



Pedro Davide Leite Fernandes

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Pedro Davide Leite Fernandes

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

“Só com sabedoria dos velhos e a força dos novos, é que isto avança.” – avô José Leite.

Eu, Pedro Davide Leite Fernandes, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010165926, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório 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, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 11 de Setembro de 2015.

(Pedro Davide Leite Fernandes)

Agradecimentos

À minha família, pelo apoio dado, pela constante presença e por acreditarem em mim, nesta etapa.

Aos meus amigos, com os quais tive a oportunidade de partilhar momentos de grande companheirismo e amizade sincera durante estes cinco anos.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, pela excelência do corpo docente e não docente.

Ao Dr. João Maia, pela partilha de conhecimento e pela oportunidade dada em realizar o meu Estágio Curricular na Farmácia Machado.

Índice

Nota Introdutória	1
A Farmácia Machado	2
Análise <i>SWOT</i>	3
Pontos Fortes	3
Pontos Fracos.....	4
Oportunidades	5
Ameaças.....	7
Considerações Finais.....	8
Bibliografia.....	9

Abreviaturas

ANF – Associação Nacional das Farmácias.

CHUC – Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra.

DCI – Denominação Comum Internacional.

IPO-Coimbra – Instituto Português de Oncologia de Coimbra.

LIGA – Liga Portuguesa Contra o Cancro.

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas.

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica.

OF – Ordem dos Farmacêuticos.

PVP – Preço de Venda ao Público.

SWOT – Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças, (do inglês: *Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats*).

Nota Introdutória

A Farmácia Comunitária tem descrita na sua definição a função de aproximação à comunidade. De tal modo, a Farmácia Comunitária deve ser um local onde, para além de se dispensar medicamentos, se encontram soluções de saúde e bem-estar, apresentadas por um profissional competente e qualificado como o Farmacêutico.

De acordo com o descrito no estatuto da Ordem dos Farmacêuticos (OF), o Farmacêutico é o especialista do medicamento e um agente de saúde pública pelo que a ação comunitária deve estar presente no ato farmacêutico além das demais funções passíveis de ser desempenhadas pelo Farmacêutico (1).

O ato farmacêutico deve incidir no estado de saúde e bem-estar do doente, apresentando soluções, oferecendo serviços e acompanhando o doente durante a resolução de falta de saúde, de forma a obter a sua confiança e parceria para alcançar um objetivo comum (1).

De forma a poder exercer a profissão, está contemplada a inscrição obrigatória na OF, mediante apresentação da obtenção do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) ou Licenciatura em Farmácia, estando implícita a realização de um Estágio Curricular. Para referir todas capacidades aplicadas e competência adquiridas é realizado um Relatório sob a forma de uma Análise SWOT.

O Estágio Curricular em Farmácia Comunitária faz com que as valências adquiridas nos últimos anos sejam aplicadas e consolidadas. O contacto pela primeira vez com o utente e população em geral coloca à prova todos os conhecimentos adquiridos no MICF.

O meu Estágio Curricular foi realizado na Farmácia Machado, em Coimbra, sob a orientação do proprietário e Diretor Técnico Dr. João Maia. A escolha da Farmácia Machado, para a realização deste estágio, resume-se à procura de heterogeneidade na população e, assim, diferentes desafios. A integração na Farmácia Machado e no mundo profissional foi rápida e consistente dada a dedicação e profissionalismo do Dr. João Maia e dos seus colaboradores.

A Farmácia Machado

A Farmácia Machado situa-se na rua Dr. Bernardo de Albuquerque, 19-B, em Coimbra, estando em atividade há mais de 50 anos. Dada a sua longa permanência neste local, a Farmácia Machado possui um número considerável de utentes fixos, havendo um estreitamento de laços entre os colaboradores e utentes.

A Farmácia Machado possui uma equipa de trabalho com elevadas valências, revelando ser uma equipa profissional e competente. A equipa é constituída pelo Dr. João Maia, proprietário e Diretor Técnico; pela Dr.^a Graziela Grade, Farmacêutica Adjunta Substituta; pela Dr.^a Joana Cardoso, Farmacêutica; pela Dr.^a Ana Rita Garrett, Farmacêutica pela Dr.^a Ana Neto, Farmacêutica e pelo Sr. Eduardo Cruz, Técnico de Farmácia.

A capacidade de cada um dos colaboradores torna esta equipa dinâmica e produtiva, primando pela qualidade dos serviços e produtos cedidos ao utente. O funcionamento desta equipa assenta em procedimentos bem estabelecidos, o que influencia de forma positiva a mecânica da Farmácia Machado.

Análise SWOT

Pontos Fortes

Localização

A localização da Farmácia Machado contribui para uma vasta heterogeneidade de utentes para além dos utentes de há longos anos. A Farmácia Machado está localizada numa zona com bastante densidade populacional, para além de se encontrar próxima geograficamente do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra (CHUC), do Instituto Português de Oncologia de Coimbra (IPO-Coimbra) e do Centro de Saúde de Celas. Como tal, durante este estágio pude lidar com várias situações, o que contribuiu para o aumento da minha experiência profissional. Para além das instituições referidas, a Farmácia Machado insere-se numa zona onde parte da população tem um poder de compra elevado, abrindo portas para o aconselhamento de outro tipo de produtos, como os produtos de dermocosmética.

