

FERRER FARMÁCIA



Ana Rita Dias Sequeira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Doutora Sílvia Alexandra Lopes Rodrigues e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Rita Dias Sequeira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Doutora Sílvia Alexandra Lopes Rodrigues e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Rita Dias Sequeira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010128823, 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, 10 de julho de 2015.

(Ana Rita Dias Sequeira)

Coimbra,

10 de Julho de 2015

A Orientadora de Estágio:

(Doutora Sílvia Alexandra Lopes Rodrigues)

A Aluna:

(Ana Rita Dias Sequeira)

Agradecimentos

Os meus mais sinceros agradecimentos a todos aqueles que fizeram parte destes últimos anos de vida académica:

Aos meus pais e irmão pelo apoio e afeto incondicional.

Aos meus amigos por todos os bons momentos partilhados e pelos obstáculos ultrapassados em conjunto.

À Doutora Sílvia Rodrigues por toda a simpatia, atenção, preocupação e a total disponibilidade em ensinar.

A toda a equipa da Farmácia Ferrer por todo o acompanhamento, excelente ambiente e por todos os conhecimentos transmitidos.

Ao corpo docente e não docente da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra por todo o conhecimento transmitido ao longo destes últimos cinco anos.

Índice

1. Abreviaturas	5
2. Introdução	6
3. Farmácia Ferrer.....	7
3.1 Localização e Espaço Envolvente	7
3.2 Horário.....	7
3.3 Espaço.....	7
3.4 Privacidade.....	7
3.5 Equipa	8
3.6 Serviços Farmacêuticos	8
3.7 Organização de Atividades Envolventes da Comunidade.....	9
4. Etapas do Estágio	10
4.1 Receção de Encomendas e Arrumação dos Produtos.....	10
4.2 Parâmetros Bioquímicos	11
4.3 Medicamentos Manipulados	12
4.4 Conferência de Receituário	12
4.5 Atendimento	12
4.5.1 Observação de Atendimentos.....	13
4.5.2 Atendimentos	14
4.6 Duração do Estágio	16
5. Outros Aspetos relativos à Farmácia Ferrer.....	16
5.1 Secção de Ortopedia.....	16
5.2 Utentes Fidelizados	17
5.3 Vendas Suspensas e Produtos Reservados	17
5.4 Contabilista a Tempo Inteiro	17
6. Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.....	18
7. Considerações Finais	20
8. Bibliografia.....	21
9. Anexos.....	22

I. Abreviaturas

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats* (Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças)

IMC – Índice de Massa Corporal

SNS – Sistema Nacional de Saúde

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

MNSRM – Medicamento(s) Não Sujeito(s) a Receita Médica

SEP – *Students Exchange Programme*

2. Introdução

O setor da farmácia comunitária é aquele onde é mais notório o papel de extrema importância que o farmacêutico desempenha na sociedade, sendo ele o primeiro e/ou o último ponto de contacto entre o utente e o setor da saúde. Desta forma, ser farmacêutico não se limita à dispensa de medicação, envolvendo também o acompanhamento, aconselhamento e, até, a educação do utente no que à saúde diz respeito. Ou seja, o farmacêutico é um agente de saúde pública que contribui, ativamente, para a sua manutenção.

Desta forma, no âmbito do último ano do curso Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas insere-se a realização de um estágio curricular obrigatório em farmácia comunitária. Este é de extrema importância no percurso académico pois possibilita a consolidação de conhecimento teórico e aprendizagem dos aspetos práticos inerentes à profissão do farmacêutico neste setor.

O presente relatório constitui uma análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*), no qual se salientam os pontos fortes, fracos, oportunidades de melhoria e ameaças que a própria farmácia possui nos dias de hoje, assim como o meu percurso enquanto estagiária. O estágio foi realizado na Farmácia Ferrer, Castelo Branco, orientado pela Doutora Sílvia Alexandra Lopes Rodrigues e decorreu entre 19 de janeiro e 7 de julho de 2015.

Análise SWOT

3. Farmácia Ferrer

3.1 Localização e Espaço Envolvente

A Farmácia Ferrer situa-se na cidade de Castelo Branco há já mais de cinquenta anos e, atualmente, encontra-se sob a direção técnica da Dra. Sílvia Rodrigues. Esta farmácia encontra-se na zona central da cidade, onde há constante movimento, sendo este um dos seus pontos fortes. No entanto, nas proximidades encontram-se mais três farmácias, o que constitui uma ameaça constante a ultrapassar. Mesmo assim, a antiguidade e profissionalismo já fidelizaram muitos utentes e contribuem para o sucesso da Farmácia Ferrer.

