



João Daniel Luís Silva

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Cláudia Cristina da Silva Correia Dias Silvestre e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

João Daniel Luís Silva

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Cláudia Cristina da Silva Correia Dias Silvestre e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

AGRADECIMENTOS

Neste que foi um dos últimos passos da minha vida académica, não poderia deixar de agradecer a todos aqueles que contribuíram para a sua concretização, por isso um grande obrigado:

À minha orientadora, a Dr.^a Cláudia Cristina da Silva Correia Dias Silvestre, por todo o acompanhamento, apoio e disponibilidade.

A toda a equipa da Farmácia de Celas, pela forma como me receberam, pelos conhecimentos transmitidos, pelas críticas construtivas, pelo contributo na minha evolução profissional e pessoal e, em especial, pela amizade e por todos os momentos de boa disposição.

Aos meus pais, pelo apoio, confiança e paciência sempre presentes durante esta longa caminhada.

Aos meus amigos, por terem partilhado comigo momentos inesquecíveis e por estarem sempre presentes quando precisei.

À grandiosa cidade de Coimbra, por todas as vivências que me proporcionou ao longo destes cinco anos.

ÍNDICE

Lista de Acrónimos	2
Nota Introdutória.....	3
Análise SWOT.....	4
Pontos Fortes	5
Equipa.....	5
Kaizen	5
Receção de encomendas, armazenamento e gestão de <i>stocks</i>	6
Aconselhamento farmacêutico.....	7
Cedência de MSRM.....	7
Preparação de manipulados	9
Conferência do receituário	9
Espaço animal	10
Reconstituição de medicamentos	10
Plano de estágio	11
Pontos Fracos.....	11
Falta de formação em algumas áreas específicas	11
Medição de parâmetros bioquímicos e administração de vacinas.....	12
Primeiro contacto com o mundo profissional.....	12
Conhecer e associar as marcas aos princípios ativos.....	12
Oportunidades	13
Localização da farmácia	13
Horário de funcionamento e realização de serviço permanente	13
Sistema informático (Sifarma 2000®).....	13
Formações.....	14
Épocas do ano	14
Cartão Saúde	15
Instalações e serviços disponíveis	15
<i>Pharmacarrer</i>	15
Ameaças.....	15
Espaços de venda de MNSRM	15
Crise	16
Rendimentos.....	16
Conclusão.....	17
Bibliografia	18

LISTA DE ACRÓNIMOS

CAD – Concurso de Aconselhamento ao Doente

CHUC – Centro Hospitalar da Universidade de Coimbra

CNPEM - Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

DCI – Denominação Comum Internacional

FC – Farmácia de Celas

MNSRM – Medicamento não sujeito a receita médica

MSRM – Medicamento sujeito a receita médica

OF – Ordem dos Farmacêuticos

SA – Substância Ativa

SWOT – *Strenghts, Weaknesses, Opportunities and Threats*

NOTA INTRODUTÓRIA

Os estatutos da OF definem o Farmacêutico como sendo “um agente de saúde, cumprindo-lhe executar todas as tarefas que ao medicamento concernem, todas as que respeitem às análises clínicas ou análises de outra natureza de idêntico modo suscetíveis de contribuir para a salvaguarda da saúde pública e todas as ações de educação dirigidas à comunidade no âmbito da promoção da saúde.”⁽¹⁾

Apesar de poder desempenhar diversas funções, é na farmácia comunitária que o farmacêutico tem maior proximidade com o doente. A formação técnico-científica no domínio do medicamento e a posição privilegiada de interação com o doente tornam o farmacêutico responsável, entre outros aspetos, pelo acompanhamento/monitorização de doentes, identificação de situações de farmacovigilância, promoção da saúde e do uso racional de medicamentos. No entanto um farmacêutico ainda tem de apresentar qualidades em desempenhar outras tarefas, nomeadamente: a organização e gestão da farmácia, a faturação, o aprovisionamento, armazenamento e gestão de *stocks*, entre outras.

Atualmente no plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas está contemplado a realização de um estágio curricular em farmácia comunitária. Este estágio tem por objetivo por em prática os conhecimentos lecionados durante os cinco anos do curso. É para grande parte dos alunos a primeira experiência profissional permitindo um importante enriquecimento profissional e pessoal, no que respeita a aptidões sociais, humana e éticas.

