



Miguel Mesquita Nogueira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr.^a André Filipe Paiva Loureiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Miguel Mesquita Nogueira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo
Dr.^a André Filipe Paiva Loureiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Miguel Mesquita Nogueira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas pela Universidade de Coimbra, com o número 2010133525, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo apresentado neste Relatório de Estágio, apresentado à Faculdade de Farmácia, 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, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

O Autor do Relatório

(Miguel Mesquita Nogueira)

O Orientador de Estágio

(Doutor André Paiva)

O Autor do Relatório

(Miguel Mesquita Nogueira)

Agradecimentos

Em primeiro lugar, quero apresentar toda a minha gratidão para com a Dr.^a Ana Isabel Rebelo, por me ter recebido de bom grado e de braços abertos. Não podia pedir melhor introdução à minha vida profissional que esta que tive.

Ao Dr. André por demonstrar ser o tutor com a maior paciência do mundo, e aturar tudo, desde as minhas dúvidas até às minhas inseguranças.

À Dr.^a Elodie por me deixar sempre em sentido, pronto para mais um obstáculo e para mais um dia, independentemente do cansaço.

À Marta por ter sido a tutora a nível pessoal, que me mantinha sempre ocupado, e de entre todos os conselhos, chamadas de atenção e incentivos, destaco o bom que é haver quem acredite em progresso.

À Edite, à Dina, ao Hugo e a toda a restante equipa da Farmácia e da Óptica, por toda a disponibilidade e paciência, sei que não sou uma pessoa de fáceis convívências.

Finalmente, ao Luís, Alina, Mariana e Eduarda, um grande obrigado por tornarem todos os dias difíceis em dias bons, acho que colegas melhores que vocês não existem!

Sei que daqui levo mais do que experiências.

Lista de Abreviaturas

ANF – Associação Nacional das Farmácias

CCF – Centro de Conferência de Faturas do SNS

DCI – Denominação Comum Internacional

FOFA – Forças, Oportunidades, Fraquezas, Ameaças

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

Índice

	Páginas
Introdução.....	7
Analise SWOT:	
Pontos Fortes.....	8
Pontos Fracos.....	12
Oportunidades.....	14
Ameaças.....	15
Conclusão.....	16

Introdução

Como componente principal da unidade de Estágio Curricular, é oferecida uma oportunidade para estagiar numa farmácia à escolha. A minha escolha foi baseada não só em *feedback* de outros ex-alunos que já tinham estagiado na Farmácia Estádio, mas também pelo profissionalismo e ambiente ali criado por todos os membros da equipa da Farmácia e também por aconselhamento de familiares. Comecei o estágio no primeiro dia de fevereiro, e terminei-o a 11 de junho no ano de 2016.

Obviamente, um aluno da Faculdade de Farmácia não pode acabar o curso sem alguma experiência relativamente à profissão, deste modo o estágio torna-se uma ferramenta muito importante na nossa formação, tanto a nível profissional como pessoal.

Este estágio serviu para consolidar os conhecimentos adquiridos em variadas cadeiras lecionadas durante os cinco anos de curso, para praticar esses mesmos conhecimentos, para me fazer crescer enquanto pessoa e para me fazer ver que trabalhar em equipa se sobrepõe cem por cento das vezes a tentar competir com colegas de trabalho, sejam as razões que forem.

Será então exposto neste relatório uma análise SWOT, ou do Português, análise FOFA, de todos os aspetos do estágio suficientemente relevantes para serem mencionados, dependendo da classificação destes mesmos.