Relativamente ao espaço envolvente, o único ponto fraco é a falta de estacionamento próximo da farmácia. Nem mesmo para cidadãos com deficiência, grávidas ou idosos existe e vários utentes se queixam deste facto. Mas tal não parece afetar o nível de afluência já que, como mencionado anteriormente, bastantes utentes estão fidelizados, “passando” até esta fidelização às gerações mais jovens.

3.2 Horário

O facto de a Farmácia Ferrer estar aberta à hora do almoço, de segunda a sexta, e todos os sábados das 9h às 13h também constitui uma vantagem, tendo vários utentes demonstrado agrado por este horário. Assim, este é também um ponto favorável à fidelização de utentes.

3.3 Espaço

O espaço recentemente remodelado constitui um dos grandes pontos fortes da Farmácia Ferrer. Devido à sua antiguidade, uma modernização era necessária para renovar a imagem da farmácia e torná-la esteticamente mais apelativa e funcional, ajudando a cativar utentes. Tudo isto está aliado a uma marcada presença na rede social *Facebook*, com uma página, e na internet, com um *site*, onde são divulgadas as ações organizadas pela farmácia, assim como todos os contactos e serviços. Desta forma, tenta-se chegar ao maior número possível de pessoas.

3.4 Privacidade

Com as recentes remodelações, um dos aspetos que se teve em consideração foi a privacidade que deve existir na interação entre utente e profissional de saúde. Apesar de quatro dos cinco balcões de atendimento serem seguidos, existem dois gabinetes nos quais se pode conversar com toda a privacidade, sendo que nalgumas situações até são úteis para os utentes mostrarem feridas, reações alérgicas, entre outras afeções. Também a zona onde

se realizam os parâmetros bioquímicos é resguardada de todo o movimento da farmácia, conseguindo-se conversar calmamente com o utente. Desta forma, a privacidade deste está assegurada e, portanto, também faz parte dos pontos fortes da Farmácia Ferrer.

3.5 Equipa

A equipa da Farmácia Ferrer é, sem dúvida, o seu ponto mais forte, desempenhando as suas funções sempre com simpatia, profissionalismo, ética e, sobretudo, preocupação pela saúde e bem-estar. É notório o ambiente quase familiar que se cria entre profissional e utente, permitindo-lhe um maior à-vontade para exposição das suas dúvidas, assim como também há uma maior facilidade em aceitar e confiar nos conselhos dados pelo profissional de saúde. Outro aspeto de extrema importância, e que também transparece para o utente e reforça a imagem positiva da farmácia, é a ótima relação inter-profissional que se vive.

Este último aspeto também foi um dos fatores essenciais na minha opção por esta farmácia para a realização deste estágio, já que aqui tinha efetuado um estágio de verão no âmbito do Programa de Estágios de Verão da Universidade de Coimbra. Ao verificar a competência e simpatia de todos os profissionais integrantes da equipa, assim como a total disponibilidade para esclarecer dúvidas, decidi que este seria o local ideal para a realização do estágio final.

Outra característica da Farmácia Ferrer que contribui muito para o seu bom funcionamento é, para além das tarefas comuns, a divisão de responsabilidades entre os vários membros da equipa. Por exemplo, existe uma responsável pelo laboratório de manipulados e tudo o que lhe diz respeito. Outro membro da equipa é responsável pelas montras e a sua rotatividade e assim acontece com as várias particularidades da farmácia. Desta forma, não se gera confusão porque cada um conhece as suas responsabilidades e desenvolve o seu trabalho de acordo com elas.

3.6 Serviços Farmacêuticos

Devido à conjuntura económica atual e também à grande descida nos preços dos medicamentos, o setor da farmácia comunitária teve de procurar alternativas de forma a conseguir continuar a gerir o seu negócio. Uma das soluções encontradas foram os serviços farmacêuticos, que se caracterizam por um atendimento personalizado, sendo que alguns são realizados por profissionais exteriores à equipa da farmácia. Estes serviços vão de encontro às necessidades de muitos utentes que, por sua vez, procuram na farmácia soluções rápidas e eficientes para a resolução de alguns dos seus problemas de saúde, uma vez que cada vez há maior dificuldade no acesso a serviços prestados pelo Sistema Nacional de Saúde (SNS).

Desta forma, encontra-se também aqui uma oportunidade para a farmácia comunitária estar na primeira linha de ajuda às populações.