Neste relatório faço uma análise SWOT do estágio que tive a honra de realizar na Farmácia de Celas, em Coimbra, de 11 de janeiro de 2016 a 29 de abril de 2016, sob a orientação da Dra. Cláudia Silvestre que, juntamente com a restante equipa, me possibilitaram a aquisição e consolidação de conhecimentos imprescindíveis para a minha futura prática farmacêutica. Apesar de o setor não atravessar uma fase fácil, há que estabelecer prioridades e a prioridade da FC é pura e simplesmente “o doente” e a excelência no aconselhamento farmacêutico. Sempre tive bem claro que o objetivo deste estágio seria preparar-me para o mundo profissional de tal forma que, se um dia tiver a oportunidade de gerir uma farmácia, o farei da melhor maneira possível recorrendo a todos os conhecimentos inerentes à profissão e à gestão de uma farmácia.

ANÁLISE SWOT

Uma análise SWOT tem como objetivo fazer uma análise crítica contemplando os pontos fortes (*Strengths*) e pontos fracos (*Weaknesses*) de uma instituição, bem como ainda as oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*) que a podem afetar.

Como tal, aqui segue um quadro a sistematizar a minha análise.

Pontos Fortes	Pontos Fracos
Equipa	Falta de formação em algumas áreas específicas
<i>Kaizen</i>	Medição de parâmetros bioquímicos e administração de vacinas
Receção de encomendas, armazenamento e gestão de <i>stocks</i>	Primeiro contacto com o mundo profissional
Aconselhamento farmacêutico	Conhecer e associar as marcas aos princípios ativos
Cedência de MSRM	
Preparação de medicamentos manipulados	
Conferência de receituário	
Espaço animal	
Reconstituição de medicamentos	
Plano de estágio	
Oportunidades	Ameaças
Localização da farmácia	Espaços de venda de MNSRM
Horário de funcionamento e realização de serviço permanente	Crise
Sistema informático (SIFARMA 2000®)	Rendimentos
Formações	
Épocas do ano	
Cartão Saúde	
Instalações e serviços disponíveis	
<i>Pharmacarrer</i>	

PONTOS FORTES

Equipa

Constituída por cinco elementos, garante o bom funcionamento da farmácia. A Dra. Cláudia Silvestre (Diretora Técnica e proprietária), a Dra. Catarina Moreira (Farmacêutica Adjunta Substituta), o Dr. Octavian Tuca (farmacêutico), a Cristina Melo (técnica de farmácia) e a Isabel Marques (auxiliar de limpeza).

Cada um deles tem funções mais específicas, à Dra. Cláudia cabe toda a gestão e organização da farmácia, desde da parte das compras até a organização física da farmácia. A Dra. Catarina está encarregue do receituário e gestão de documentos de psicotrópicos (entradas e saídas). O Dr. Tuca é responsável pela preparação dos medicamentos manipulados, enquanto à Cristina cabe a parte da entrada de encomendas. Todos estes quatro elementos atendem ao balcão garantido um aconselhamento e acompanhamento farmacoterapêutico de excelência. Contudo apesar de haver esta predefinição de tarefas, a equipa funciona de uma forma muito equilibrada, não sendo a ausência de qualquer um deles que impede a correta realização das tarefas a ele atribuídas. A Isabel Marques, como técnica de limpeza também realiza um papel fundamental no funcionamento da farmácia, além das limpezas é também ela que arruma os medicamentos após a entrada e é responsável pela constante reposição de produtos nos lineares.

Kaizen

Significando “a prática da melhoria contínua”, a sua implementação tem como objetivo “criar processos que tornem os problemas evidentes, enquanto treinam e desenvolvem as suas equipas para os resolver”.⁽²⁾ Na FC teve bastante impacto a todos os níveis. Os produtos passaram a ter um “caminho” bem definido desde do momento em que entram na farmácia até ao instante em que são cedidos ao cliente. A arrumação das banheiras dos distribuidores fica num local entre a porta e o computador onde se dá entrada no sistema informático, existência de um carrinho para a colocação dos produtos por ordem alfabética para serem transportados até ao local de armazenamento, criação do “cockpit” – gavetas mesmo por trás do balcão onde se encontram os medicamentos com maior rotação – permitindo que inúmeros atendimentos sejam realizados em menor período de tempo e sempre em contacto com o cliente favorecendo o diálogo com o mesmo, identificação de todos *dossiers* e pastas presentes no *backoffice*, criação de locais específicos para os objetos que se usam no dia-a-dia (agrafadores, furadores, tesouras, canetas, entre outros). Todas estas situações permitem minimizar o tempo gasto para a realização das tarefas, sejam elas

localizar um medicamento que já se encontra em *stock* mas ainda não foi arrumado, quer seja o simples facto de saber sempre onde se encontra o telemóvel da farmácia caso seja necessário realizar alguma chamada. A implementação do *Kaizen* ainda levou à criação de pequenas reuniões semanais nas quais se definem os objetivos de equipa e se fazem pequenas chamadas de atenção à equipa sempre com o objetivo da melhoria constante. Para mim, foi sem dúvida uma grande ajuda para rapidamente conhecer o funcionamento da farmácia e me sentir integrado no seu funcionamento.