I. Pontos Fortes – Strengths

- Organização do estágio por fases

No primeiro dia de estágio, fui formalmente acolhido pela Diretora Técnica, Dr.^a Ana Isabel Rebelo, onde me foi apresentada a farmácia, e uma ordem cronológica de funções que iria desempenhar ao longo do estágio. Ao contrário de certas abordagens a um estágio, em que o estagiário começa logo por desempenhar todas as funções que um Farmacêutico faz no seu dia-a-dia, a abordagem utilizada nesta farmácia permitiu-me uma evolução faseada, gradual e não obrigatoriamente desligada de outras futuras funções, o que ajudou imenso no desempenho de cada fase do estágio, visto que só depois de ganhar confiança e destreza, é que começava uma nova fase. Assim, com esta abordagem, a dinâmica da Farmácia tornou-se clara, intuitiva e fluida, ao invés de ser informação em demasia e de uma só vez. O estágio então desenrolou-se nas seguintes fases:

I. Aprovisionamento

À responsabilidade de um dos funcionários da farmácia, Hugo Travassos, durante aproximadamente quatro semanas, foi-me ensinado como dar entrada das encomendas, que foi uma ótima primeira abordagem aos medicamentos, visto que durante o curso, não há nenhuma abordagem a nomes comerciais. À medida que ia dando entrada das encomendas, fui-me também familiarizando com os espaços da farmácia, e tive a oportunidade de ir observando a dinâmica da farmácia, no que toca a relação interpessoal, alguns processos da gestão da qualidade aplicados pela farmácia (por exemplo, em como lidar com não conformidades, devoluções, e produtos reservados ou pagos por clientes), e à organização inerente a tudo o que me rodeava na farmácia. Foi nesta etapa que fui introduzido ao SIFARMA 2000[®], e aos poucos ia aprendendo a pesquisar nomes de produtos, simular participações,

À medida que fui desenvolvendo competências relacionadas com o aprovisionamento, era também eu, ou qualquer outro colega estagiário que se disponibilizava para atendimento no gabinete de utente. Dispondo de dois gabinetes de utente, aqui praticam-se os serviços disponibilizados pela farmácia, principalmente a medição da pressão arterial, colesterolémia e glicémia.

O gabinete de utente era vantajoso para os utentes, porque além de terem um atendimento privado e personalizado, não seriam obrigados a deslocar-se ao centro de saúde para a medição destes parâmetros. Mesmo que os utentes fizessem as medições em casa, a farmácia tem a equipa técnica pronta a ajudá-los em caso de interpretações erradas dos valores, em caso de alguma dúvida que possa surgir por parte do utente, ou mesmo em caso de falha do equipamento dos utentes. Naturalmente, foi-me apresentado o gabinete, onde numa breve formação me explicaram como utilizar os equipamentos, e me foram apresentados os protocolos de modo de ação dentro do gabinete. Foi aqui que tive o primeiro contato com os utentes da farmácia, antes do atendimento, onde procurava saber mais da situação clínica dos doentes, através da observação de sintomas, ou de tentar perceber se a medicação estava a ser tomada corretamente e onde acabava por aconselhar algumas medidas não farmacológicas, ou aconselhar revisão médica caso necessário. A medição que mais vezes efetuei foi da pressão arterial, onde maioritariamente era uma medição de rotina por parte do utente, para um acompanhamento e controlo da eficácia da medicação.

Durante este tempo inicial, também tive a oportunidade de utilizar o laboratório, onde se faz a preparação de medicamentos manipulados. Inicialmente de uma perspetiva observadora, fui aprendendo os métodos laboratoriais empregues pelo Dr. André, responsável pelo laboratório. Não foi muito mais tarde que comecei a dar algum apoio no laboratório quando havia muito que fazer, seguindo sempre as fichas de preparação, onde é descrito o manipulado e o protocolo de preparação, passo por passo, dosagens, excipientes, o médico prescritor e o utente em questão.

Foi então durante estas semanas que comecei a consolidar os locais de arrumação dos vários produtos da farmácia, ao arrumar as encomendas, a tirar os pedidos para as instituições que têm parceria com a farmácia, que seriam sempre posteriormente confirmados pelo responsável, e naturalmente, a fazer reposição do armazém para os armários da farmácia. Desenvolvi nesta primeira etapa os meus *soft-skills* para com os utentes, e alguma maturidade no que toca ao tipo de discurso utilizado.