No caso da Farmácia Ferrer, os serviços disponíveis são fisioterapia, audiologia, nutrição, podologia, entrega ao domicílio e três enfermeiros à disposição - sobretudo para administração de injetáveis. Muitos são já os utentes fidelizados nalguns serviços, visto que encontraram, na farmácia, uma solução profissional para as suas afeções e que vai muito além da “tradicional” medicação.

Posto isto, a existência de serviços farmacêuticos é um ponto forte para qualquer farmácia, já que satisfaz múltiplas necessidades de vários utentes, e certamente constituem uma mais-valia para a sua fidelização.

3.7 Organização de Atividades Envolventes da Comunidade

Outro dos pontos fortes e diferenciador da Farmácia Ferrer é a organização de atividades que promovem o convívio e proximidade entre a sua equipa de profissionais e os utentes. Estes eventos reforçam a empatia, a confiança, o bom relacionamento entre todos e também fortalece a imagem da farmácia junto das pessoas.

Como exemplo destas ações temos a Caminhada Solidária, na cidade de Castelo Branco, este ano realizada no dia 25 de abril de 2015, a qual culminou num lanche, no jardim da farmácia, e na qual se recolheram alimentos para entrega à Associação de Apoio à Criança de Castelo Branco:



Figura 1 - Caminhada Solidária da Farmácia Ferrer;
Fonte: (Página de Facebook da Farmácia Ferrer, [s.d.]).

Também é de salientar a comemoração do Dia da Criança intitulada “Um Conto na Farmácia”, onde, com a colaboração de educadoras de infância, foi lido um conto para as crianças, seguindo-se várias brincadeiras e atividades preparadas para os mais pequenos.



Figura 2 – Um Conto na Farmácia;
Fonte: (Página de Facebook da Farmácia Ferrer, [s.d.]).

4. Etapas do Estágio

Apesar de não existir um plano formal e fixo para o decorrer do estágio, aconteceu tudo de um modo gradual e de acordo com o meu ritmo de aprendizagem. Comecei pelo trabalho de *back office*, na conferência de encomendas e arrumação, depois na conferência de receituário e na realização de parâmetros bioquímicos, os quais, pouco tempo depois, já efetuava sozinha. De seguida, comecei a observar atendimentos e a fazer apenas a parte eletrónica dos mesmos, de forma a familiarizar-me com o sistema informático Sifarma 2000®.

Após ter assistido a atendimentos durante várias semanas, comecei a realizá-los de forma individual, sabendo que qualquer dúvida ou questão seria esclarecida por qualquer membro da equipa. Com este apoio, consegui sentir uma maior segurança e confiança nestes primeiros contactos com o utente. Assim, reforço o ponto forte que é a equipa da Farmácia Ferrer, não só na perspetiva do utente mas também na de alguém que está lá a aprender.

Por tudo isto, realizar o estágio final nesta farmácia foi de encontro a todas as minhas expectativas do que deve ser um estágio deste tipo.

4.1 Receção de Encomendas e Arrumação dos Produtos

As funções de *back office*, apesar de longe da vista do público, são de extrema importância para o funcionamento da farmácia ser natural e decorrer sem percalços, já que este também depende da eficácia da receção e arrumação dos produtos. Na equipa da Farmácia Ferrer o membro mais recente está consignado a estas funções, o que é um ponto forte, pois “liberta” a restante equipa para o atendimento ao público.

Para além dos trabalhos de *back office* já referidos, a Farmácia Ferrer fornece ainda medicação e outros artigos de saúde e bem-estar a Malpica do Tejo e Monforte da Beira, duas localidades do concelho de Castelo Branco. Apesar de ser também um ponto forte desta farmácia, já que atinge populações isoladas no que ao setor da saúde diz respeito, as vendas para estes locais são feitas pelo mesmo membro designado para a receção de encomendas. Desta forma, e dada a frequência semanal com que estes aprovisionamentos ocorrem, podem suceder atrasos na receção. Para esta situação havia uma oportunidade de melhoria, que entretanto foi constatada, e designou-se outro membro da equipa, já mais experiente, para, nestes dias, rececionar as encomendas e, entre elas, auxiliar no atendimento ao público.

Quanto à minha experiência na passagem pela receção de encomendas foi positiva, sobretudo porque ainda me recordava de muitos procedimentos que tomei conhecimento no estágio de verão efetuado nesta mesma farmácia. Tal facilitou a aprendizagem nesta primeira fase do estágio e, por estas razões, considero o estágio de verão um ponto forte no meu percurso académico.