Protocolos

A Farmácia Machado é parte integrante da Associação Nacional das Farmácias (ANF) e adota o programa Farmácias Portuguesas. A inclusão do cartão de utente denominado “Cartão Saúde” neste programa, possibilita uma aproximação ao utente através do rebate de pontos ou emissão de vales de desconto acumulados nesse cartão. Esta é também uma forma do Farmacêutico contribuir para o bem-estar do utente sem prejuízo deste (2).

A Farmácia Machado possui um protocolo com a VALORMED, que se responsabiliza pela recolha de medicamentos com validade expirada ou sem uso, bem como medicamentos de uso veterinário e resíduos de produtos fitofarmacêuticos (3).

Como supracitado, a proximidade com IPO-Coimbra levou à realização de um protocolo entre a Farmácia Machado e a Liga Portuguesa Contra o Cancro (LIGA). No protocolo celebrado, está estipulada uma participação por parte da LIGA, que se faz justificar mediante a apresentação de um documento que referencia as receitas abrangidas. A Farmácia Machado credita as dispensas à LIGA, sendo regularizada a situação no final de cada mês.

Sifarma2000®

O *Sifarma2000*® é uma ferramenta de trabalho para o Farmacêutico. A integração neste sistema de toda informação técnica e científica serve de suporte e complementação ao ato farmacêutico. Este programa informático é uma mais-valia para a gestão de utentes, contabilidade, receituário e logística da farmácia, permitindo por exemplo, verificar créditos, produtos dispensados a um determinado utente, receção de encomendas, verificação de prazos de validade, *stocks* e Preço de Venda ao Público (PVP).

Fácil interação com os utentes

Com a experiência adquirida na atividade comercial da minha família, não senti dificuldades em estabelecer um diálogo adequado com os utentes. Desta forma, consegui estruturar o atendimento do utente, abordando diversos assuntos inerentes ao motivo que o levou até à farmácia, sem que este fosse apenas um simples ato de venda.

Foco no utente

Dada a crise económica atual, a Farmácia Machado tudo faz para marcar pela diferença. Centrar o ato farmacêutico na pessoa do utente e garantir a sua melhor qualidade, através de um atendimento personalizado, são as estratégias adotadas na farmácia para inverter as tendências negativas.

Boa receção e integração dos estagiários

A equipa relativamente jovem que constitui a Farmácia Machado permite que haja à vontade logo à chegada. A receção de estagiários ao longo de largos anos faz com que se encontrem previamente estabelecidos alguns procedimentos para a sua orientação. A interajuda e a disponibilidade dos colaboradores da Farmácia Machado foram essenciais no decorrer do meu estágio.

Pontos Fracos

Instalações

As instalações da Farmácia Machado são reduzidas dada a antiguidade das mesmas. Assim, não estão criadas as condições propícias para realização de determinados serviços farmacêuticos, como administração de injetáveis e preparação de manipulados, que não tive oportunidade de experienciar.

Medicamentos de Uso Veterinário

A Farmácia Machado situa-se no interior de uma cidade e deste ponto de vista os animais domésticos normalmente existentes são cães e gatos. A variedade e quantidade de medicamentos de uso veterinário dispensados na Farmácia Machado são reduzidas e destinam-se aos animais referidos anteriormente. Além disso, a formação obtida ao longo do MICF não se adequa de todo à realidade na farmácia. Como tal, não se proporcionaram as condições necessárias para que pudesse prestar algum aconselhamento mais alargado sobre este assunto.

Dificuldade em associar o nome comercial ao princípio ativo

A maior dificuldade que senti durante o estágio foi, definitivamente, associar o nome comercial dos medicamentos ao princípio ativo e relacioná-los com a respetiva ação terapêutica. Esta falta foi sendo compensada com a prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI).

Falta de formação em algumas áreas de aconselhamento de Dermofarmácia

Indo de encontro ao que referi acerca dos medicamentos de uso veterinário, também na área de Dermofarmácia e Cosmética senti dificuldade em aconselhar determinados produtos. Embora esta falta de conhecimento tenha sido compensada com as formações assistidas durante o estágio, afirmo que a formação nesta área não se adapta ao dia-a-dia de uma farmácia.

Ausência de contato com a prática profissional durante o MICF

Durante a aquisição de conhecimentos teóricos e práticos no MICF, é colocado de parte o contacto com a prática profissional. De certa forma, reparei que essa lacuna se tornou prejudicial na medida em que o utente deve sentir confiança e transparência no diálogo do Farmacêutico. Como prova de tal, em muitas situações no decorrer do meu atendimento, os utentes questionavam outro colaborador para uma segunda opinião.