Como referido acima, a farmácia dispõe de serviços de entrega às instituições com as quais tem uma parceria. Este também foi um ponto importante das primeiras semanas, mas que me acompanhou até ao final do estágio. Foi com a atividade das instituições que eu tive oportunidade de me agilizar um pouco no atendimento, no sentido em que já sabia bem os

lugares dos medicamentos no armário, como também na ajuda que esta atividade me deu ao associar nomes comerciais a princípios ativos, a distinguir formas farmacêuticas e dosagens.

2. Receituário

Embora inserido no primeiro mês de estágio, considero o receituário uma fase à parte devido ao papel fulcral que desempenha. Foi através desta atividade que tive o primeiro contato com uma das principais dificuldades durante o atendimento, que a meu ver foi a quantidade de planos de participação, tipos de receita, assim como todos os planos de participação complementares. Esta atividade passa por duas validações, em que numa primeira verificam-se as receitas que foram aviadas, e tentam-se descobrir alguns erros para posterior correção. Alguns destes erros seriam então falta de assinatura por parte do médico, receitas manuais incompletas, ou preenchidas incorretamente, ou mesmo receitas processadas fora do prazo de validade. Numa segunda validação das receitas verificava-se então se o medicamento cedido correspondia ao prescrito, tanto na forma farmacêutica, como na dosagem, tamanho e número de caixas.

Quando cheguei à fase de atendimento, graças a esta atividade estava alertado e bastante ciente dos erros mais comuns no momento de dispensa de MSRM (onde a receita é conferida pela primeira vez), o que me facilitou imenso o atendimento, visto ser uma atividade bastante mais complexa que a primeira fase, de aprovisionamento e receituário. Mesmo tendo já algum conhecimento sobre esta tarefa, não me impediu de cometer alguns erros na primeira validação das receitas, durante o atendimento. Ficou-me na memória como primeiro erro ter aviado uma receita manual fora do prazo de validade, que foi resolvida posteriormente, ao telefonar ao médico prescritor e explicar o que tinha acontecido. O médico foi compreensivo e prescreveu uma receita nova. Erros nesta primeira validação podem custar dinheiro à farmácia, porque as receitas acabam por ser devolvidas caso não sejam identificados os erros e a participação não é devolvida à farmácia no final do mês, tanto pelo SNS como pelos organismos de participação complementar (sendo os mais comuns CTT e Sindicatos dos Bancários).

A conferência do receituário finaliza-se com a organização das receitas em lotes de 30, onde depois é emitido um verbete de identificação através do SIFARMA 2000®, que depois de juntos, são enviados para a ANF e para o CCF.

3. Atendimento

Após as semanas de introdução, comecei a observar o atendimento ao balcão propriamente dito. Neste período de tempo, estudei a estrutura de atendimento implementada pela farmácia no que toca a perguntas que por vezes são necessárias fazer, adaptação de discurso consoante o utente, esclarecimento de dúvidas por parte do utente, procedimentos relativos às receitas, principalmente planos de comparticipação extra, e aconselhamento farmacêutico. Foi nesta altura que também me apercebi que o SIFARMA 2000[®] tinha uma programação muito vasta, e que me comecei a familiarizar com os atalhos principais da parte de atendimento.

Passada a primeira semana do atendimento, tinha chegado a minha vez de atender e falar com os utentes. Não me senti muito seguro nos primeiros dias, pelo que estive totalmente dependente da supervisão de um colaborador da farmácia, tanto na logística do SIFARMA 2000[®] como no aconselhamento. Inicialmente tinha muito medo de fazer certas perguntas, e sentia que não podia prestar um serviço aceitável se não tivesse alguém como supervisor para me dar alguma segurança.

