



Paulo Carvalho Sá

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Paulo Carvalho Sá

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

ÍNDICE

ABREVIATURAS	2
1. INTRODUÇÃO	3
1.1 Pontos Fortes	4
1.2 Pontos Fracos	10
1.3 Oportunidades	11
1.4 Ameaças	14
2. Casos práticos	17
3. Conclusão	18
4. Bibliografia	19

ABREVIATURAS

ANF – Associação nacional de farmácias

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*

I. INTRODUÇÃO

Hoje em dia o curso de Ciências Farmacêuticas é um curso extremamente amplo e profundo. Durante a nossa formação como profissionais, somos sujeitos ao conhecimento de várias áreas científicas como a biologia, física, matemática, química (nesta última somos expostos a grande amplitude de conhecimentos). Com esta excelente formação, uma vez que estudámos de tudo um pouco, estamos aptos a desenvolver uma infinidade de possíveis futuras carreiras em múltiplas áreas que não as convencionais para um farmacêutico. Estamos aptos a ser agentes de saúde pública podendo trabalhar na obtenção e garantia de uma boa qualidade de vida, quer seja na indústria alimentar, no estudo e prevenção de epidemias/pandemias ou na indústria de tratamento de águas potáveis, entre outros. Podemos também trabalhar em toda a área industrial de desenvolvimento, preparação e vigilância de medicamentos. Temos bases científicas também para podermos fazer pesquisa científica sobre uma infinidade de assuntos, tal como fomos aprendendo durante os 5 anos da nossa formação.

Após finalizadas as restantes unidades curriculares somos então treinados na vertente comunitária do ramo farmacêutico.

Acho necessária uma passagem nesta área uma vez que temos muitas vantagens ao fazê-lo como: o contacto com o enquadramento do farmacêutico na sociedade, e em especial, contacto com o utente e com o medicamento. Fiz então o meu estágio em farmácia comunitária na Farmácia S. Martinho em São Martinho do Bispo-Coimbra, cuja diretora técnica é a Dra. Marta Costa que esteve de licença durante o período do meu estágio e quem desempenhou o papel de orientadora foi a Dra. Márcia Neves, adjunta da diretora técnica. Este relatório SWOT incidirá sobre esta linha temporal que decorreu de 11 de janeiro a 12 de maio. A meu ver o estágio poderia ter sido melhor se tivesse oportunidade de ter tido uma distribuição mais equilibrada das tarefas, que me proporcionasse mais aprendizagem. Mesmo assim penso que aprendi todos os conhecimentos básicos necessários a ter para uma boa prestação dentro de uma farmácia.

I.1 Pontos Fortes

Ambiente altamente profissional

Sendo o meu primeiro contacto com o mercado de trabalho, constatei que foi uma grande mais valia ter sido integrado num ambiente completamente orientado para a prestação de um serviço (farmacêutico) com a melhor qualidade possível.

Na farmácia S. Martinho ensinaram-me a prestar o ato farmacêutico com elevados padrões de eficácia e satisfação para o utente.

Tal treino foi comprovado com o seguimento da minha prestação ao longo do estágio e realização de várias análises críticas e ajuda por parte da equipa da farmácia.

Integração em equipa de trabalho com alta eficiência e grande carga de trabalho

Apesar de a farmácia S. Martinho não ter grande dimensão física, tem muita afluência por parte dos utentes uma vez que, além de ter um corpo técnico-administrativo com alta capacidade (que agrada bastante aos utentes), tem serviços de acupunctura, podologia, de osteopatia e de nutrição.

Além disso a farmácia fornece medicação para pelo menos 2 lares diferentes.

Visto que a primeira experiência de trabalho modelará a minha postura e perspectiva sobre emprego, uma vez que fui logo inserido num ambiente com alta carga de trabalho, acostumei-me a ter sempre tarefas para realizar, a realizá-las o melhor possível e dentro dos prazos estabelecidos.

