



Simona Zarcone

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr. Paulo Jorge da Silva Monteiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Simona Zarcone

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo
Dr. Paulo Jorge da Silva Monteiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Simona Zarccone, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2013166203, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 30 de setembro de 2015

Orientador de Estágio

(Dr. Paulo Jorge da Silva Monteiro)

A Estagiária

(Simona Zarcone)

Abreviaturas

DCI – Designação Comum Internacional

INFARMED, I.P. – Autoridade Nacional do Medicamento e produtos de Saúde, I.P

MICF – Mestrado Integrado Ciências Farmacêuticas

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

SWOT – *Strengts, Weaknesses, Opportunities, Threats*

Índice

1. Introdução.....	4
2. Análise SWOT.....	5
2.1 Pontos fortes.....	6
2.1.1. Aplicação da formação académica.....	6
2.2. Pontos fracos.....	10
2.2.1. Dificuldades nos primeiros aconselhamentos.....	10
2.3. Oportunidades.....	11
2.3.1. Farmácia São José.....	11
2.3.2. Equipa técnica.....	12
2.3.3. Mais-valia pra vida profissional futura.....	13
2.4. Ameaças.....	13
2.4.1. Número de estagiários.....	13
3. Conclusões.....	14
4. Bibliografia.....	15

I. INTRODUÇÃO

O estágio curricular em farmácia comunitária é integrado no plano de estudos do mestrado integrado em ciências farmacêuticas, em Portugal assim como em Itália, e representa o consolidar de cinco anos de aprendizagem, constituindo um meio de aplicação e enriquecimento dos conhecimentos adquiridos durante a formação académica.

A farmácia comunitária não é apenas um local de dispensa de medicamentos mas constitui um espaço de saúde facilmente acessível ao doente e por isso escolhido muitas vezes como primeira opção na procura de ajuda do doente em questões de saúde.

A análise SWOT em que tem que se desenvolver o meu relatório de estágio em farmácia comunitária tem de transmitir os aspectos positivos e negativos do meu estágio, sob a orientação do doutor Paulo Monteiro e de toda a equipa da Farmácia São José.

A Farmácia São José situa-se em Coimbra, na Avenida Calouste Gulbenkian, inserida no centro comercial Primavera.

O seu horário de funcionamento é das 8h30 às 21h, de segunda-feira a sexta-feira e das 9h às 20h ao sábado. De 23 em 23 dias exerce o serviço permanente, de acordo com a escala atribuída pela ARS (Administração Regional de Saúde). Nesse dia a Farmácia fecha a porta a partir das 23h, continuando o atendimento através dum postigo.

2. ANALISE SWOT

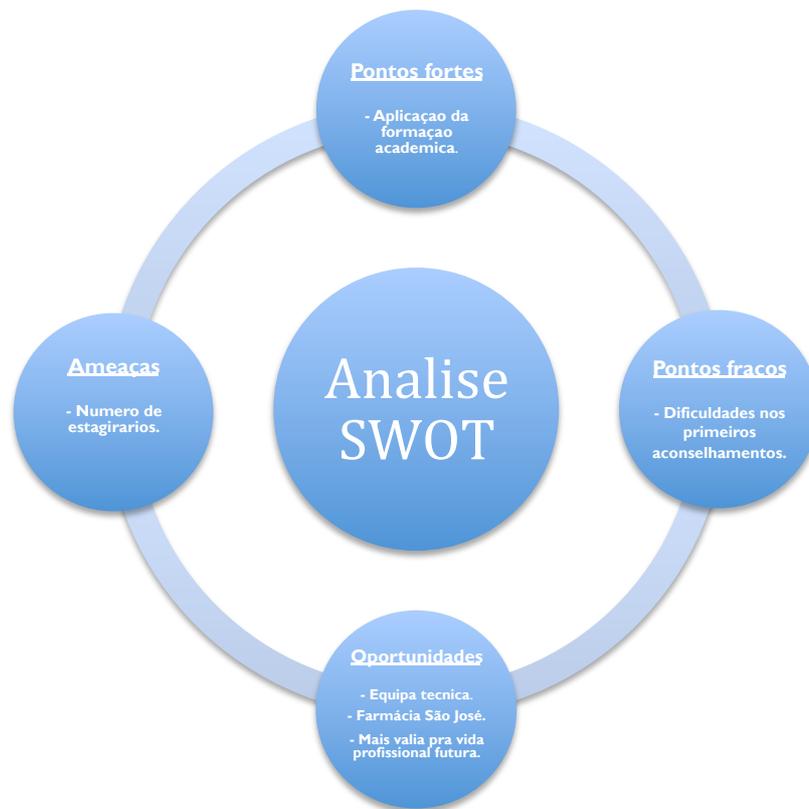


Imagem 1 – Análise SWOT: Pontos fortes, Pontos fracos, Oportunidades, Ameaças (“SWOT”- *Strengts, Weaknesses, Opportunities, Threats*).