Relativamente à arrumação dos produtos, esta funciona muito bem porque qualquer elemento da equipa o faz quando tem disponibilidade. Desta forma, a arrumação constitui mais um ponto forte da farmácia porque ocorre rápida e eficazmente, permitindo depois uma maior eficiência no atendimento.

Apesar de nestas atividades não existir contacto com o público, a sua realização foi essencial, pois constituem uma oportunidade de manusear e ficar a conhecer melhor os produtos (medicamentosos ou não), podendo, para isso, recorrer a vários materiais como o Sifarma 2000®, o Prontuário Terapêutico e, até, colocar questões a alguém da equipa. Desta forma, há maior confiança quando nos iniciamos no atendimento.

4.2 Parâmetros Bioquímicos

Os parâmetros bioquímicos executados na Farmácia Ferrer são a medição da glicémia, colesterol total, triglicérides, pressão arterial, pesagem e cálculo de Índice de Massa Corporal (IMC). Devido à sua fácil execução e a um contacto mais calmo e privado com o utente, observei a medição destes parâmetros apenas algumas semanas após o início do estágio, tendo em atenção a sua execução, mas sobretudo as questões a fazer e os conselhos a dar em cada tipo de situação. Após estas observações, comecei a realizar as medições sozinha.

Considero esta iniciação ao contacto com o público um ponto forte no decorrer do estágio pois, sendo este um ambiente menos pressionante, consegui, de certa forma, treinar o modo de interação com diferentes utentes de forma mais descontraída e confiante.

4.3 Medicamentos Manipulados

A Farmácia Ferrer possui um laboratório totalmente equipado e apetrechado para a preparação de manipulados, sendo este também um ponto forte, não só pela frequência com que os manipulados são prescritos, mas também por levar à fidelização de alguns utentes. Por exemplo, existem os casos de uma doente que faz Solução Oral de Propranolol cronicamente e de algumas crianças que fazem Suspensão Oral de Trimetoprim com relativa recorrência e que se dirigem à Farmácia Ferrer sempre que necessário. Logo, esta fidelização, possivelmente, não teria acontecido se não houvesse preparação de manipulados.

Quanto aos procedimentos associados à preparação de medicamentos manipulados, foram-me expostos na fase inicial do estágio, durante a qual assisti e auxiliei na execução destes medicamentos. Sensivelmente, a meio do estágio, já os preparava sozinha, assim como toda a documentação associada.

4.4 Conferência de Receituário

Em simultâneo com as tarefas anteriores, conferi receitas médicas aviadas, o que me permitiu relembrar os pontos essenciais a verificar numa receita e, assim, efetuá-lo ao balcão de uma forma muito mais rápida. Para além disto, a conferência de receitas também me possibilitou pesquisar acerca da medicação dispensada através do Sifarma 2000[®], visto que com a leitura do código de barras é permitido ver o nome de marca, se tem genérico ou não, as indicações terapêuticas, a posologia e algumas precauções a ter em conta aquando da toma daquela medicação.

Quanto ao método de verificação de receituário estabelecido na farmácia, este consiste numa rotação semanal entre as farmacêuticas, permitindo que a verificação seja feita no próprio dia ou no dia seguinte. Desta forma, algum erro detetado é corrigido o mais brevemente possível, sendo a conferência de receituário um ponto forte no funcionamento da Farmácia Ferrer.

4.5 Atendimento

Na última fase do estágio, a maior parte do meu tempo foi ocupado com o atendimento ao público, mas realizando qualquer uma das tarefas anteriormente mencionadas, sempre que me fosse solicitado ou necessário, assumindo gradualmente o papel análogo aos dos farmacêuticos.

Como já referido, iniciei esta última etapa com a observação de atendimentos de vários membros da equipa, presenciando diversas situações que espelharam pontos fortes e fracos, tanto da Farmácia Ferrer como do SNS e do próprio sistema de ensino da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC). Já com mais de metade do estágio passado, comecei então a dispensar sozinha, sempre com o apoio de todos os membros da equipa, dispostos a ouvirem as minhas questões e a ajudarem na sua resolução.

4.5.1 Observação de Atendimentos

Durante esta primeira etapa de contacto com o público, observei sobretudo como a abordagem ao utente deve ser feita. Esta depende, principalmente, se o utente traz receita médica ou não e também se já é um cliente conhecido/fidelizado ou não. No entanto, todos os membros da equipa mostram simpatia, disponibilidade e profissionalismo independentemente do tipo de utente e de atendimento. Note-se ainda que ao realizar a parte informática correspondente a estes atendimentos fui-me familiarizando com o sistema Sifarma 2000[®], o que permitiu uma maior celeridade nos atendimentos que efetuei sozinha. Por estas razões, esta introdução gradual no atendimento ao público foi um ponto forte no decorrer do estágio.