Depois de um início bastante conturbado neste aspeto, ganhei algum medo ao atendimento, e dava por mim a voltar frequentemente à primeira fase de estágio, aprovisionamento, receituário e gabinete de utente. Eventualmente voltei ao atendimento, depois de algumas palavras encorajadoras por parte do Dr. André, onde acabei por gradualmente me desfazer da minha “*safety-net*”, e comecei a atender sozinho tentando resolver os problemas por mim mesmo, e só em casos mais graves de dúvidas é que recorria a ajuda.

Até ao final do estágio fui aperfeiçoando todo o processo de atendimento, que foi um processo moroso e difícil, visto haver uma imensidão de produtos comercializados pela farmácia. Para mim, a categoria de produtos mais difícil de me familiarizar e de aconselhar na fase de atendimento foi a área de dermocosmética. Embora tivesse assistido a duas formações das marcas enquanto estagiário, e embora durante essas formações o aconselhamento parecesse realmente muito simples, as especificidades em mente dos clientes junto à variedade enorme dos produtos tornavam o aconselhamento extremamente difícil para mim.

No final do estágio, notei uma diferença bastante acentuada nas minhas competências. O atendimento ficou mais organizado e estruturado, o alcance às pessoas

melhorou imenso, na medida em que consegui, em alguns casos, fazer com que o utente aderisse melhor à terapêutica. Familiarizei-me também melhor com as formas farmacêuticas, com as posologias de certos medicamentos, e com algumas contraindicações, que também influenciou a qualidade do atendimento visto que estava mais apto para ouvir, conversar e esclarecer possíveis dúvidas.

- Ambiente Profissional

Conforme referido na introdução, o ambiente profissional e nutritivo que se cria na Farmácia Estádio foi uma das razões para a minha escolha do local de estágio. Tal facto veio-se a confirmar desde o início até ao fim do estágio. Desde o primeiro dia que fui acolhido de braços abertos, dentro de um ambiente onde as relações interpessoais primam pela confiança, respeito e espírito de entreatajuda entre todos os funcionários, sejam eles quem forem, e tenham eles o estatuto que tiverem. Na verdade, foi este o aspeto que mais me cativou durante o meu estágio, o aspeto de querer alcançar sempre mais, num espírito de humildade, e contar sempre com alguém para ajudar. O facto de eu ter sentido medo de errar não se prendia propriamente com as repercussões que poderia vir a ter dentro da farmácia, ou mesmo na nota final, mas sim com a influência direta ou indireta da minha pessoa sobre o estado de saúde de um utente e da imagem da farmácia.

Tendo sido um estágio exigente, em que procurava sempre dar o meu melhor, e em que toda a equipa me incentivava a dar sempre o passo extra, posso afirmar que foi devido a este ambiente que aprendi a ser mais humilde e no futuro um profissional ainda melhor.

2. Pontos fracos - *Weaknesses*

- Falta de experiência prática

Considero que os cinco anos do MICF foram excelentes em termos teóricos, mas bastante pobres a nível prático, não a nível laboratorial, mas a nível de contato com outras pessoas e realidades. Sem este contato nós, alunos do MICF não podemos aprender muito mais que algumas perguntas frequentes, as quais estudamos para algumas cadeiras. Tal inexperiência deixou-me repetidamente com a sensação de ser “atirado aos leões” na fase inicial do atendimento, visto ter uma responsabilidade acrescida no balcão, porque estou a influenciar diretamente o resultado de uma medicação cedida por mim, e não a influenciar a possibilidade de uma melhor ou pior nota num caso hipotético. A pressão exercida sobre

mim por parte dos utentes, e por parte do meu medo de não querer ser responsável por um possível acidente também influenciou bastante a minha posição perante o caso exposto, na qual eu me via muitas vezes a tomar uma posição mais defensiva e cautelosa, ao ir pedir ajuda no aconselhamento.

Concluo este ponto afirmando que por muito preparado que esteja teoricamente, é a prática, a experiência e a presença num estágio que realmente me ensinou os pontos-chave da atividade farmacêutica.