2.1. Pontos fortes

2.1.1. APLICAÇÃO DA FORMAÇÃO ACADEMICA

- Atendimento ao utente

A dispensa dos medicamentos é na verdade o último dos passos com que o farmacêutico entra em contacto em relação ao ciclo de vida do medicamento, sendo que o farmacêutico como profissional de saúde intervém em todas as fases do ciclo de vida dum medicamento, desde o desenvolvimento, produção, controlo, seleção, aquisição, armazenamento e finalmente a dispensa.

No momento do atendimento o farmacêutico deve prestar atenção as necessidades do utente, representando um momento de sinergia entre os vários aspectos cujo um bom farmacêutico deve responder, boa comunicação, bom entendimento e boa explicação da solução do problema que o utente apresentou na farmácia.

Nas primeiras semanas que passei na Farmácia São José acompanhei os farmacêuticos da farmácia ao atendimento, aprendi muito com eles e só após um mês comecei a atender os utentes com a supervisão dum farmacêutico, sendo que a língua, os nomes dos medicamentos não genéricos e a legislação portugueses tinham claramente aspetos diferentes aos italianos, foi um bocado complicado o inicio mas a paciência, a gentileza, a preparação do doutor Paulo e de toda a equipa e a deles, fizeram como que consegui sempre atender os utentes com profissionalidade.

Tive que aprender trabalhar com o Sifarma 2000[®], sendo que naquela altura estava se deixar a utilização da receita manual pra passar àquela electrónica. O Sifarma 2000[®] é uma aplicação desenvolvida para a gestão diária de uma farmácia, no que diz respeito a entrada e saída de produtos e de todas as tarifas relacionadas, isto é o Sifarma 2000[®] faz a gestão do produto desde a sua entrada até a saída e de acordo com as suas especificidades, gerindo os stocks mínimos e máximos e permite a realização de encomendas da parte do responsável farmacêutico. Fornece também ajuda na gestão dos prazos de validade e na etiquetagem de produtos de venda livre. Por cada medicamento o Sifarma 2000[®] fornece ao profissional todo o tipo de informação relevante de cada medicamento. Permite também diferentes tipos de venda, de acordo com a situação em questão. Assim sendo, este *software* constitui um grande apoio nas atividades diárias da farmácia.

Na farmácia São José a dispensa da maioria dos medicamentos é feita por robot, feito que ajudou a controlar a insegurança característica desta experiencia, devendo sempre apos a

dispensa controlar que o medicamento dispensado fosse o que esta na receita, e controlar o preço, que deve ser igual ao sugerido pelo Sifarma 2000®.

- Receituário

O receituário é uma parte na qual os estagiários da farmácia São José têm um papel relevante. No ato da cedência de Medicamento sujeito a Receita Medica (MSRM), a avaliação de validade da receita é da responsabilidade do farmacêutico que presta o atendimento. No entanto, há sempre a possibilidade de ocorrerem erros pelo que é necessário a conferência da receita.

Com a vinda da receita electrónica (numero 98 e 99) do Sistema Nacional de Saúde (SNS), o receituário tornou-se menos complicado, apenas é preciso verificar a assinatura do médico e a do farmacêutico que dispensou o medicamento, o carimbo da farmácia e a data da dispensa. Se a receita tiver um erro, torna-se numa receita de organismo 98. Esta será posteriormente enviada pro centro de correções do Infarmed, não havendo correções possíveis por parte da farmácia. Se a receita estiver fora de validade é o Sifarma2000® a nós indicar durante o atendimento, não nos deixando o avançamento da mesma.

Todos os outros organismos são corrigidos de forma normal. Ou seja, a primeira coisa que os estagiários fazíamos ao chegarmos na farmácia, era reunir todas as receitas do dia anterior e organizar os lotes dos diversos organismos. Depois eram corrigidos por nós, mas esta representava apenas uma primeira correção, sendo sucessivamente corrigidos por parte dos farmacêuticos responsáveis pelo receituário. Pelo que interessa a receita electrónica tínhamos que verificar que se encontrasse na validade, que fosse presente a assinatura do médico, a do doente, a do farmacêutico responsável da dispensa, a data da dispensa, o carimbo da farmácia, se o que estava prescrito foi corretamente cedido, se haviam exceções e se foram devidamente colocadas. Nas receitas manuais, há também que se verificar se todos os campos estivessem corretamente preenchidos. A receita manual é a que normalmente apresenta mais erros.