Receção de encomendas, armazenamento e gestão de *stocks*

Também chamado de trabalho de *backoffice*, foi a primeira etapa por onde passei no meu estágio. Apesar de não ser visto e valorizado pela generalidade dos utentes é uma tarefa de grande importância numa farmácia que queira prestar um serviço de excelência.

Esta tarefa é muito importante para quem está a iniciar o trabalho numa farmácia. Permitiu-me ter uma primeira abordagem ao sistema informático, começar a associar os nomes comerciais dos medicamentos disponíveis na farmácia aos princípios ativos, conhecer as embalagens e o local em que cada produto é arrumado. É muito frequente, aquando do atendimento ao balcão, os clientes não saberem qual a marca ou laboratório do medicamento que costumam levar, sabendo só as cores das embalagens, é portanto essencial já conhecermos algumas das embalagens de modo a prestar o melhor atendimento possível. Nesta etapa é muito importante fazer a conferência das unidades, dos preços e das validades garantindo-se que a farmácia está a pagar realmente o que encomendou e que os medicamentos que vêm se encontram com um prazo de validade aceitável para permitir a sua cedência. Nesta fase tem de se dar prioridade aos “frios” assegurando-se que são imediatamente armazenados, mesmo antes de ser dar entrada no computador. Os restantes são armazenados por ordem alfabética após a receção da encomenda.

A gestão do *stock* da farmácia fica a cargo da Dra. Cláudia ou da Dra. Catarina. Elas são, na maioria das vezes, as responsáveis pela realização das encomendas diárias que garantem que no dia seguinte estão disponíveis todos os medicamentos que foram cedidos ao longo do dia. Porém existem situações em que durante o atendimento é necessário encomendar um ou outro medicamento que não se encontre de momento na farmácia. Nestas ocasiões a encomenda é realizada por quem está a atender podendo ser feita via telefone ou via encomenda instantânea. Deparei-me muitas vezes com esta situação, pois com a quantidade de genéricos e suplementos que existem atualmente é impossível para a FC ter todos em *stock*.

Outra situação que ocorre frequentemente é a gestão de devoluções. São várias as vezes em que é faturado pelo distribuidor um medicamento que não foi pedido, que foi pedido mas que entretanto o cliente preferiu não adquirir ou então situações mais comuns como medicamentos em fim de validade, embalagens danificadas ou com preços incorretos. É necessário portanto a realização de devoluções. Para tal é preciso averiguar quais as condições para a devolução junto do distribuidor em questão, realizar uma nota de devolução e avisar o empregado da distribuidora que se vai realizar a devolução em questão.

Todas estas tarefas são de importância extrema para assegurar que a farmácia se encontra com os produtos necessários, nas condições necessárias para a satisfação dos clientes.

Aconselhamento farmacêutico

Como farmacêuticos, temos o dever de realizar a correta seleção de um medicamento não sujeito a receita médica ou de um tratamento não farmacológico de modo a tratar ou melhorar os sintomas de uma doença não grave. Como tal, tive a oportunidade de realizar por várias vezes aconselhamentos. Nos meus primeiros atendimentos, também por me encontrar ainda pouco à vontade, necessitei de auxílio de outros colegas que sempre foram bastante prestáveis em ajudar, mas com o passar do tempo e com a experiência que adquiri, fui cada vez melhorando a minha capacidade de aconselhamento. No fim do estágio já me sentia preparado para a maioria dos aconselhamentos que tinha de prestar, apesar de vez em quando voltar a necessitar de ajuda para uma ou outra situação.

Cedência de MSRM

A cedência de MSRM é o grosso do trabalho que se realiza quando se faz o atendimento ao balcão. Uma receita médica para se encontrar válida não basta obedecer ao modelo em vigor. É necessário ter em atenção o número da receita, a identificação do médico prescriptor (nome, respetiva vinhete e assinatura), os dados do utente (nome, número de utente e, se aplicável, regime especial de comparticipação de medicamentos, ou despachos e portaria), a identificação do local de prescrição, a prescrição por DCI, acompanhada pelo respetivo Código Nacional para a prescrição de Medicamentos (CNPEM) representado tanto em dígitos como em código de barras e pela respetiva dosagem, forma farmacêutica, número e tamanho das embalagens e a posologia a ser tomada. Uma receita pode ter até quatro embalagens distintas ou até duas tratando-se do mesmo medicamento.