- Estigmas associados à profissão, ao farmacêutico, e ao balcão

Embora o contato com diferentes pessoas e realidades esteja longe de ser um ponto fraco, decidi incluir aqui parte desta vertente pelo simples facto de muitas das pessoas com quem contatei durante o estágio acharem que o farmacêutico, por estar “atrás de um balcão” é obrigado a fazer alguns tipos de “serventias”, e como consequência, é rebaixado a nível de relação pessoal. Inúmeras foram as pessoas que consideram uma receita a típica “lista de compras”, onde se vão à farmácia com uma ideia pré-concebida do que precisam (diga-se errada ou não) não se dignam sequer a ouvir os conselhos do farmacêutico. Por vezes, aos olhos destas mesmas pessoas, não passamos de meros comerciantes a querer vender o produto mais caro para lucrar um pouco mais no final do dia.

Encontrava-me bastantes vezes com alguns utentes a pedir MSRM sem a receita em mão, que claramente poderá ser facilmente resolvido, fazendo uma venda suspensa em alguns desses casos. No entanto, os casos a que me refiro passavam por utentes a pedir ansiolíticos como Diazepam e Lorazepam sem receita médica, nos quais, após me recusar a ceder, por uma razão perfeitamente justificável do ponto de vista farmacêutico (como foi o exemplo de um utente que tomava uma caixa de Ansilor[®] de 60 comprimidos em muito menos tempo, do que era suposto pela posologia da prescrição médica), fui confrontado com ameaças relacionadas com o livro de reclamações, ameaças de chamar a Diretora Técnica para fazer queixa da “má conduta” que estava a utilizar quando neguei a cedência do medicamento, ou com a ameaça de ir a uma farmácia concorrente.

Utilizando esta conclusão mais como um desabafo, penso que cabe ao farmacêutico e à farmácia salvaguardar o nosso estatuto enquanto profissionais, visto que a nossa atividade passa na maior parte por servir a saúde pública, e garantir adesão às várias terapêuticas através do aconselhamento, e não por sermos meros “mercenários” que tentam convencer os utentes a comprar os produtos mais lucrativos.

3. Oportunidades - *Opportunities*

- Contato com diferentes pessoas

Já referido anteriormente na análise de pontos fracos, ou pelo menos parte deste tópico, há que reconhecer que a experiência que se ganha através do contato com diversas pessoas é extremamente importante para o desenvolvimento do estagiário como pessoa. O facto de debater diferentes pontos de vista e de conseguir adaptar o discurso a diferentes tipos de pessoa ajudou imenso no desenvolvimento e aperfeiçoamento das minhas capacidades enquanto farmacêutico, porque não bastando saber, há que compreender uma matéria para a conseguir transmitir de forma clara a outrem. Considero este contato uma oportunidade de aprendizagem pela importância que estas capacidades irão assumir no futuro, enquanto pessoa e farmacêutico, porque qualquer que seja a situação, serão sempre úteis.

- Aplicação dos conhecimentos teóricos do MICF

Embora tenha criticado um pouco a fraca preparação que o MICF nos oferece, em termos de prática e contato com os utentes, reconheço que a versatilidade de ensino que nos é transmitida durante estes cinco anos é uma ferramenta de alta utilidade na nossa vida profissional. É a este nível que a nossa responsabilidade perante a saúde pública entra em jogo, visto que, como dito anteriormente, estar atrás do balcão não significa só ler receitas e dispensar o que esteja indicado pelo médico, muito pelo contrário, o nosso conhecimento sobre interações, mecanismos de ação, contra indicações e efeitos adversos permite-nos uma excelente capacidade de resposta a qualquer caso que nos apareça. É mediante estas premissas que a aplicação destes conhecimentos nos distingue de muitas outras profissões de saúde, e que nos dá um papel importante e ativo perante a sociedade.

