

João André Moreira Patrício

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Maria Helena Costa Neves Correia Amado e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, João André Moreira Patrício, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009010284, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular 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, 18 de Julho de 2014

A Orientadora:

(Dra. Maria Helena Costa Neves Correia Amado)

O Aluno:

(João André Moreira Patrício)

Índice

1. Introdução.....	1
2. Análise SWOT	2
2.1. Pontos Fortes	2
2.1.1. Equipa técnica.....	2
2.1.2. Estágios de Verão	3
2.1.3. Plano de Estágio.....	3
2.1.4. Grupo Holon.....	5
2.1.5. Consulta farmacêutica	5
2.1.6. Preparação de manipulados	5
2.1.7. Preparação individualizada da medicação.....	6
2.1.8. Sábados e Serviços	6
2.1.9. Certificação.....	7
2.1.10. Adequação prática dos conhecimentos adquiridos no MICF.....	7
2.1.11. <i>Soft skills</i> do estagiário	8
2.2. Pontos Fracos	8
2.2.1. Elevado número de estagiários.....	8
2.2.2. Ausência de Formações	9
2.2.3. Cosmética	9
2.2.4. Comunicação com os utentes	10
2.2.5. <i>Soft skills</i> do estagiário	10
2.3. Oportunidades	11
2.3.1. Contacto com Grupo Holon.....	11
2.3.2. Auditorias.....	11
2.3.3. Prémio Almofariz “Farmácia do Ano”	12
2.3.4. Concorrência	12
2.3.5. PharmCareer	13
2.4. Ameaças.....	13
2.4.1. Constante alteração do enquadramento político-profissional	13
2.4.2. Inexperiência com análise SWOT	14
3. Casos práticos.....	15
3.1. Obstipação	15
3.2. Tosse	15
4. Conclusão	16
5. Bibliografia.....	16

I. Introdução

O estágio em Farmácia Comunitária é uma excelente oportunidade que a Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra proporciona aos estudantes finalistas de Ciências Farmacêuticas de concluírem o seu curso aplicando todo o conhecimento adquirido à prática profissional. É uma experiência que permite ao estudante melhorar as suas competências técnicas e sociais, além de inculcar uma nova responsabilidade inerente a um farmacêutico perante a comunidade, que inclui um serviço de saúde e aconselhamento de excelência.

Eu realizei o meu estágio entre Janeiro e Abril de 2014, na Farmácia Luciano & Matos (Farmácia Holon), situada na Praça 8 de Maio, em Coimbra, sob a orientação da sua Diretora Técnica, Dra. Maria Helena Costa Neves Correia Amado.

Este relatório tem como objetivo fazer uma análise SWOT sobre a forma como decorreu o estágio, sobre a adequação do curso à prática profissional experienciada e sobre a minha prestação enquanto estagiário.

A análise SWOT é uma ferramenta muito importante, na medida em que permite uma avaliação global sobre o trabalho desenvolvido. Através da identificação de pontos fortes e pontos fracos (análise interna), e de oportunidades e ameaças (análise externa), a análise SWOT é uma ferramenta que proporciona uma possibilidade de progresso e de melhoramento do desempenho futuro. De facto, neste contexto de estágio, este tipo de relatório permite ao estagiário tirar conclusões acerca da sua prestação que podem ser muito importantes ao encarar a vida profissional que se aproxima. Além disso, é também uma oportunidade que a Farmácia tem de perceber os pontos fracos sentidos pelo estagiário que acolheu e transformá-los em pontos fortes no ano seguinte, como melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

Neste relatório serão ainda descritos casos práticos que, por me permitirem integrar os conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso, valorizaram o meu estágio.

2. Análise SWOT

Pontos Fortes <ul style="list-style-type: none">• Equipa técnica• Estágios de Verão• Plano de estágio• Grupo Holon• Consulta farmacêutica• Preparação de Manipulados• Preparação Individualizada da Medicação• Sábados e Serviços• Certificação• Adequação prática dos conhecimentos adquiridos no MICF• <i>Soft skills</i> do estagiário	Pontos Fracos <ul style="list-style-type: none">• Elevado número de estagiários• Ausência de Formações• Cosmética• Comunicação com utentes• <i>Soft skills</i> do estagiário
Oportunidades <ul style="list-style-type: none">• Contacto com Grupo Holon• Auditorias• Prémio Almofariz “Farmácia do Ano”• Concorrência• PharmCareer	Ameaças <ul style="list-style-type: none">• Constante alteração do enquadramento político-profissional• Inexperiência com análise SWOT

2.1. Pontos Fortes

2.1.1. Equipa técnica

A equipa técnica da Farmácia Luciano & Matos é bastante grande e muito diversificada: 6 farmacêuticos, 3 técnicos de farmácia, um colaborador responsável pelo armazém e 2 colaboradoras responsáveis pela manutenção e limpeza diárias. O facto de esta ser uma equipa numerosa e diversificada permitiu que eu me sentisse bem acompanhado durante o estágio, sendo que cada colaborador me transmitiu a importância do seu trabalho para o funcionamento global da farmácia.