A validade pode ser de trinta dias em casos de receitas normais ou de seis meses em casos de receitas renováveis.

A entrada em vigor das receitas eletrônicas veio ajudar e facilitar a maneira como se faz o atendimento. Nestas receitas o sistema informático informa-nos de imediato quais dos medicamentos existentes na farmácia podem ser dispensados na situação em questão, se uma receita está ou não dentro da validade e o plano de participação a usar naquele caso em concreto. Esta segurança permite libertar tempo durante o atendimento para prestar algum aconselhamento ou retirar dúvidas dos utentes.

Contudo as receitas manuais continuam a ser uma realidade. Continuam a ser prescritas em casos de falência informática, inadaptação do prescriptor, prescrição ao domicílio e em casos de um volume de prescrição menor ou igual a quarenta receitas por mês. Nestes casos temos de estar com muita atenção quanto à validade da receita, o plano de participação a fazer se for caso disso, e especial atenção à medicação prescrita, dosagem e tamanho das embalagens que nem sempre são de fácil leitura. Estes foram outros casos que numa primeira abordagem me causaram insegurança mas mais uma vez senti sempre que tive o apoio necessário dos meus colegas para prestar um bom serviço.

Tanto no caso de receita eletrónica como no caso de receita manual pode ser necessário fazer um regime especial de participação o que envolve entidades que não o SNS, sendo necessário a impressão de dois papéis de faturação.

A partir de abril de 2016, último mês do meu estágio, começaram a ser prescritas as novas receitas eletrónicas. Nestas a medicação indicada para tratamento de doenças crónicas já não tem o número de embalagens restrito, como acontecia nas antigas e o utente já não necessita de levantar todas as unidades de uma vez. São especialmente úteis nos casos em que são prescritas embalagens de tamanhos diferentes, não havendo a necessidade do utente de estar a comprar medicação que não necessita no momento.

Após confirmar que a receita se encontra válida e bem prescrita, o farmacêutico tem o dever de a interpretar e colocar ao utente todas as questões que considere relevantes. Para tal, pode ser necessário recorrer ao uso de fontes de informação científica ou mesmo contactar o prescriptor, de modo a garantir a segurança, eficácia e qualidade do tratamento. Antes da cedência o farmacêutico deve garantir que as embalagens são as corretas e verificar as suas validades e estado de conservação. Se se encontrar tudo em ordem o farmacêutico deve então proceder para a descrição da posologia a adotar, tanto por via oral como escrevendo nas caixas.

Podem ainda ser dados ao utente, se disponíveis, folhetos informativos sobre alguma patologia que este tenha ou de carácter mais generalista mas que contribuam para o seu bem-estar ou dos que o rodeiam.

Antes da finalização do atendimento tem de haver sempre a confirmação que o utente entendeu toda a informação transmitida e que irá proceder à toma da medicação de uma maneira correta.

Preparação de manipulados

Apesar de o número de medicamentos manipulados prescritos pelos médicos ter vindo a decrescer e acompanhando o aumento da produção da indústria de quase todos os tipos de formas farmacêuticas, na FC ao contrário de muitas outras farmácias, a aposta na preparação destes medicamentos mantém-se. A pediatria ainda é uma especialidade em que a necessidade destes medicamentos continua e, provavelmente devido à sua localização próxima do Hospital Pediátrico, chegam à FC bastantes pedidos de preparação de manipulados. Durante o meu estágio tive a oportunidade de por várias vezes proceder à sua manipulação, sendo que os mais comuns foram as suspensões orais de furosemida, propanolol e de captopril.

A preparação de um manipulado começa pelo preenchimento de uma ficha de preparação onde constam as matérias-primas a utilizar, os seus lotes e validades, o nome do utente e do médico prescritor, as características organolépticas, o cálculo do preço, as condições de armazenamento, prazo de utilização e cuidados a ter. Após a preparação, que é supervisionada por um responsável, são dadas baixas das matérias-primas nos boletins de análise e feito o rótulo onde se encontram as informações relevantes para o doente saber como conservar o manipulado em questão. É tirada uma cópia da receita médica que é arquivada juntamente com a ficha de preparação.