Aprendizagem gradual das tarefas

Obviamente que quando cheguei ao local de trabalho, não cheguei ensinado. O estágio teve uma boa lógica de aprendizagem uma vez que comecei por arrumar caixas e atender o telefone durante a primeira semana o que me permitia ir começando a aprender onde elas seriam armazenadas (para que quando se estivesse a atender não se demorar muito tempo a encontrar a medicação requerida por parte do utente) e ir começando a construir paralelismo entre os nomes dos princípios activos e os nomes comerciais (e obviamente que indicações e contra-indicações dos produtos também).

De seguida ensinaram-me a ordenar as receitas a serem enviadas para a ANF e SNS. Fui também nesta fase instruído a tratar de reservas de produtos ficando estas 2 tarefas a meu cargo até ao fim do estágio. Sempre que algum utente necessitava de uma medição de tensão arterial era também eu que o atendia. Ao fim da primeira semana a tratar destas tarefas, ensinaram-me a dar entrada de encomendas, o que passou também a ser uma das minhas tarefas até ao final do estágio.

Fui também realizando outras tarefas de manutenção do armazém como verificar prazos de validade, confirmar preços, inserir no SiFarma2000® a localização de todos os produtos (e até limpar o espaço quando foi necessário).

Ao fim de 2 meses a realizar este tipo de tarefas (indo apenas ao balcão atender em momentos de grande afluência), fui informado que o meu estágio começaria então a focar-se mais no atendimento.

Apesar de ter ficado estabelecido que a partir daí a minha tarefa principal passaria a ser o atendimento, por coincidência com grandes campanhas de promoções por parte de laboratórios, mantive tarefas de armazém, sempre, o que se prolongou até ao fim do estágio.

Treino na prestação do ato farmacêutico

Desde logo fui instruído que quando fosse atender, eu estava ali para prestar o melhor serviço possível. Fui trabalhando para ter uma postura amigável e cordial para com os utentes. Fui sendo instruído em todos os artifícios de atendimento (como dar o troco sem me enganar, como processar as receitas, como utilizar o cartão das farmácias portuguesas e o da nossa farmácia e finalmente, como proceder à facturação). Fui também treinado, embora que não por tanto tempo quanto desejava, na prestação do acto farmacêutico em si, ou seja, em garantir que o utente leva o produto certo para o problema que tem, que sabe como a utilizar e quando.

Ensinaram-me as perguntas de rotina que deveriam ser feitas para as todas doenças mais comuns como gripes, rinorreias e outras afecções menores e que produtos seriam melhores para cada estado de doença.

Treino na personalização do ato farmacêutico

Hoje em dia graças às novas tecnologias (como o SiFarma2000®) é muito mais fácil personalizar o atendimento por parte dos profissionais de saúde, uma vez que todos os

dados (dos utentes fidelizados) estão informatizados e são de fácil acesso. Isto traz grandes benefícios uma vez que facilita o acesso aos dados e à lista de medicação do utente, sendo mais fácil de descobrir a informação necessária para prestarmos a assistência desejada.

Também me explicaram que, aquela farmácia está numa zona semi-rural (São Martinho do Bispo) onde as pessoas têm uma maior confiança entre si, uma vez que se conhecem todas umas às outras há algum tempo.

As minhas colegas (que já lá trabalhavam todas há pelo menos 3 anos) já conheciam a maior parte dos utentes habituais daquela farmácia (desde o nome, a afecções), o que lhes possibilitava por exemplo, um atendimento completamente personalizado.

Contacto com o *software* de gestão farmacêutica SiFarma2000®

Praticamente todas as Farmácias comunitárias estão pelo menos semi-informatizadas uma vez que as tecnologias facilitam bastante a execução de tarefas e poupam tempo aos colaboradores.

Na farmácia S. Martinho fui instruído muito rapidamente em como utilizar o SiFarma 2000® para todo o tipo de operações que este permite realizar, como por exemplo: dar entradas de encomendas, controlar os *stocks* de produtos na farmácia S. Martinho e nas outras 2 farmácias que também pertencem à mesma entidade patronal, realização de atendimento a utentes, criação e envio de encomendas às empresas distribuidoras, realização de transferências de produtos entre as farmácias do mesmo grupo da farmácia S. Martinho e até à preparação das encomendas para os lares que a farmácia fornece.