Oportunidades

Gestão de uma Farmácia

Neste estágio, para além da experiência do ato farmacêutico, pude consolidar conhecimentos acerca da gestão de uma farmácia. Daquilo que observei, a gestão de uma

farmácia pode ser dividida em gestão de recursos humanos, gestão de receituário e gestão de produtos.

A gestão de recursos humanos assenta na formação, horários e encargos dos colaboradores, não sendo menos importante manter uma equipa motiva e focada no bom funcionamento da farmácia tendo por base o estatuto da OF.

A gestão de receituário torna-se essencial, uma vez que existem vários regimes de comparticipação. Assim, é necessária uma boa gestão de receituário dado que grande parte da faturação advém dessas comparticipações.

Por fim, a gestão de produtos é igualmente importante. Embora a crise económica não permita criar *stocks* muito avolumados, é necessário ter quantidade e variedade de produtos capazes de satisfazerem as necessidades dos utentes.

Durante o estágio pude realizar tarefas inerentes à gestão da Farmácia Machado, nomeadamente, realização e receção de encomendas, devoluções, regularização de devoluções, revisão do receituário, verificação de validades, regularização de créditos a clientes e alteração da disposição de lineares.

Receita eletrónica

A implementação da receita eletrónica é, ainda, recente pelo que é prematuro tecer uma consideração final. No entanto, da experiência obtida, concluí que este novo modelo permite uma diminuição do número de erros que existem quer na dispensa de produtos quer na escolha dos regimes de comparticipação. Uma outra vantagem é a facilidade de revisão do receituário, que por este modelo se encontra simplificada, não sendo necessário dividir o receituário de acordo com o regime de comparticipação.

Formações

De forma a manter a manter os colaboradores inteirados com os produtos disponíveis para venda, a Farmácia Machado permite que os representantes dos produtos realizem sessões de formação na farmácia ou que os colaboradores se dirijam a formações externas sem prejuízo próprio. Neste estágio tive a possibilidade de participar em formações de dermocosmética, contração de emergência e soluções oftálmicas.

Ameaças

Locais de venda de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) em superfícies comerciais

Com a liberalização da venda de MNSRM em espaços nas grandes superfícies comerciais, surgiram várias redes de postos de venda de MNSRM, transmitindo a ideia de que os medicamentos são como bens de consumo. Como se tratam de grandes superfícies comerciais com vários postos de venda, têm um maior poder de compra e de negociação, o que prejudica diretamente as farmácias uma vez que os preços praticados são muito inferiores aos da farmácia. Pior do que isso, é a desconsciencialização dos utentes, que pode advir do uso racional do medicamento. Mesmo sendo MNSRM a sua dispensa deve ser acompanhada por um aconselhamento competente, creditado e atualizado, o que não acontece nestes estabelecimentos.

Crise económica nacional

A crise económica que assola o nosso país traduz-se num menor poder compra por parte da população. Infelizmente, há pessoas que se vêem obrigadas a diminuir o seu orçamento ao nível da saúde. Como tal, as farmácias são afetadas, a sua faturação diminui, o que implica perdas de recursos humanos e de valor. De forma solucionar este problema, os proprietários das farmácias viram-se obrigados a criar serviços como consultas de nutrição, sessões de tratamento dermocosmético, podologia e avaliação de parâmetros bioquímicos, entre outros.

Considerações Finais

A realização do Estágio Curricular em Farmácia Comunitária teve, para mim, um papel fundamental para a consolidação de conhecimentos e aquisição de novas capacidades.

Com a realização deste estágio desenvolvi novas capacidades e apliquei as já adquiridas, estando certo de que seria capaz de intervir de forma positiva no ato Farmacêutico, mas consciencializado de que a formação contínua e a busca de conhecimento são essenciais.

A experiência adquirida com o estágio na Farmácia Machado revelou uma realidade muito diferente da que nos é demonstrada durante a formação académica, uma vez que muitos dos utentes não valorizam o ato farmacêutico e, em muitos casos, olham para o Farmacêutico com um mero vendedor de medicamentos. Isto deve-se, em parte, à existência de locais de venda de MNSRM e ao não cumprimento do código deontológico por parte de alguns Farmacêuticos.

Por outro lado, é gratificante e reconfortante observar a confiança depositada no Farmacêutico e o impacto social das farmácias na saúde da população.

Por último, dirijo uma palavra de apreço a todos colaboradores da Farmácia Machado pela disponibilidade, compreensão e partilha de conhecimentos, e em especial ao Dr. João Maia, pelos momentos de boa disposição e integração no corpo de trabalho.

Bibliografia

- 1- DECRETO-LEI nº 288/2001. D.R. 1ª Serie A. 246 (10 de Novembro) 7150. [Data de Acesso: 30-08-2015]. Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3724.pdf
- 2- Associação Nacional das Farmácias - As Farmácias Portuguesas. [Data de Acesso: 30-08-2015]. Disponível na Internet: http://www.anf.pt/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=107&Itemid=107
- 3- Valormed, Sociedade Gestora de Resíduos e de Embalagens e Medicamentos, Lda. [Data de Acesso: 30-08-2015]. Disponível na Internet: <http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/18>