Para além disto, presenciei várias situações que realçaram alguns pontos interessantes. Por exemplo, um utente do sexo masculino tinha uma ecografia marcada para a qual tinha de fazer um clister para limpeza, mas não sabia qual era especificamente o produto a adquirir: se o Microlax[®] ou um clister de água, através de dispositivo médico próprio. A farmacêutica que o atendeu tentou saber mais sobre o tipo de exame a que o utente ia ser submetido, para saber qual seria o clister mais adequado, chegando mesmo a mostrar ambos os produtos. Contudo, ele não sabia mesmo e, como tal, queria comprar os dois; só não o fez porque a farmacêutica insistiu para que, em primeiro lugar, ele esclarecesse a dúvida no hospital e só depois comprasse o produto correto. Este caso demonstra um ponto forte da equipa da Farmácia Ferrer: prevalece a ética e o aconselhamento correto e não o querer vender acima de tudo.

Com este primeiro caso, também é notório um ponto fraco do SNS: não haver a preocupação em explicar os procedimentos a que o doente se vai sujeitar e em resolver as suas dúvidas de forma correta, clara e de maneira a que ele entenda por completo. Este ponto é ainda reforçado por outros casos, todos semelhantes, que presenciei, e que diziam respeito ao exame de colonoscopia. Vários utentes com marcação deste exame pediam a medicação necessária, mas solicitavam ainda ao profissional que os estivesse a atender, para ler a informação que lhes tinha sido entregue, de forma a saber se era preciso mais algum

cuidado prévio ao exame. No caso concreto de uma utente do sexo feminino, a farmacêutica teve de ler toda a informação que esta trazia e explicar-lhe para que era o exame, os cuidados a ter com a alimentação nos dias prévios à colonoscopia e que havia uma declaração, semelhante a um consentimento informado, que ela ia assinar. Nestes casos, alertavam-se os utentes que podem e devem expor as suas dúvidas no local de marcação do exame, mas também devia haver uma maior preocupação por parte dos profissionais de saúde, nesses locais, em esclarecer os doentes. Assim, evitam-se erros na preparação para os exames (surgidos de dúvidas ou mal-entendidos), desmarcações e remarcações devido a esses erros e, portanto, o dinheiro e tempo envolvidos nestas situações não são desperdiçados, havendo uma maior eficiência. Contudo, o lado positivo destes casos é que é notória a confiança que as pessoas têm no farmacêutico como profissional de saúde.

Apesar desta boa relação entre utente e farmacêutico, existem estabelecimentos que são verdadeiras ameaças à viabilidade do setor da farmácia comunitária: os estabelecimentos de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM). Para constatar este facto, apresento um caso que também presenciei enquanto observava atendimentos: eram duas utentes do sexo feminino, uma para aviar uma receita médica e outra a acompanhar. A meio do atendimento, a utente que inicialmente não queria nada mostrou um cartão de uma parafarmácia onde na compra de um certo número de embalagens de cremes da marca Avène® tinha oferta de uma embalagem ou um desconto. Perguntou se este cartão era válido na farmácia mas como não era, não quis comprar nada. Constatado também que a nível de preços, os estabelecimentos de venda de MNSRM conseguem praticar preços de venda ao público mais baratos que os da farmácia.

Deste modo, e particularmente a Farmácia Ferrer, aposta no aconselhamento, apresentação de várias alternativas para o problema em mãos e certificação que todas as dúvidas do utente ficam esclarecidas, de forma a existir diferenciação relativamente aos outros estabelecimentos. Também a nível dos preços existe especial atenção, praticando-se, nos dias de hoje, uma margem de lucro menor, o que permite uma maior acessibilidade aos utentes.

4.5.2 Atendimentos

Com o avançar do tempo de atendimento ao público fui ganhando mais confiança no meu desempenho e consolidando conhecimentos, sendo que o modo gradual como o estágio foi planeado também foi uma grande ajuda neste sentido, visto que, assim, tive tempo de lembrar alguns aspetos farmacológicos e de intervenção farmacêutica antes de atender.

O facto de toda a equipa estar sempre disponível para me auxiliar também foi um grande apoio.