Preparação de manipulados

Durante a duração do meu estágio realizei a preparação de dois manipulados sendo estes uma pomada e umas gotas auriculares. Apenas houve mais uma oportunidade de preparação de manipulados durante a duração do meu estágio, mas eu não me encontrava de serviço.

Claro que mais oportunidades de treino na realização deste tipo de operações seriam boas, mas uma vez que, fui tão bem seguido e instruído nas duas vezes que procedi à realização, acho que fiquei com o conhecimento necessário para a realização futura destes tipos de procedimentos, uma vez que me explicaram minuciosamente todos os passos necessários a uma ótima preparação e dispensa destes.

O laboratório da farmácia S. Martinho tinha ótimas condições de trabalho, todo o equipamento necessário para uma excelente produção de manipulados e durante o meu estágio houve uma re-calibração das balanças (por uma entidade externa) para assegurar o perfeito funcionamento destas.

Contacto com vários fornecedores

O fornecedor preferencial da farmácia S. Martinho é a Udifar uma vez que proporciona melhores condições de pagamento à farmácia. Existindo tantos pedidos de diferentes produtos à farmácia, tem que haver contacto com mais do que uma distribuidora dado que é impossível apenas uma companhia gerir todos os produtos procurados pelos utentes.

Contactei também então com a Siloal (fornecedor de produtos veterinários), com a Plural (fornecedora local), com a Coopprofar Medlog, com a Magium Pharma, com a Proquifa e com a Empifarma.

Aprendi então a contactar estas fornecedoras e a realizar todo o tipo de operações necessárias para o normal funcionamento da farmácia, como por exemplo, realizar devoluções e até sondar as diferentes companhias de fornecimento para escolher a que proporcionasse melhores condições de compra à farmácia.

Contacto com grande quantidade de entidades participadoras e sub-sistemas de saúde

O facto de ter sido ensinado a organizar receitas no início do estágio trouxe a vantagem de me ter familiarizado com as entidades participadoras antes de fazer atendimento ao balcão.

Os planos de participação mais comuns são o do SNS, cuja sigla do regime na farmácia era 99x e o regime de participação de pensionistas com reforma inferior ao ordenado mínimo cuja sigla seria a letra R. Existe porém uma grande quantidade de entidades de participação como por exemplo os CTT, a ADSE, SAMS, e a EDP Sã vida.

As receitas podem ainda chegar com a menção de portarias ou despachos, o que também pode alterar o regime de participação. Cada regime abrange um determinado conjunto de medicamentos utilizados numa indicação terapêutica específica.

Relativamente à dispensa de produtos no âmbito do Protocolo da Diabetes, estes também são faturados a um organismo específico, tendo que ser prescritos isoladamente. São abrangidos por este as tiras-testes e as agulhas, seringas e lancetas.

A cada entidade corresponde um código informático, introduzido no sistema aquando do tratamento da receita. Ao longo do estágio fui memorizando esses códigos de modo a efetuar o atendimento de forma mais rápida, eficiente e segura.

Organização da farmácia com completa separação física de MNSRM e MSRM

A farmácia S. Martinho tem uma organização espacial altamente eficaz e orientada para a maior produtividade possível. Tem a zona de atendimento onde se encontra uma grande gama de MNSRM, como a grande variedade de produtos de cosmética que a farmácia divulga para venda, produtos destinados a afeções ligeiras e até produtos veterinários. Possui também uma grande gama de produtos destinada a recém-nascidos e crianças.

É nesta parte exterior onde existem também todo o tipo de produtos de ortopedia, como cintas elásticas para as diferentes partes do corpo, cadeiras de rodas e muletas.

Além da área de atendimento, existe então a zona do armazém onde estão os MSRM, completamente fora do alcance dos doentes. É também nesta área que está escondida a área onde se guardam os produtos psicotrópicos que não se encontra identificada por ordem legislativa.

A organização do armazém é bastante simples, dividida em três zonas diferentes. A primeira é um grande armário que tem as gavetas organizadas por ordem alfabética onde se guardam os MSRM, tendo 4 separadores maiores: a zona dos comprimidos, a zona das pomadas, a zona dos pós e a zona dos produtos tópicos. Esta organização possibilita um atendimento muito mais rápido uma vez que o acesso a cada produto se encontra muito facilitado.