No final do mês a faturação é fechada e tem que ser impressos os Verbetes de Identificação dos Lotes, as faturas dos vários organismos e as receitas tem que ser enviadas para os mesmos, até dia cinco do mês a seguir. Esse tipo de atividade desenvolvida permitiu-nos conhecer melhor os regimes de comparticipação dos medicamentos, facilitando depois o momento de atendimento.

- Encomendas

As encomendas diárias são feitas aos laboratórios farmacêuticos por telefone ou *e-mail*, ou são feitas aos armazéns de distribuição através do Sifarma2000[®], de acordo com os *stoks* mínimos e máximos do produto. A chegada desses é todos os dias, também mais de que uma vez por dia. A afluência destas encomendas é enorme, por isso a receção deve ser feita após a chegada, tem que se por em atenção especialmente a eventual presença na encomenda de medicamentos pra porem no frigorífico, logo à chegada. Nunca fiz encomendas dessa tipologia, apenas umas vezes fiz a receção.

As encomendas diretas são feitas aos laboratórios farmacêuticos, por telefone ou *e-mail* e são geralmente maiores, pelo que a receção deles não é tao urgente. É preciso ir a procura do histórico das vendas, pra prever o que será preciso na farmácia dai a um mesa te seis mais ou menos.

As encomendas instantâneas são feitas durante o atendimento ao público, quando o utente está a procura dum medicamento que não está momentaneamente na farmácia ou porque a farmácia não costuma ter um *stock* mínimo daquele produto; são feitas através do Sifarma2000[®] ou por telefone aos armazéns de distribuição. Chegam com as encomendas diárias, se ainda estiver a hora em que a encomenda não foi enviada do armazém, ou eventualmente no dia a seguir.

- Devoluções

Há devoluções feitas normalmente por produtos que estão quase a acabarem o prazo de validade ou que estão danificados, mas nunca fiz esse tipo de devolução.

Em vez as quebras funcionam quando a devolução já não é possível, quando o prazo está já acabado, por exemplo.

- Aspectos da gestão farmacêutica

A farmácia deve promover a venda de uns produtos não medicamentos, por isso durante cada semana havia sempre umas mudanças na disposição e os estagiários ajudavam as farmacêuticas nessa reorganização das prateleiras (caso dos solares no inicio de verão, que

são postos mais à vista do utente, por exemplo. Resultou muito importante o curso que estava a seguir na mesma altura do estágio, 'Organização e gestão farmacêutica', que ajudou-me no perceber também esses aspectos da farmácia comunitária.

- Medicamentos manipulados

Na Farmácia São José é presente um laboratório pra execução de manipulados. A farmácia também possui um programa informático, o SoftGaleno[®], cujas principais funcionalidades são a gestão de *stocks* das matérias-primas o registro dos manipulados, gestão de clientes e fornecedores, calculo do preço dos manipulados, o registro das quebras, entre outros. Geralmente os medicamentos manipulados encontram-se já registados no *software* SoftGaleno[®]. Caso contrario, podemos aceder à farmacopeia e à legislação, com a formula para calcular o preço dos manipulados. Quanto às formas magistrais geralmente o medico manda a receita com as instruções, enquanto que nas formas officinais temos de ir procurar na farmacopeia ou no formulário.

Vi fazer bastante manipulados durante o meu estágio, também ajudei em faze-los e na última altura fiz eu mesma, sempre com a supervisão da farmacêutica responsável. Muitos deles eram o que também preparei durante as aulas pratico-laboratoriais de Farmácia Galénica, que segui no semestre antes do estágio, curso que incentivou muito a minha aprendizagem. Houve por exemplo Papéis de 22 mg de Nitrofurantoína.

- Formações durante o estágio

Durante o estagio muitas vezes participei a pequenos cursos de formação no interno da farmácia, tendo a farmácia uma grande afluência de delegados e vendedores. Eles explicavam as características e modo de uso dos novos produtos da gama, por exemplo, as diferencia entre um produto da mesma gama e ou outro, quer por medicamentos quer por dermocosméticos.