No entanto, notei alguns pontos fracos no meu desempenho, entre eles a dificuldade no aconselhamento farmacêutico. Tal deve-se, sobretudo, ao desconhecimento da totalidade dos produtos existentes na farmácia e para que são usados, mas também à falta de contacto prévio com a realidade. Enquanto a resolução do primeiro ponto passa pela experiência que se adquire ao longo dos anos em farmácia comunitária e através da iniciativa própria do estagiário, ao longo do estágio, em ir ver o que existe e questionar sobre os produtos, o segundo poderia ser colmatado com uma abordagem diferente do ensino prático.

Deste modo, existe uma oportunidade de melhoria para a FFUC, que poderia passar por um contacto com o mundo real do trabalho desde o início do curso, aliado a uma recriação desse ambiente em aulas de cariz prático. Com a minha experiência no programa de estágios internacionais Students Exchange Programme (SEP), verifiquei que, na Hungria, os alunos de Ciências Farmacêuticas têm estágios obrigatórios a partir do segundo ano do ensino superior, sendo que o curso também engloba cinco anos. Estes são realizados durante um mês no Verão e para cada ano está consignada uma saída profissional diferente. Assim, os estudantes vão experimentar as diversas áreas na sua realidade diária, verificando as suas próprias aptidões e, dentro destas, os seus próprios pontos fortes e fracos. No entanto, esta experiência no mundo real necessita de um complemento ao longo do período de aulas.

Dado o meu estágio ser apenas em farmácia comunitária, as unidades curriculares onde poderia haver melhorias no ensino prático seriam as Farmacologias, Dermofarmácia e Cosmética e Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde e Fitoterapia. Como Farmacologias e Dermofarmácia e Cosmética já têm a componente de aulas práticas, seria proveitoso que estas fossem utilizadas para simular o ambiente vivido em farmácia, através da apresentação de casos práticos relativos ao tema lecionado nas aulas teóricas daquela semana.

No campo das Farmacologias, os estudantes teriam de saber qual a função dos grupos farmacológicos, quais os conselhos mais importantes a dar sobre cada um deles, particularidades sobre a forma farmacêutica em questão e o funcionamento de dispositivos médicos. Já na área da Dermofarmácia e Cosmética, as aulas práticas também poderiam simular o ambiente de farmácia ao retratar casos de aconselhamento desta área que remetessem para o conteúdo das aulas teóricas lecionadas até esse ponto. Assim, criar-se-ia uma boa oportunidade de apresentação de produtos e linhas existentes no mercado,

pertencentes a várias marcas exibidas na maioria das farmácias, permitindo um conhecimento prévio destes antes do estágio final.

A unidade curricular Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde e Fitoterapia abrange duas áreas essenciais no aconselhamento farmacêutico, já que a maioria dos produtos falados se refere a MNSRM e medicamentos à base plantas, ou seja, artigos cuja venda depende quase inteiramente do aconselhamento que é dado pelo farmacêutico. Desta forma, a junção destas duas áreas numa só unidade curricular representa um ponto fraco visto que o tempo disponibilizado para cada uma é insuficiente, tendo em conta a quantidade de matéria que poderia ser abordada. Este facto reflete-se no desconhecimento de produtos de determinadas secções da farmácia comunitária, pelo que estas duas áreas deveriam ser lecionadas como unidades curriculares independentes. Para além disto, apenas existem aulas teóricas, faltando a componente prática tão necessária para o bom desempenho no atendimento ao utente. Igualmente ao proposto para as aulas práticas das Farmacologias e Dermofarmácia e Cosmética, as aulas práticas desta unidade curricular podiam englobar casos que incluíssem os produtos mencionados nas teóricas, mas trabalhados do ponto de vista prático.

4.6 Duração do Estágio

O facto da duração do estágio nesta área ser de seis meses constituiu um ponto forte, porque permitiu que todas as fases acontecessem de modo muito gradual, o que foi altamente benéfico para a minha aprendizagem, sobretudo no que ao atendimento diz respeito. Logo, permitiu um desempenho mais seguro da minha parte.

5. Outros Aspetos relativos à Farmácia Ferrer

5.1 Secção de Ortopedia

A secção da Farmácia Ferrer dedicada exclusivamente a produtos de ortopedia, podologia e ajudas técnicas (por exemplo, cadeiras de rodas) encontra-se num espaço à parte do da farmácia propriamente dita, tendo uma ligação interior. Tal permite haver uma maior diversidade e quantidade de produtos, mas também uma abordagem mais intimista para com o utente, explorando melhor as suas necessidades e prestando o melhor aconselhamento possível. A existência desta secção, com estas características, é um ponto forte desta farmácia, já que com a população portuguesa cada vez mais envelhecida, sobretudo no interior do país, como é Castelo Branco, existe uma procura cada vez maior deste tipo de produtos.