Existe então outra zona onde se guardam todos os excedentes que não cabem nem no armário nem na parte da farmácia de atendimento ao público.

Entre a zona dos excedentes e o laboratório, existe um armário destinado a colírios e a produtos nasais e auriculares. No outro acesso ao laboratório existe então o frigorífico onde se guardam todos os produtos que necessitam de acondicionamento a temperaturas baixas.

Esta organização é muito funcional e muito provavelmente será um factor fulcral no óptimo funcionamento que a farmácia S. Martinho tem, uma vez que a organização do espaço e dos produtos tem uma grande correlação com a rapidez e segurança do atendimento e sendo assim, o tempo de procura do medicamento requerido pelo utente e a hipótese de serem cometidos erros são bem controlados.

Competitividade de mercado

O mercado farmacêutico é um mercado muito competitivo pela grande quantidade de farmácias comunitárias muitas vezes próximas umas das outras. Na zona de São Martinho do Bispo existem 3 farmácias contando com a farmácia S. Martinho. Visto que a zona será relativamente pequena, qualquer utente pode escolher a qual se fidelizar.

Por este motivo, era nos exigido uma boa prestação de serviços para conseguirmos fidelizar o maior número de utentes possível. Este ambiente promove uma grande entreaajuda dentro da equipa de trabalho na farmácia S. Martinho.

Um bom trabalho de equipa, além de facilitar as tarefas individuais, aumenta o rendimento geral da equipa de trabalho criando-se assim óptimas condições para a satisfação dos utentes.

Grande foco em tarefas burocráticas

Ter aprendido o processo burocrático foi uma grande mais valia para a minha formação como farmacêutico. Durante todo o estágio fui tratando de diferentes tipos de processos burocráticos da farmácia: organização de receitas, de recibos, arquivar documentos como guias (de transferências, de compras e de substâncias com condições especiais como psicotrópicos e benzodiazepinas).

Ajudei também na procura de melhores condições de compra analisando documentos e também fui encarregado de pôr a par as minhas colegas da informação que tinha chegado por parte do grupo Holon sobre uma campanha de prevenção de cancro colo-rectal.

Na farmácia S. Martinho, o cuidado que a equipa tem com esta componente é exemplar, uma vez que diariamente certas partes deste processo são verificadas. Isto ensinou-me que para o perfeito funcionamento desta componente o ideal será vigilância constante.

I.2 Pontos Fracos

Pouco atendimento

O contato gradual com as diferentes tarefas dentro da farmácia é fulcral, fazendo todo o sentido eu ter começado pela realização de tarefas menos complicadas e tendo gradualmente aprendido a realizar as tarefas mais importantes e até complexas.

No entanto, a meu ver, poderia ter passado mais horas efectivamente a atender utentes. Aprendi os conceitos básicos de atendimento mas posso não ter ganho tanta experiência como deveria. Isto porque a farmácia S. Martinho teve um grande aporte de encomendas diárias devido às campanhas de promoções e quando deveria ter passado exclusivamente para o atendimento de utentes, não foi completamente possível.

Durante o estágio, como já referi anteriormente, na maior parte dos dias, só ia realizar atendimento quando era mais necessário para a farmácia uma vez que tinha sempre trabalho na zona do armazém.

Claro que de um ponto de vista económico e de optimização laboral foi uma escolha acertada uma vez a farmácia funcionou eficazmente mas, de um ponto de vista da minha formação como prestador do acto farmacêutico, não foi a melhor escolha.

Uma vez que eu já estaria habituado a realizar trabalho organizacional, o mais importante seria tirarem-me da minha zona de conforto para que eu aprendesse aquilo com que estaria menos familiarizado. No entanto, a minha prática de armazenismo foi aperfeiçoada.

Preparação semanal de encomendas para lares

Tal como já referido anteriormente, a farmácia S. Martinho fornece a medicação para 2 lares cujos nomes não posso mencionar a pedido da minha orientadora. Uma vez que cada lar possui entre 20 e 30 utentes, a preparação das encomendas semanais para cada um destes lares exigiu demasiado tempo, tanto meu como da outra estagiária. Era necessário confirmar individualmente a medicação de cada utente (inclusive que laboratório preferiam), o que em média demorava uma manhã ou tarde a realizar.