- Medidas da pressão arterial e parâmetros bioquímicos

Me aconteceu muitas vezes medir a tensão arterial aos utentes, as primeiras vezes coma supervisão duma farmacêutica e depois sozinha, o mesmo pra a medida da glicose e do colesterol, sendo esses dois claramente mais complicados do utente não se tornar confortável com a picada. Também ajudou-me nisso uma das aulas teórico-prática de nutrição, que tive o ano anterior e claramente a constante supervisão e ainda da equipa da farmácia, sempre que foi necessário.

2.2. Pontos fracos

2.2.1. DIFICULDADES NOS PRIMEIROS ACONSELHAMENTOS

- Primeiro contacto com o utente

Antes do estágio curricular nunca tinha contactado com a realidade da farmácia, ao nível académico aprendi muito mas ao longo do tempo isso perde-se e penso que a melhor maneira para nós não esquecermos seria aplicarmos o estudo à uma experiencia do dia-a-dia, uma coisa que no meu curso em Itália não existe, nem há possibilidade de participar às estágios de verão, sendo que essa é altura de exames.

- Dificuldade no aconselhamento no âmbito da Dermocosmética

Apesar de existir no plano curricular do MICF a unidade Dermofarmácia e Cosmética, quer em Coimbra quer em Itália, os conhecimentos transmitidos não são suficientes para saber atuar perante um pedido de aconselhamento. A diversidade e a pluralidade dos produtos constituíram um obstáculo para o conhecimento de todas as linhas de cosmética e além das marcas que são mais ou menos todas as que são vendidas em Itália, tive muitas dificuldades a lembrar-me da variedade imensa dos nomes, por isso costumava as vezes apontar notas numa agenda que tinha sempre comigo. Na parte inicial foi essencial a ajuda da equipa técnica da farmácia e também demorar uns tempos a olhar pros produtos nas prateleiras,

além do tempo passado com uns estagiários a pormos perguntas uns com os outros. Enfim verificamos que conhecendo bem como funcionam os produtos de uma gama, para todas as afeções da pele, vai ser mais fácil nas outras gamas, sendo que essas linhas vão mais ou menos repetir-se, embora hajam umas variações.

Mas além disso pensei que na unidade curricular Dermofarmácia e Cosmética faltou uma demonstração de casos práticos dados a conhecer os principais produtos comercializados, de forma a facilitar a identificação das principais patologias, afeções dermatológicas e imperfeições estéticas para as quais os produtos são indicados, a simplificar a distinção de situações passíveis de correção mediante um produto de Dermocosmética e outras situações que requeiram atenção médica e saber selecionar o produto adequado segundo as preferências e necessidades do utente.

- Poucos conhecimentos em relação à forma de comunicar com o utente

Numa farmácia há muitos utentes diferentes, há aqueles que não querem ser atendidos por estagiários, ou ainda mais por estagiários estrangeiros, e não os conseguimos convencer a serem atendidos por nós. E no início tinha um bocado de medo, especialmente de não os perceber, ou dele não me perceberem, mas afinal raramente atendi utentes que não me deixaram a vontade de fazer o atendimento com calma, também porque ao longo do tempo aprendi como um esquema de trabalho ao balcão, para tornar o atendimento mais rápido e ao mesmo tempo atencioso.

2.3. Oportunidades

2.3.1. FARMACIA SAO JOSÉ

A Farmácia São José está situada numa zona de passagem por muitos utentes que acabaram de sair do Hospital, dos centros de saúde, no meio de centros habitados e de umas faculdades da Universidade, englobando assim uma multiplicidade de utentes diferentes, fazendo como que pudesse afrontar situações diversificadas. Enfim, o elevado número de

clientes possibilitou-me a atuação em situações de stress e pressão, e de ganhar confiança em afrontar situações diferentes.

2.3.2. EQUIPA TECNICA

Como bem aprendi na unidade curricular Organização e Gestão farmacêutica, uma farmácia tem que integrar uma equipa técnica dinâmica, cujas coordenação e colaboração e fidelidade entre todos os membros, incluindo obviamente o farmacêutico diretor técnico, garante o bom funcionamento da farmácia e a prestação de cuidados aos utentes com a máxima qualidade. E é isto verdadeiramente o que verifiquei na farmácia São José. Cada membro da equipa tem as suas funções definidas, para o trabalho tornar-se otimizado. Porém há tarefas que são partilhadas por todos os membros da equipa, que é consideravelmente grande, o que permite a vantagem dos estagiários conhecerem diferentes técnicas e perspectivas de trabalho. As maiores dificuldades que tive durante o estágio foram mesmo no atendimento, sendo aquilo um momento em que o utente deve ser atendido com preparação mas também com clareza e velocidade, porque é verdade que o utente não quer gastar tempo no atendimento. O que me faltou ao nível académico foi mesmo na área do aconselhamento ao utente, porque penso que o que nos ensinam na faculdade não aprofunda certos temas, é por isso que foi indispensável o apoio da equipa técnica, auxiliando no momento do atendimento, sempre que tive necessidade, e adicionando um esclarecimento posterior da situação.