5.2 Utentes Fidelizados

Durante o atendimento notei que muitos dos utentes da Farmácia Ferrer a frequentavam diariamente ou várias vezes por semana, sendo que alguns até o mencionavam, elogiando sempre a atenção e o profissionalismo que ali encontram e tanto apreciam. Assim, este grande número de utentes fidelizados é um ponto forte desta farmácia, não só pelos produtos que ali adquirem com muita frequência, mas também pela publicidade positiva que fazem junto da família, amigos e conhecidos.

5.3 Vendas Suspensas e Produtos Reservados

Com a actual conjuntura económica e a dificuldade do utente em aceder a uma consulta médica e, por conseguinte, obter receitas, não é viável para uma farmácia negar todos os pedidos de medicamentos sujeito a receita médica, mesmo sem a apresentação desta no momento da solicitação. Este é mais um ponto forte da Farmácia Ferrer, que está intimamente ligado à fidelização de utentes: as vendas suspensas de medicação a utentes já conhecidos e de confiança, assim como a reserva de produtos do interesse de alguém. Através das fichas criadas no sistema informático, averigua-se a situação de cada utente, concluindo-se se se pode ou não ceder a medicação sujeita a receita, mesmo sem esta última, e em situação de necessidade. Com este procedimento, vários utentes não ficam sem medicação apenas por não terem conseguido uma consulta, vindo regularizar a sua situação mais tarde.

Contudo, e independentemente do utente ser fidelizado ou não, a venda de antibióticos, benzodiazepinas e anti-depressivos não se faz sem a apresentação da receita médica, a entrega de uma guia na farmácia que comprove um tratamento prolongado ou a indicação de um médico (com posterior entrega de receita para regularização). Note-se ainda que sempre que ocorre um destes pedidos ao balcão é reforçado que essa medicação tem obrigatoriamente de ser cedida na presença de uma receita médica. Assim, esta conduta é outro dos pontos fortes da Farmácia Ferrer.

5.4 Contabilista a Tempo Inteiro

Um dos membros integrantes da equipa da Farmácia Ferrer é uma contabilista, que lá trabalha a tempo inteiro. Considero esta situação um ponto forte para a farmácia, porque todas as questões de contabilidade e afins são tratadas *in loco*, minimizando-se os erros e dúvidas. Para além de que, quando estes acontecem, a situação é mais rápida e facilmente resolvida.

Uma das suas funções é, ainda, a realização do fecho do receituário no final de cada mês, o que também vejo como sendo um ponto forte, pois liberta o resto da equipa para o atendimento ao balcão e restantes responsabilidades.

6. Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Também o estabelecimento de ensino FFUC tem os seus pontos fortes, fracos e oportunidades de melhoria. Recentemente, uma alteração ao plano de estudos revelou-se um ponto fraco: a transferência de cadeiras de anos anteriores para os seguintes de forma a todos os semestres ficarem com seis cadeiras em detrimento do 5º ano, em que foram lecionadas nove unidades curriculares. Esta situação gera dificuldades desnecessárias, tanto aos docentes como aos alunos visto que, para além do número exagerado de unidades curriculares, o período de aulas é ainda mais curto que em todos os restantes semestres onde são lecionadas seis unidades curriculares. Também o tempo de época de exames é igual tanto para os que têm nove como os que têm seis unidades, não criando uma situação justa e de igualdade entre os vários anos.

Desta forma, penso que há espaço para melhoria no que ao plano de estudos diz respeito: para além da diminuição do número de unidades curriculares no primeiro semestre do 5º ano, também a separação da unidade Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde e Fitoterapia, já mencionada anteriormente, seria benéfica para o processo de aprendizagem. De igual modo, seria ainda vantajoso a criação de mais uma unidade curricular de Farmacologia (Farmacologia III) pois, com as existentes, a matéria é dada de forma muito condensada e rápida. Com esta adição às Farmacologias, poder-se-ia estender o programa já existente por mais um semestre de aulas teóricas e práticas, para que toda a informação fosse trabalhada com mais tempo e melhor sedimentada por todos os alunos. Assim, o retorno ao plano de estudos do ano lectivo 2012/2013 (*Plano de Estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, Coimbra, 2012/2013, [s.d.]*) seria benéfico, desde que com algumas alterações (ver Anexo I), incluindo as descritas acima. Nos semestres com sete unidades curriculares deveria ter-se a opção de uma destas ser avaliada por frequência, como tem acontecido até agora. No entanto, ressalvo que o corpo docente da FFUC constitui um dos seus pontos fortes pela elevada formação que possui, permitindo uma transmissão de conhecimento atualizada e de elevada qualidade.