Para além disso tudo, tinha de ser re-confirmando antes de a encomenda ser enviada dado que não podia haver qualquer tipo de erro.

Realizar este trabalho melhorou em alguns aspectos a minha prestação como farmacêutico mas, a longo prazo tal como já referi mais acima, seria mais importante eu ter passado mais horas a aconselhar e menos horas a realizar estas tarefas mais “mecânicas”.

Dificuldade em associar os princípios ativos aos nomes comerciais

Na faculdade não lidamos com os nomes comerciais pelo que ao início foi difícil memorizar tantos nomes novos. Senti muita pressão para a familiarização e associação destes, uma vez que é fulcral para a interação com os utentes. A grande maioria das pessoas não sabe quais são os princípios ativos dos medicamentos que tomam, sabendo apenas o nome comercial e confundindo às vezes o nome comercial com o do laboratório que fabrica o medicamento.

1.3 Oportunidades

Formação a convite da Pharmanord, informação de novos produtos do grupo Holon e possibilidade de participar nas iniciativas do grupo

Durante o período do meu estágio curricular apenas houve uma ação de formação a convite de um laboratório, a Pharma Nord. Esta formação teve o intuito de nos apresentar a sua nova gama de suplementos ativos. Foi uma formação bastante interessante uma vez que fiquei a conhecer uma grande diversidade de produtos, que apesar de em Portugal não serem considerados medicamentos, em alguns países nórdicos já teriam estatuto de medicamento, como por exemplo a coenzima Q10 e a ubiquinona (do ciclo do atp endógeno, na cadeia respiratória).

Além desta formação, iam chegando à farmácia, regularmente, circulares provenientes do grupo Holon, onde íamos sendo informados de novos produtos que já estariam disponíveis na plataforma Holon.

Realizámos também, através do grupo Holon, uma campanha de rastreio de cancro colo-rectal, ao recolhermos fezes de utentes para pesquisa de sangue oculto, com hipóteses de pertencerem a grupos de risco, o que a meu ver foi uma grande mais valia para a comunidade de S. Martinho, uma vez que o cancro colo-rectal na maior parte dos casos apenas demonstra sintomas quando a evolução da doença já se encontra num estágio muito avançado para ser curada com bom prognóstico.

Percepção da importância da Farmacovigilância

Como aprendemos na unidade curricular de farmacovigilância e nas áreas de farmacologia, o farmacêutico deve realizar ativamente a farmacovigilância, assim como detectar e notificar todas as reações adversas ao medicamento, incluindo as reações adversas já descritas.

No entanto percebi que se esta componente não for perfeitamente executada criará um potencial de acontecimentos adversos altamente nefastos uma vez que nunca se conhecem exatamente todos os efeitos de todos os medicamentos na altura em que são introduzidos no mercado, sabendo-se que à partida serão moléculas bastante seguras. Já houve vários casos em que a farmacovigilância activa obrigou a retirar fármacos do mercado como por exemplo o caso da talidomida, por não serem tão seguros como os ensaios clínicos previram.

Durante o meu estágio e em cada atendimento, procurei sempre saber relacionar as medicações dos doentes com novos sintomas que poderiam surgir, no entanto, como não passei muito tempo a atender utentes, não encontrei nenhuma reação adversa a nenhum medicamento.

Aconselhamento de produtos veterinários e contacto com as suas receitas

Localizada junto a uma área residencial semi-rural, a farmácia recebia alguns pedidos de produtos para animais domésticos e por vezes para a escola agrária.

Os produtos mais vendidos são os desparasitantes internos, como o Milbemax[®] e o Drontal[®], e os desparasitantes externos, como o Frontline[®], Advantix[®], Advantage[®].

Tal como nos produtos humanos, a dispensa de medicamentos veterinários sujeitos a receita médica-veterinária apenas é possível após a apresentação de uma receita médica-veterinária. Tive assim oportunidade de contactar com receitas veterinárias. Estas são normalmente manuscritas e apesar de ser necessária a sua apresentação para a cedência de alguns produtos, dado que não envolvem uma comparticipação, o seu processamento é bastante mais simples.

