em grande parte, nas nossas mãos, é agir sabendo que não somos melhores que alguém mas que junto dos outros podemos ser melhores, é trabalhar diariamente e afincadamente para sermos a melhor versão de nós mesmos e contribuir para um mundo melhor.

3. Casos práticos

3.1. Sistema Nervoso

Mulher com cerca de 50 anos, cliente não habitual da farmácia, dirigiu-se à farmácia, referindo que se sentia ansiosa e que não conseguia ter uma boa noite de sono, pedindo que lhe fosse dispensado Xanax[®] ou outro medicamento semelhante.

Como estagiária de farmácia, o meu papel foi o de promover um aconselhamento adequado, tendo em conta a situação com que me deparei. Para isso, comecei por perguntar se sentia mais dificuldade em adormecer ou em manter o ciclo de sono e se era uma situação esporádica ou contínua, explicando que não é possível ceder uma benzodiazepina sem receita médica, uma vez que é necessário um diagnóstico preciso efetuado pelo médico. Assim, o meu aconselhamento passou por, inicialmente, promover medidas não farmacológicas, realçando o papel fundamental de uma boa higiene de sono, mencionando que o recurso a chás calmantes, como de camomila, por exemplo, poderá ser benéfico, bem como a prática de atividades relaxantes no dia-a-dia, como exercício físico, e ao deitar, como ler, por exemplo. Como medidas farmacológicas e, uma vez que a utente referiu que se tratava de uma situação esporádica relacionada com tensão psicológica com que se andava a deparar, aconselhei um comprimido de Valdispert Noite[®], quinze minutos antes de deitar, preferencialmente à mesma hora. Este MNSRM possui na sua constituição melatonina, e apresenta-se sob a forma de comprimidos de libertação prolongada, o que ajuda a adormecer e na manutenção do ciclo de sono.

3.2. Antimicrobianos:

Mulher com cerca de 30 anos dirigiu-se à farmácia queixando-se de desconforto vaginal, de comichão, ardor, vermelhidão e corrimento vaginal. Referiu que já não é a primeira vez que tem este tipo de infeções e que da última vez o tratamento passou pela aplicação de Gino-Canesten® em creme vaginal. Assim, queria que lhe fosse dispensado o mesmo MNSRM, uma vez que se revelou eficaz na resolução da infeção.

Tendo em conta os sintomas descritos pela utente, rapidamente concluí que a utente se encontrava com uma infeção fúngica provocada pelo fungo *Candida albicans*, uma candidíase vaginal. Assim, tal como pedido pela utente e tendo em conta que este tratamento já tinha sido aconselhado anteriormente pelo médico, dispensei à utente o Gino-Canesten® em creme vaginal, que é aplicado internamente com o aplicador vaginal e externamente, o que alivia os sintomas da infeção uns dias após o início do tratamento e que a elimina. Referi, porém, que se os sintomas persistissem que teria que consultar o médico ginecologista. Para além do Gino-Canesten® aconselhei uma solução de limpeza para higiene íntima mas a utente referiu que tinha Lactacyd® em casa. Como medidas não farmacológicas aconselhei evitar o uso de roupa muito justa, evitar o uso de roupa molhada, como o fato-de-banho, entre outras.

4. Conclusão

A realização deste estágio curricular permitiu-me conhecer intrinsecamente os diversos processos que decorrem numa farmácia, adquirindo experiência; permitiu-me consolidar alguns conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da minha formação académica e aprender um pouco mais, tornando-me, em diversas ocasiões, uma pessoa mais segura e mais preparada para o mercado laboral; permitiu-me contactar com a realidade prática do que é verdadeiramente ser farmacêutico numa farmácia de oficina.

A farmácia assume um papel fulcral na cadeia do medicamento, contribuindo para a melhoria da qualidade do sistema de saúde, prestando um serviço com valor para a comunidade, uma vez que assegura um aconselhamento adequado de medicamentos e de outros produtos de saúde, à medida que satisfaz as necessidades da população. O farmacêutico é imprescindível no sistema de saúde e na sociedade, devido à sua proximidade com o utente, com os outros profissionais de saúde e devido às suas qualificações técnicas e científicas, pelo que tem que lutar, sempre, pelo seu lugar e pela sua valorização; mais do que um especialista do medicamento, o farmacêutico é um agente de saúde pública que informa, aconselha, educa, ouve, conforta e apoia a população.

Considero que o verdadeiro objetivo de um estágio foi atingido: o de aprender, o de trazer no fim da viagem a bagagem mais cheia.

5. Lista de Referências

1. VALORMED - **Quem somos.** [Acedido a 21 de agosto de 2016]

Disponível na internet: <http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/5>

2. COSTA M, RIBEIRO C. - **Kaizen.** ANF, Notícias. [Acedido a 21 de agosto de 2016]

Disponível na internet: <http://www.anf.pt/noticias/Pages/Kaizen.aspx>

3. KAIZEN INSTITUTE - **Missão do Kaizen Institute.** [Acedido a 21 de agosto de 2016]

Disponível na internet: <https://pt.kaizen.com/>

6. Anexos

Anexo I- Tabela resumo da análise SWOT do estágio na FBSM.

| | Pontos Fortes | Pontos Fracos |
|-------------------------|---|---|
| Fatores Internos | <ul style="list-style-type: none"> • Excelente localização geográfica e bons acessos; • Recursos humanos; • Horário de funcionamento; • Serviços farmacêuticos e outros; • Grande diversidade de produtos; • Organização, instalações e equipamentos adequados aos produtos farmacêuticos; • Prazos de validade e devolução dos produtos; • Inovação tecnológica (Sifarma 2000®); • Preparações extemporâneas; • Relação com os vários fornecedores; • Gestão de resíduos; • Inclusão num grupo de farmácias. | <ul style="list-style-type: none"> • Ações de formação (acessibilidade reduzida a formações); • Preparação de manipulados; • Homogeneidade de clientes; • Desconfiança dos utentes perante os estagiários; • Plano de estudos do MICF. |
| | Oportunidades | Ameaças |
| Fatores Externos | <ul style="list-style-type: none"> • Consumo de vacinas em ascensão; • Adoção de estratégias de <i>Marketing</i>; • Implementação do projeto <i>Kaizen</i>; • Novos produtos e serviços; • MNSRM-EF; • Receitas sem papel; • Elevado n.º de profissionais de saúde disponíveis no mercado de trabalho; • Articulação com entidades de ensino superior (estágios); • Criação de protocolos de estágios profissionais. | <ul style="list-style-type: none"> • Produtos de disponibilidade reduzida (rateados); • Competitividade do meio; • Alteração da imagem e do preço dos medicamentos; • Contextos político, económico e social instáveis e adversos; • Desvalorização da profissão farmacêutica. |