Existem ainda outros pontos fortes referentes à FFUC como, por exemplo, as instalações recentes que permitem ótimas condições de ensino teórico e laboratorial e ainda a realização da semana *PharmCareer*, na qual os alunos finalistas assistem a várias palestras referentes não só às várias saídas profissionais mas também a várias ferramentas digitais,

incluindo da própria Universidade de Coimbra, úteis na procura de estágios e empregos. Dicas para entrevistas de emprego, como escrever um currículo e até como nos diferenciarmos de todos os outros também são discutidas. Por todas estas razões, considero o evento *PharmCareer* uma ótima oportunidade de aprendizagem para todos os alunos finalistas.

7. Considerações Finais

Os seis meses de estágio na Farmácia Ferrer foram muito positivos e profícuos, sobretudo, devido à fantástica equipa de profissionais que lá trabalham. Todos os elementos estavam sempre dispostos a auxiliar-me, esclarecendo as minhas dúvidas, mas também alertando para algumas particularidades importantes no desempenho da profissão de farmacêutico em farmácia comunitária. Tudo isto, aliado ao conhecimento adquirido ao longo destes últimos cinco anos na FFUC, permitiu-me evoluir nesta área, consolidando aspetos científicos e técnicos.

Para além disto, com este estágio, verifiquei a grande dimensão humana e social intrínseca a esta profissão, também transmitida e realçada pelos profissionais da farmácia. Desta forma, reforcei e desenvolvi o meu sentido de rigor e ética profissional, bem como os valores morais fundamentais para o correto exercício desta profissão.

Por fim, note-se ainda que esta experiência foi extremamente gratificante e essencial no meu percurso de formação profissional, já que permitiu um contacto autêntico com a atividade profissional farmacêutica e me possibilitou a aquisição de experiência valiosa para o meu futuro.

8. Bibliografia

Página de Facebook da Farmácia Ferrer - Disponível em:
<https://www.facebook.com/farmacia.ferrer.5?fref=ts>.

Plano de Estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, Coimbra, 2012/2013 - Disponível em: https://apps.uc.pt/courses/PT/programme/1172/2012-2013?id_branch=5001.

9. Anexos

Anexo I

Plano de Estudos

1º Ano

1º Semestre	2º Semestre
Biologia Celular	Biologia Molecular
Física Aplicada	Botânica Farmacêutica
Histologia e Embriologia Humana	Estatística
História da Farmácia e Actividade Farmacêutica	Química Analítica
Matemática	Química Física
Química Inorgânica Farmacêutica	Química Orgânica I

2º Ano

1º Semestre	2º Semestre
Anatomofisiologia Humana I	Anatomofisiologia Humana II
Bioquímica I	Bioquímica II
Farmácia Galénica	Farmacognosia
Microbiologia Geral	Farmacologia Geral
Métodos Instrumentais de Análise I	Fisiopatologia Humana
Química Orgânica II	Hematologia e Imunologia
	Métodos Instrumentais de Análise II

3º Ano

1º Semestre	2º Semestre
Bacteriologia e Análises Bacteriológicas	Farmacologia II
Biofarmácia e Farmacocinética	Hidrologia e Análise Hidrológicas
Dermofarmácia e Cosmética	Parasitologia e Análises Parasitológicas
Farmacologia I	Toxicologia e Análises Toxicológicas
Nutrição Humana	Química Farmacêutica II
Química Farmacêutica I	Tecnologia Farmacêutica I
Plantas Medicinais	Fitoterapia

4º Ano

Iº Semestre	2º Semestre
Bioquímica Clínica	Assuntos Regulamentares do Medicamento
Bromatologia e Análises Bromatológicas	Farmácia Clínica
Organização e Gestão Farmacêutica	Deontologia e Legislação Farmacêutica
Farmacologia III	Farmácia Hospitalar
Farmacoterapia	Tecnologia Farmacêutica III
Tecnologia Farmacêutica II	Gestão e Garantia de Qualidade
Virologia	

5º Ano

Iº Semestre
Biotecnologia Farmacêutica
Comunicação e Marketing Farmacêutico
Farmacoepidemiologia
Farmacovigilância
Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados de Saúde
Preparações de Uso Veterinário
Opcional