As farmácias têm de manter estas receitas em arquivo durante 5 anos, para efeitos de fiscalização e controlo as receitas ou cópias destas, comprovativas dos medicamentos veterinários dispensados. Estas devem ainda ser carimbadas, datadas e assinadas no momento da dispensa.

Como em todas as áreas do trabalho de farmácia comunitária, estão sempre a sair produtos novos e convém que o farmacêutico se atualize nos pormenores destes.

Dispensa de medicamentos psicotrópicos

A farmácia S. Martinho dispensa medicamentos psicotrópicos, normalmente a um pequeno grupo de pessoas que se encontra fidelizado e vem regularmente buscar essa medicação. Visto que este tipo de substâncias controladas requer procedimentos adicionais no processamento das receitas, foi uma mais valia para a minha formação ter conseguido dispensar algumas destas receitas para aprender o procedimento. Na cedência destes medicamentos é necessário preencher um quadro com diversas informações sobre o doente, o médico prescriptor e os dados do cartão de cidadão do adquirente do medicamento. É emitido em duplicado um documento onde constam as informações acima referidas (documento de fármacos psicotrópicos) e é também necessário tirar uma cópia à receita, sendo depois anexados e arquivados na farmácia. As receitas referentes às substâncias psicotrópicas e estupefacientes são direcionadas para a respetiva entidade comparticipadora juntamente com as receitas pertencentes ao mesmo lote após ser confirmado que tudo se encontra dentro dos conformes pela diretora técnica ou pela adjunta desta.

Durante o meu estágio apenas cedi por duas vezes documentos psicotrópicos, sob supervisão, mas mesmo assim consegui aprender o essencial para conseguir efetuar esta tarefa.

Inserção no mercado de trabalho

A farmácia de oficina apresenta-se como o terreno comum entre as várias vertentes pelas quais o profissional de farmácia pode optar. Contactei com uma enorme variedade de produtos e percebi o carácter obrigatório para a conclusão do curso. Penso que um contato tão próximo com o medicamento e o utente nos dá uma visão do mercado e da realidade atual da saúde em Portugal, o que pode ser uma vantagem, mesmo para outras vertentes do trabalho do farmacêutico. Apercebi-me que as dificuldades estão mesmo instaladas em todas as vertentes do setor e da sociedade. Visto que apesar de sermos uma entidade de saúde, estamos inseridos no mercado livre o que torna obrigatório uma óptima exploração deste uma vez que só os fortes aqui sobrevivem. Apesar da maioria dos mestres em Ciências Farmacêuticas trabalharem em farmácia comunitária, penso que o curso não é de todo

direcionado para estes, o que constitui uma vantagem. Hoje sei que os meus conhecimentos são poucos comparados com os que adquiriei com mais experiência prática profissional. Dada a saturação do mercado, temos que nos servir das ferramentas que possuímos, tanto adquiridas dentro como fora do curso, e usá-las de forma a conseguir o trabalho ideal, ou, segundo o panorama atual, aqueles que nos sirvam de meio para lá chegar. Percebi que a melhor oportunidade de aprender seria aproveitar todas as hipóteses de trabalho para aprender.

I.4 Ameaças

Utentes aborrecidos com a falta de oferta de alguns medicamentos

Hoje em dia existe um grande número de medicamentos que têm tão grande procura que se encontram constantemente esgotados ou que a sua distribuição às farmácias é rateada. Isso nem sempre nos permitiu satisfazer as necessidades dos doentes no tempo normal e criava desconfiança e descontentamento nestes, que por vezes nem tentavam perceber que esta situação está para além do que podemos controlar.

Felizmente a farmácia S. Martinho estando incluída num grupo de farmácias da mesma empresa, na maioria dos casos conseguia ter alguns medicamentos que estariam esgotados, pedindo às outras farmácias pertencentes à empresa Salrifarma que tivessem embalagens em *stock*.