Conferência do receituário

Como já foi referido, na dispensa de MSRM o farmacêutico tem de estar atento a toda a parte burocrática de validação de uma receita, sendo igualmente importante que o processamento informático da venda seja realizado de forma correta. Consoante o organismo de faturação a medicação tem diferentes participações, um erro na seleção do organismo pode ter consequências económicas para a farmácia. Assim sendo a conferência do receituário é essencial para confirmar que a receita foi corretamente validada, a escolha do organismo foi a devida e ainda confirmar que a receita se encontra

devidamente assinada pelo médico, pelo utente, carimbada, datada e rubricada pelo farmacêutico. Nesta fase ainda se confirma a correspondência entre a medicação prescrita e a cedida ao cliente (SA, dosagem, forma farmacêutica, tamanho e número de embalagens). Este processo permite identificar algum erro que tenha sido feito durante o atendimento. Em caso de erro é contactado o médico prescriptor ou o utente consoante o necessário para a correção do erro.

A faturação e o envio do receituário para o Centro de Conferência de Faturas é outra tarefa que é necessária realizar mensalmente. Após a contagem e conferência do número de etiquetas é imitado um verbete que acompanha cada lote para o respetivo organismo de faturação. Caso hajam receitas que não cumprem os requisitos, são devolvidas para que se possa proceder à sua correção.

Durante o meu estágio, nunca fui encarregue de fazer sozinho a conferência do receituário, mas ajudei a pré-conferir alguns lotes de receitas eletrónicas, a contar etiquetas e a imitar verbetes.

Espaço animal

Devido ao facto de a nossa formação enquanto farmacêuticos não ser tão direcionada para a vertente veterinária, a FC faz parte do “Espaço animal”. Trata-se de um serviço que permite “responder com eficácia à dispensa e ao aconselhamento de medicamentos e outros produtos veterinários”.⁽³⁾ Neste serviço temos à nossa disposição, via telefónica, médicos veterinários com disponibilidade total para nos ajudarem a responder às dúvidas que possam existir durante os atendimentos. É um serviço bastante útil dado a crescente preocupação das pessoas com a saúde e bem-estar dos seus animais de estimação.

Reconstituição de medicamentos

Durante o meu estágio tive a oportunidade de proceder à reconstituição de vários medicamentos. As mais comuns são sem dúvida as soluções orais de antibióticos, nas quais só há a necessidade de adicionar a água purificada até à marca assinalada na embalagem. Mas na FC, devido ao facto de se encontrar entre os CHUC e o Idealmed, a frequência de prescrições de medicamentos para o tratamento da infertilidade é bastante elevada. Um deles – o Menopur® – para que não necessite de ser conservado no frio precisa de ser reconstituído na hora, pelo que também tive a oportunidade de proceder à sua reconstituição várias vezes. Neste caso é necessário juntar o solvente de uma ou duas seringas, dependendo da dosagem, ao pó contendo o princípio ativo. Como se trata de um

medicamento de elevado custo é necessário um cuidado extra na sua preparação, não havendo grande margem de erro. Contudo sinto que também neste particular fui bastante bem acompanhado pelos meus colegas, sendo que no rapidamente me senti confortável em proceder à sua reconstituição.

Plano de estágio

É no estágio que temos o nosso primeiro contacto com o mundo do trabalho e é essencial essa integração ser feita do melhor modo possível. Penso que o plano de estágio que realizei na FC foi o mais indicado pois permitiu-me faseadamente entender o funcionamento de toda a instituição.

Como já referi, primeiro passei pela entrada de encomendas, arrumação tanto nas gavetas como nos lineares exteriores, permitindo-me conhecer o lugar da maioria dos produtos disponíveis na farmácia, de seguida comecei a participar na conferência o que me permitiu conhecer os diferentes organismo de faturação.

No que toca à preparação dos medicamentos manipulados também primeiro fui só acompanhar um farmacêutico durante a sua preparação, relembrando alguns conhecimentos e técnicas que tinha aprendido durante as aulas laboratoriais na faculdade e só numa fase mais avançada comecei a prepará-los autonomamente.

No que se refere ao atendimento ao balcão, comecei por acompanhar os farmacêuticos ouvindo atentamente os aconselhamentos que prestavam, acompanhando os passos que são necessários fazer a nível informático para que se realize o atendimento de forma correta e começando a entender a dinâmica e interação utente-farmacêutico. Após a Dra. Cláudia e os restantes membros da equipa considerarem que já tínhamos percebido o grosso do funcionamento da farmácia e dos serviços que prestam, estando já preparado para começar a atender os utentes, iniciei o atendimento ao balcão, sob supervisão de um membro da equipa.