- Formações por parte de delegados

Durante o estágio também tive a oportunidade de presenciar algumas apresentações de produtos por parte dos delegados de informação médica. Por muito repetitivo e redundante que seja para os farmacêuticos que já conhecem quase todos os produtos, acho que estas visitas tiveram um papel chave na formação dos estagiários, no sentido em que possíveis dúvidas foram eliminadas ao esclarecer os produtos desenvolvendo assim competências suficientes para aconselhar os produtos no futuro. Tive a oportunidade de assistir a formações da Lierac, Dietas Easy Slim, Elgydium, entre outras.

4. Ameaças - Threats

- Existência de muitos tipos de produtos

Não querendo estar a utilizar este ponto para escrever uma queixa sobre as oportunidades que a saúde pública tem, através da imensa variedade de princípios ativos, formas farmacêuticas e apresentações, acho que o facto de existir uma imensa variedade de produtos, formas farmacêuticas e apresentações é um pouco “esmagadora” para os novos profissionais, se a estes não lhes forem anteriormente introduzidos.

Como mencionado anteriormente, é um choque ainda acentuado para quem passa cinco anos do MIFC a aprender princípios ativos, ou por DCI, e depois na farmácia é confrontado com nomes de marca, onde para o mesmo princípio ativo podem existir várias marcas (como é o exemplo do Etoricoxib, que tem três nomes de marca diferentes: Exxiv[®], Turox[®] e Arcoxia[®]). No entanto não vejo uma solução concreta para este problema, visto que aprender nomes de marcas durante o curso é ilógico, na medida em que estão constantemente a aparecer novos medicamentos com novos nomes e marcas, e as patentes acabam por expirar, dando aso aos genéricos, mesmo que com o nome do princípio ativo, acabam sempre por gerar alguma confusão. Aproveito também para deixar mais um ponto neste tópico, que é o facto haver inúmeros laboratórios a produzirem o mesmo princípio ativo. Numa situação de atendimento, tentar perceber qual é o laboratório que o utente normalmente compra pode vir a ser um processo moroso, que causa uma má impressão ao utente. Obviamente que se o utente tiver uma ficha associada onde se pode consultar o histórico de vendas este processo simplifica-se tanto que nem se opõe como obstáculo durante o atendimento. Por outro lado, se por algum motivo não se conseguir aceder ao histórico de vendas do cliente, o atendimento torna-se demasiado demorado e cria-se má imagem para com o utente.

- Informatização total da farmácia

Durante o estágio, notei que dependíamos a 100% do sistema informático da farmácia que, não deixando de ser uma excelente ferramenta, diga-se vital, no que toca à organização e controlo da farmácia, a dependência depositada por nós no SIFARMA 2000[®] pode ser considerada uma medalha com um lado menos bom. Este lado é sem dúvida o caso de falha informática que, quando acontece, deixa toda a equipa parada, que por sua vez, vai acumular utentes em espera, porque o atendimento também depende da velocidade do computador e da programação.

Tal facto pode levar a vários pontos negativos, como por exemplo a perda de vendas por inaptidão do sistema informático, ou a propensão a erros inerentes à medicação, porque não temos disponíveis a tabela de interações, contraindicações ou posologias, que possam ser úteis ao aconselhamento naquele momento, ou no pior dos casos perda de utentes para outras farmácias, por não lhes ser oferecido o serviço que esteja dentro das suas expectativas.

Conclusão

Termino este estágio com a sensação de crescimento a nível pessoal e profissional. Este estágio permitiu-me aplicar os conhecimentos que adquiri ao longo do MICF, assim como consolidá-los e expandi-los. Sinto que ter tido uma primeira visão da minha pessoa como farmacêutico foi uma experiência recompensadora e motivante, no sentido em que com o que aprendi, adquiri ferramentas cruciais ao meu desenvolvimento como profissional. Na verdade, a nossa profissão tem um sólido objetivo de aprendizagem constante, para assim acompanhar e desenvolver a área da saúde, o que torna esta experiência muito mais motivadora e interessante. Concluo por enfatizar a certeza que nada do que eu aprendi neste estágio irá ser desperdiçado no meu futuro enquanto profissional.