Isto é um dos pontos mais fortes que a farmácia tem na fidelização de utentes uma vez que possui maior quantidade produtos com alta procura e pouca oferta no mercado.

Curta duração do estágio

O meu estágio na farmácia S. Martinho começou em Janeiro e terminou em Maio, não tendo sido abrangente do ciclo anual de trabalho farmacêutico. À partida dependendo da altura do ano, o tipo de afeções mais comuns alterará.

Durante o meu estágio, visto que janeiro é o mês mais frio no nosso clima, o tipo de complicações mais comuns encontradas por mim foram as gripes, “constipações”, rinorreias e outros tipos de afeções típicas do inverno. Em março por outro lado, começa a primavera, fazendo com que a atmosfera fique saturada de partículas de pólen da vegetação, tendo eu então encontrado mais frequentemente tipos de reações alérgicas.

Sendo assim, se o estágio tivesse sido realizado por um período mais prolongado, poderia ter adquirido mais conhecimentos sobre outros tipos de produtos se me encontrasse de serviço nas alturas em que são mais requisitados.

Para um perfeito treino dos futuros profissionais farmacêuticos, o estágio deveria ser anual e remunerado.

Carácter negativo por parte de alguns utentes

Felizmente durante o meu estágio não tive nenhuma queixa por parte de nenhum utente no que diz respeito à minha prestação mas por diversas vezes observei situações onde certos utentes chegavam com má disposição à farmácia e descarregavam, sem razões aparentes, na pessoa que os atendesse.

Dado que exista na farmácia uma pressão para um bom tratamento dos utentes, todos nós tínhamos mais atenção durante o atendimento deste tipo de pessoas tentando ser o mais amigáveis e eficazes que conseguíssemos para que o utente não tivesse razões de queixa.

Claro que presenciei situações desconfortáveis durante alguns atendimentos mas nunca por culpa da prestação da equipa de trabalho.

Saturação do mercado constante por novos produtos

Nas áreas, como a cosmética e higiene corporal, suplementos alimentares e dispositivos médicos, existe uma grande quantidade de novos produtos a serem lançados constantemente. Isto faz com que o farmacêutico tenha que estar em constante atualização, uma vez que também os avanços tecnológicos desbloqueiam a hipótese de criar todo o tipo de novas terapêuticas e profilaxias.

Mesmo estando em constante atualização, eventualmente chegam situações em que o farmacêutico não se encontra totalmente informado sobre produtos requeridos por utentes, o que por vezes poderá criar situações de atendimento mais complicadas. O farmacêutico tem então que constantemente se atualizar para poder prestar o melhor atendimento possível.

Dificuldades económicas da população

Visto que o nosso país está a recuperar de uma crise, a população de faixas económicas mais baixas tem vindo a aumentar exponencialmente o que faz com que muitas vezes, apesar de reconhecerem o problema, as pessoas não conseguem aceitar os nossos conselhos por não possuírem poder de compra. Assim, o nosso trabalho não se reflete na melhoria da qualidade de vida do utente uma vez que este não tem meios para os aceitar. Este tipo de realidade a meu ver é completamente inaceitável, o que leva a crer que o nosso sistema de saúde está mal estruturado.

Constantes pedidos de cedência de MSRM, sem a receita

Durante o estágio, deparei-me com uma grande quantidade de utentes que requeriam produtos sujeitos a receita médica sem a possuírem.

A meu ver, os doentes também têm de ser responsáveis pela sua própria medicação como por exemplo no caso das medicações crónicas, devem garantir que têm sempre consigo as receitas no tempo necessário.

Visto que a farmácia está inserida no mercado livre que não possui de todo fair play, a maior parte das vezes que recusei a venda de alguns produtos não fui compreendido pelos utentes que estariam habituados a receber de outras farmácias MSRM sem a receita. Muitas vezes até diziam que iam à próxima farmácia e esta os iria vender, por isso eu estaria a ser pouco inteligente em não o fazer. Face a esta situação acho que o dever do farmacêutico é ter um comportamento ético uma vez que se todos o tivessem, não seria tão fácil adquirir substâncias controladas.