PONTOS FRACOS

Falta de formação em algumas áreas específicas

Apesar de ser um curso muito abrangente, existem áreas que não foram lecionadas durante os cinco anos. Senti especial dificuldade na área dos medicamentos estimulantes da ovulação e gonadotropinas, utilizados na terapêutica para a infertilidade. Consequência da

localização da FC, este tipo de medicamentos tem uma elevada rotação e deparei-me várias vezes com dúvidas dos utentes que não sabia responder; interações com outros medicamentos e conselhos na administração foram as mais frequentes.

As áreas da dermofarmácia e cosmética bem como dos medicamentos de uso veterinário apesar de terem sido abordadas durante o curso, senti que os conteúdos não se adequaram muito à realidade pelo que também senti dificuldades.

Em qualquer dos casos as dificuldades foram sendo ultrapassadas recorrendo ao Sifarma2000[®] ou aos conselhos dos membros da equipa.

Medição de parâmetros bioquímicos e administração de vacinas

Apesar de serem dois serviços prestados pela FC não são muitos solicitados pelos seus utentes. Existe pouca população residente na área da FC, sendo portanto também baixa a frequência com que este serviço é solicitado. Exceção da medição da pressão arterial, realizei duas vezes a medição da glicémia e uma do colesterol total. Não tive a oportunidade de ver a administração de nenhuma vacina durante o período do meu estágio, pelo que considero que também foi um ponto fraco do estágio curricular.

Primeiro contacto com o mundo profissional

O curso de Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra é um curso bastante completo, abrange conhecimentos teóricos e práticos de Física, Química, Fisiologia, Farmacognosia, Tecnologia, entre outras. No entanto, tem pouco contacto com o mundo do trabalho e lacunas na preparação para a realização de atendimentos ao balcão.

Pessoalmente, penso que a realização de ações similares ao CAD durante as aulas teórico-práticas de uma unidade curricular seriam bastante benéficas para quem no futuro venha a realizar o estágio em farmácia comunitária. Apesar de os componentes serem lecionados a nível teórico, não há melhor maneira de os consolidar do que depararmo-nos perante situações práticas.

Conhecer e associar as marcas aos princípios ativos

Foi sem dúvida o maior ponto fraco que senti no início do meu estágio. Apesar de, como já referi, a receção de encomendas ajudar no processo de reconhecimento das marcas e associá-las ao princípio ativo, não é suficiente. Aconteceu ocasionalmente durante os meus atendimentos os utentes pedirem conselhos sobre o medicamento x (referindo a marca) e

eu não saber qual a substância a qual se referiam. Associando ainda o facto de frequentemente as pessoas pronunciarem o nome incorretamente, tornou várias vezes a pesquisa do medicamento em questão, no Sifarma2000[®], uma tarefa verdadeiramente hercúlea.

No entanto, é uma lacuna que tende a diminuir com o tempo pois com a experiência vamos decorando os nomes comerciais. O facto de cada vez mais a prescrição ser feita por DCI, facilita também o trabalho dos menos experientes.

OPORTUNIDADES

Localização da farmácia

Situada na Estrada de Coselhas, fica na interceção da Circular Interna e Externa de Coimbra. Local privilegiado para acolher utentes provenientes do CHUC, Hospital Pediátrico de Coimbra e IdealMed. Consequência disso é o elevado pedido de preparação de medicamentos manipulados e elevada rotação de medicamentos para o tratamento da infertilidade.

Horário de funcionamento e realização de serviço permanente

A FC encontra-se aberta ininterruptamente das 9.00h até às 19.30h de segunda a sexta-feira, e sábados das 9.00h até às 13.00h. De vinte em vinte dias a farmácia presta serviço permanente até às 9.00h do dia seguinte. Até às 22h o atendimento realiza-se normalmente ao balcão, depois desta hora começam-se a prestar o atendimento pelo postigo da porta. Tive a oportunidade de realizar um serviço noturno, acompanhado por um farmacêutico, tendo ficado impressionado com a quantidade de atendimentos prestados durante o serviço.