A equipa técnica é excelente, e os conselhos que recebi das farmacêuticas juntas ao balcão foram indispensáveis e elas pacientes e incansáveis, e o Doutor Paulo compreensivo e atento, sempre. Devido à confiança que em mim depositaram, tive a oportunidade de melhorar as minhas capacidades e de aprender a trabalhar sobre pressão, de melhorar o sentido de responsabilidade e de adaptação começando com muita timidez e finalmente chegando a comunicar segundo a minha personalidade, partilhando um bocado da minha cultura também com os utentes, que quase sempre foram fascinados do meu sotaque “estranho”.

2.3.3. MAIS-VALIA PRA VIDA PROFISSIONAL FUTURA

Este estágio proporcionou-me uma mais-valia para a vida profissional futura, quer que eu decida de trabalhar em Itália quer obviamente em Portugal. Embora tive umas dificuldades nos tempos de aprendizagem, a minha preparação tornou-se muito mais completa com um estágio no estrangeiro do que aquilo que teria feito no meu país, quer como farmacêutica quer como pessoa, sendo que tive que procurar muita força de vontade para tornar o meu trabalho um bom trabalho. Além disso, com esse estágio aprendi sobre da minha pele o que sempre estudei ao nível académico e que os professores sempre nos disserem, que a ação do farmacêutico vai muito além do atendimento ao público, havendo outras áreas importantes no funcionamento da farmácia, como a organização e a gestão, a conferência de receituários, a relação com o utente, entre outras. Considero uma grande vantagem na minha formação ter desenvolvido estas atividades, ter feito parte desta fantástica equipa e de ter tido esses resultados num país que não é o meu por nascimento.

2.4. Ameaças

2.4.1. NÚMERO DE ESTAGIARIOS

Tive umas dificuldades nos tempos de aprendizagem no início do estágio porque, apesar da minha maior dificuldade na aprendizagem, as vezes estávamos demasiados estagiários na farmácia e, embora seja muito grande e espaçosa, acontecia que a zona do receituário, das encomendas ou dos balcões estavam já ocupados pelos estagiários ou pelos farmacêuticos, que também eram muitos, então era preciso as vezes fazermos turnos entre estagiários pra gerirem o trabalho. Dum lado isso era bom porque nos permitia de passar por muitos dos sítios ao longo do dia ou da semana, mas do outro lado tornava-me as vezes confusa porque cada dia tinha que perceber onde ficar.

3. CONCLUSÕES

A relação entre farmacêutico e utente está no centro da atividade do farmacêutico, havendo sempre o valor máximo no bem-estar do utente, baseado, por além da terapêutica instituída, na segurança e confiança transmitidas através da boa comunicação do farmacêutico. O seu trabalho enquadra-se na demonstração dele não ser apenas um dispensador de medicamentos, mas compreende a promoção do uso racional disto, a assegução da confiança nos utentes e a resoluções de problemas individuais. O farmacêutico representa enfim um profissional de saúde que constantemente tem que estar preparado em acolher a continua evolução científica, renovando sempre os seus conhecimentos.

Enfim, o estágio numa farmácia, é verdadeiramente uma experiencia gratificante, representando o ponto mais alto do mestrado em Ciências Farmacêuticas e ter feito parte duma equipa fantástica, como foi a da Farmácia São José, com a sua profissionalidade, preparação, paciência constante, gentileza e seriedade, fez como que me sentisse menos estrangeira num país estrangeiro.

4. Bibliografia

Portaria n.º 277/2012 Disponível na internet:

http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid/ofWebInst_09/defaultArticleViewOne.asp?categoryID=1492&articleID=5959

Plano de estudos do Mestrado integrado em Ciências Farmacêuticas. Disponível na internet:
<https://inforestudante.uc.pt/nonio/cursos/planosEstudo.do?args=5602bccda6df9c9cd67e9ed21c5fd48>

Plano de estudos do Corso di laurea in Farmácia disponível na internet:

<http://offweb.unipa.it/offweb/public/corso/visualizzaCurriculum.seam?oidCurriculum=14960&cid=235>