2. Casos práticos

Caso 1: Uma jovem, acompanhada pelo namorado, dirigiu-se à farmácia, preocupada pois tinha tido relações sexuais desprotegidas umas horas antes. Referiu que não tomava a pílula anti-concepcional. Após questionada, informou que tinha 18 anos, e que sempre foi saudável e não sofria de nenhuma doença. Afirmou ainda que nunca tinha recorrido à contraceção oral de emergência. Perante esta situação cedi uma embalagem de Norlevo® (Levonorgestrel) com a indicação para tomar o comprimido o mais rapidamente possível pois havia grande probabilidade da perda de eficácia quanto mais tempo demorasse a fazê-lo. Alertei-a para os possíveis efeitos adversos como náuseas, hemorragia não relacionada com a menstruação e alterações no ciclo menstrual. Este tipo de medicamentos agora pertence ao grupo dos produtos over the counter, o que significa que se ela exigisse a venda, não me seria de todo possível negar. Isto pode causar situações desconfortáveis e o farmacêutico deve prestar o melhor aconselhamento possível para evitar situações desnecessárias.

Caso 2: Uma senhora com cerca de 60 anos pediu-me para lhe vender uma embalagem de Bisoltussin® (Dextrometorfano) porque estava com tosse, já tinha tomado antes e tinha resolvido o seu problema. Inquiri a senhora para perceber se a sua tosse era seca ou produtiva, e concluí que tinha expetoração. Enquanto a atendia, a senhora tossiu e constatei que a tosse era produtiva. Expliquei-lhe então que como o Bisoltussin® inibia os mecanismos de tosse o que poderia levar à acumulação da expetoração que a senhora tinha, sendo o oposto do efeito pretendido. De seguida perguntei se tinha asma, problemas de estomago (úlceras gastroduodenais), ou alguma outra doença e se estava a fazer alguma medicação, ao que respondeu que não a todas as perguntas. Aconselhei-a então a utilizar um expetorante que promovesse a fluidificação das secreções e consequentemente melhorando a sua eliminação, Bisolvon® (Bromexina), com a indicação para tomar 5 ml três vezes por dia durante no máximo 3/4 dias e hidratando-se convenientemente. Aconselhei também a que, se o problema persistisse após este tempo, se dirigisse ao médico de família.

3. Conclusão

Este estágio na Farmácia S. Martinho permitiu-me perceber a dinâmica da profissão e a importância do farmacêutico para o utente, que muitas vezes o procura como primeiro meio de resolução para os seus problemas.

Não foi o que eu estava à espera uma vez que tive menos contato com os utentes do que seria o ideal para a minha aprendizagem.

Mesmo assim, houve bastantes pontos positivos: a imensa carga de trabalho à qual fui submetido moldou-me profissionalmente pela positiva. Muitas vezes deram-me grande quantidade de tarefas para realizar, só para ver se eu conseguia, e isso tornou-me um profissional mais capaz e empenhado e calmo, uma vez que a pressa torna a execução de várias tarefas em simultâneo ainda mais complicada.

Apercebi-me que independentemente da tarefa que vá desempenhar, essa vai exigir de mim sempre novos conhecimentos e novas capacidades porque cada problema acaba por ser específico.

Toda a formação que recebemos durante a faculdade sobre a qualidade, eficácia e segurança de medicamentos, prova-se como a melhor base para a farmácia comunitária. Por isso mesmo, sendo apenas a base, o farmacêutico tem que estar em constante atualização e aprendizagem para poder prestar o melhor serviço possível.

Mesmo assim, estas duas componentes não são suficientes para se ter sucesso na farmácia comunitária. Visto que é um sector que contacta diretamente com o utente, o farmacêutico tem que possuir uma ótima capacidade de comunicação, muitas vezes não verbal, para poder prestar o ato farmacêutico com a melhor qualidade possível.

4. Bibliografia

<http://www.valormed.pt>

http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MONITORIZACAO_DO_MERCADO/INSPECCAO/FARMACIAS_E_POSTOS

Ministério da Saúde – **Portaria nº 594/2004 de 2 de junho**. Diário da República. 2004

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed>

http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/FARMACOVIGILANCIA/INFORMACAO_SEGURANCA/CARTAS_PROFISSIONAIS