Sistema informático (SIFARMA 2000[®])

Desenvolvido pela Glintt é sem dúvida alguma uma grande ajuda para a prestação do ato farmacêutico. É oferecido um serviço bastante completo que contempla grande parte das tarefas que o farmacêutico tem de realizar durante o exercício da sua profissão. Desde da realização de encomendas, gestão de *stock*, realização de atendimentos contemplando todos os organismos de participação e contendo praticamente todas as informações científicas necessárias para o auxílio do correto desempenho da atividade

farmacêutica (composição, posologia, interações medicamentosas com os respetivos mecanismos de ação, contraindicações, precauções, reações adversas, informações para o farmacêutico). Desta forma tive sempre no Sifarma 2000[®] uma preciosa ferramenta durante os atendimentos ao balcão o que me permitiu prestar sempre o melhor aconselhamento possível.

Outra situação onde o sistema informático é bastante útil é na criação de fichas para os utentes, sendo possível o registo de toda a informação pessoal que poderá ser necessária bem como a criação de um histórico medicamentoso que será útil, por exemplo, quando se quer saber que medicação é que o utente levou anteriormente.

Formações

Durante o meu estágio na FC foi-me dada a oportunidade de participar em formações presenciais em vários locais, como por exemplo no Hotel Tryp sobre suplementação Bioactivo[®] da PharmaNord, na Plural sobre produtos da Edol, tive ainda a oportunidade de realizar uma formação *online* sobre Doença Hemorroidária. Poderia ter frequentado mais algumas mas infelizmente, por incompatibilidade com a minha disponibilidade, não pude estar presente. Estas ações, na maioria das vezes promovidas por laboratórios, são muito importantes para, no caso dos estagiários, se aprenderem novos conceitos e, no caso de farmacêuticos já experientes, relembra-los. A panóplia de produtos existentes no mercado é enorme pelo que é essencial conhecê-los ao máximo para que se possa realizar sempre o melhor atendimento possível.

Épocas do ano

O aconselhamento farmacêutico no que diz respeito a MNSRM varia muito durante a época do ano que se atravessa. No meu caso como realizei o estágio de janeiro até final de abril, fui confrontado muitas vezes com a necessidade de efetuar aconselhamento para gripes, constipações, dores de garganta e tosse. É de extrema importância perceber a época em que nos encontramos e ter sempre presente todas as possibilidades de aconselhamento que temos na nossa farmácia, garantindo desta forma a satisfação da pessoa que procura a farmácia, fazendo a diferença para melhor, em relação às ocasiões em que o utente se desloca a locais de venda de MNSRM.

Cartão Saúde

A promoção do Cartão Saúde é também uma das grandes bandeiras da FC. Somos sempre incitados em dinamizá-lo ao máximo, o pedido do cartão Saúde faz parte de um atendimento nesta farmácia. O cartão permite acumular pontos que podem posteriormente ser trocados por produtos específicos que se encontram no “catálogo dos pontos”. Com a crescente concorrência dos espaços de venda de MNSRM, que oferecem promoções deste estilo, é a meu ver essencial a constante dinamização de serviços como este para a fidelização dos utentes às farmácias.

Instalações e serviços disponíveis

A FC funciona em instalações que permitem à equipa exercer as suas funções com toda a qualidade. Conta com um gabinete de atendimento ao público onde são realizadas as medições dos parâmetros bioquímicos e realizadas consultas de podologia por parte de um especialista, um gabinete de dermocosmética onde são realizados tratamentos como por exemplo drenagens linfáticas contando com a presença de uma técnica especialista. Possui um laboratório devidamente equipado para a preparação de medicamentos manipulados.

Pharmacarrer

Esta semana, com atividade relacionadas com a entrada no mundo do trabalho, foi bastante útil para desmistificar um pouco os medos generalizados dos alunos aquando da entrada nesta nova etapa das nossas vidas. Foram realizadas palestras sobre diversos temas e feitas visitas a empresas. Pessoalmente a visita à MSD foi especialmente gratificante. Ouvimos testemunhos de carreiras de diversos colegas que trabalham nesta empresa, independentemente do percurso profissional de cada um o mais importante foi ter-me apercebido que no futuro temos de seguir as nossas ambições mesmo que numa primeira fase as coisas não nos corram como esperamos.

AMEAÇAS

Espaços de venda de MNSRM

Após a sua criação, constituíram claramente uma ameaça às farmácias. Estes novos espaços de saúde, muitas vezes associados a grandes superfícies comerciais, começaram a ter a possibilidade de vender MNSRM sem a presença de um farmacêutico podendo facilitar o

fenómeno da automedicação da população em geral, o que constitui, sem dúvida alguma, uma ameaça para a saúde pública. O facto de um medicamento não necessitar de receita médica não deveria ser suficiente para poder ser comprado sem a supervisão de alguém devidamente formado. Apesar de a maioria destes medicamentos serem aparentemente inócuos, há casos em que é indispensável um último aconselhamento ou aviso para a toma desse medicamento.

Cabe a nós, farmacêuticos, fazer a diferença quando as pessoas se deslocam à farmácia. Devemos ter um papel ativo e proativo na melhoria ou manutenção da saúde pública.

Crise

Após a forte crise pela qual o país passou na última década, as farmácias saíram claramente enfraquecidas. A redução do custo dos medicamentos foi um dos principais fatores para o fecho de várias farmácias em todo o país. É hoje em dia ainda mais importante realizar uma gestão das farmácias de forma quase perfeita, sabendo o que se pode ter em stock ou não, e aproveitar para, sempre que possível e benéfico para o cliente, fazer uma venda cruzada de um suplemento ou de um produto cosmético, aumentando desta forma a faturação da farmácia e a satisfação da pessoa com o atendimento prestado.

Rendimentos

Hoje em dia, ser farmacêutico já não é sinónimo de uma vida tranquila financeiramente. A atual situação financeira do país levou à degradação dos rendimentos das farmácias e, conseqüentemente, dos farmacêuticos. É notório que cada vez mais, os recém-formados procuram outras saídas profissionais que não a da farmácia comunitária que permitam uma maior remuneração e perspetivas de progressão na carreira mais ambiciosas. Esta é portanto outra ameaça clara ao nosso sector.

CONCLUSÃO

Durante os cinco anos do curso vamos obtendo os conhecimentos teóricos necessários para o nosso futuro profissional, mas só aquando da realização do estágio é que temos a verdadeira oportunidade de os colocar em prática, sendo a melhor altura para verdadeiramente os assimilar e inter-relacionar.

Após estes quase quatro meses em que realizei este estágio curricular tive a oportunidade de lidar com as mais diversas situações que me permitiram crescer como profissional e pessoa. Foram meses de aprendizagem, trabalho, amizades, companheirismo, de momentos mais alegres e de outros menos bons.

Todo este percurso foi facilitado pelo facto de contar com uma equipa de excelentes profissionais que sempre me apoiaram durante os momentos em que precisei. Trabalhar ao lado de uma equipa em que reina a boa disposição e o bom ambiente é meio caminho andado para rapidamente nos sentirmos integrados e, foi precisamente isso que me aconteceu. Provavelmente devido ao facto de ser uma farmácia habituada a receber anualmente vários estagiários, senti que todos os membros da equipa sabiam como lidar connosco, entendiam as nossas dificuldades e muitas das vezes até as sabiam antever.

Apesar de há já uns tempos pensar em seguir outra área que não a da farmácia comunitária, o trabalho numa farmácia comunitária surpreendeu-me pela positiva. Na altura de fazer os meus primeiros atendimentos ficava um pouco nervoso com o que pudesse aparecer ou acontecer, mas com a experiência que vamos ganhando à medida que o tempo passa, senti-me cada vez mais confiante em realizar os aconselhamentos devidos, sabendo que sempre que aparecesse alguma situação em que tivesse dificuldade tinha um braço amigo de algum dos membros da equipa que tivesse disponível.

O farmacêutico desempenha um papel fundamental na promoção da saúde pública acrescentando o facto de sermos provavelmente os que mais próximo estamos dos doentes no dia-a-dia. A farmácia é muitas vezes o primeiro local onde as pessoas recorrem com o propósito de pedir algum conselho. Pude constatar isso na prática e fiquei bastante agradado por grande parte das pessoas reconhecerem o nosso valor enquanto profissionais de saúde e utilidade na educação e promoção da saúde pública.

É certo que esta etapa foi só a primeira de muitas que se seguirão, tenho um longo caminho a percorrer na minha vida profissional, mas com certeza que irei encarar as próximas com um outro à vontade, foi um experiência bastante enriquecedora a todos os níveis e um período que irei sempre relembrar com bastante carinho durante o resto da minha vida.

BIBLIOGRAFIA

1. Ordem dos Farmacêuticos. Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos. Decreto-Lei nº 288/2001, 10 Novembro A [Internet]. 2001; [Acedido a 26 abril 2016]. Disponível em: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3724.pdf
2. Definição de KAIZEN [Internet]. [Acedido a 26 abril 2016]. Disponível em: <https://pt.kaizen.com/quem-somos/significado-de-kaizen.html>
3. Espaço Animal [Internet]. [Acedido a 29 abril 2016]. Disponível em: <http://www.globalvet.pt/espacoanimal/>