A Diretora Técnica mostrou-me o modo como se deve comportar um verdadeiro líder: preocupada e atenta ao trabalho e necessidades dos seus colaboradores, ser uma fonte de motivação para toda a equipa, dar o exemplo na execução do trabalho através de um atendimento ao público de excelência, centrado puramente nas necessidades do utente, e gerir a farmácia de acordo com a envolvimento social e económica. Os farmacêuticos, movidos pelo espírito de prestação de um serviço de saúde de qualidade que caracteriza o Grupo Holon,

ensinaram-me todas as bases de um atendimento ao público centralizado no utente e esclareceram-me todas as dúvidas que fui tendo ao longo do estágio. Os técnicos de farmácia mostraram-me importantes técnicas de comunicação, marketing e gestão, essenciais numa farmácia dos dias de hoje. O colaborador responsável pelo armazém mostrou-me como é importante gerir este espaço e mantê-lo organizado para um atendimento ao público eficaz a vários níveis. As colaboradoras responsáveis pela limpeza ensinaram-me a dar valor a este trabalho, pela visibilidade externa e pelo impacto que tem junto dos utentes.

O facto de o colaborador responsável pelo armazém, o Filipe, ser portador de Síndrome de Down é um aspeto a que dou muita relevância no meu estágio, não só pelo exemplo de cumprimento, por parte da Farmácia Luciano & Matos, da responsabilidade social inerente a todos os farmacêuticos e farmácias, mas principalmente pela alegria e humanidade que trouxe a cada hora do meu estágio.

2.1.2. Estágios de Verão

Durante o curso, realizei 3 estágios de Verão na Farmácia Luciano & Matos, num total de 3 meses. Este facto foi essencial para a minha rápida integração na equipa e no funcionamento da farmácia, no início deste estágio de final de curso. Uma vez que já tinha realizado a maioria das tarefas de *backoffice*, este aspeto também foi útil na medida em que me permitiu avançar mais rapidamente no plano de estágio e assim poder aproveitar mais tempo de atendimento ao público.

2.1.3. Plano de Estágio

Foi muito vantajoso para o meu estágio ter um plano bem estruturado e gradual, que me permitiu avançar nas diferentes tarefas de uma forma ordenada. Apesar de já ter realizado a maioria delas nos estágios de Verão, foi importante passar novamente pelas tarefas de *backoffice* antes do atendimento ao público para recordar, consolidar e ganhar ferramentas úteis para a última fase.

O primeiro passo, a arrumação dos medicamentos, foi essencial por vários aspetos. Permitiu não só o primeiro contacto físico e visual com os medicamentos mas também familiarizar-me com o espaço da farmácia e com a localização específica de cada medicamento ou material, de forma que, posteriormente, foi possível encontrar o que precisava muito mais

facilmente. De seguida, a receção e gestão das encomendas possibilitou-me o primeiro contacto com o sistema informático da farmácia, o Sifarma2000. Além disso, permitiu-me começar a perceber como funciona toda a gestão de *stocks* e encomendas, desde os registos necessários ao contacto com os fornecedores. O Gabinete do Utente proporcionou a primeira experiência de contacto com o público. Através da realização do *check saúde* (medição de pressão arterial, glicémia, colesterol e peso, essencialmente), foi possível melhorar não só a técnica na realização destas análises mas também a interação com os utentes, tão importante na fase posterior de atendimento ao balcão. A etapa seguinte, a gestão do receituário, permitiu a aprendizagem de tudo o que envolve a receita médica, desde os espaços que têm de estar obrigatoriamente preenchidos aos organismos de participação. Ainda antes do atendimento ao público, a Farmácia Luciano & Matos possibilitou-me a experiência de cedência de medicamentos sujeitos a receita médica sem interação com o utente, através do aviamento de receitas de vários doentes de uma instituição. Isto permitiu familiarizar-me com o procedimento técnico sem a preocupação da interação com o utente. Uma vez treinado o processo de cedência de medicamentos, a última etapa do plano de estágio foi o atendimento ao público no balcão: o aconselhamento e cedência de medicamentos, o ato farmacêutico mais visível e recorrente do farmacêutico comunitário. Aqui, aprendi a escolher o medicamento mais indicado para a situação apresentada pelo utente e desenvolvi as minhas capacidades de comunicação e de *marketing* farmacêutico, competências tão importantes para a sobrevivência das farmácias nos dias de hoje. A Farmácia Luciano & Matos deu-me ainda a oportunidade de preparar 2 medicamentos manipulados durante o estágio, possibilitando o contacto não só com os procedimentos técnicos da manipulação mas também com a regulamentação subjacente.

Depois de saber executar todas as tarefas referidas, o restante tempo de estágio foi ocupado por uma rotação contínua por todas as tarefas, de modo a que cada uma delas não caísse no esquecimento mas sim pudesse ser consolidada. Este plano de estágio, vasto e bem estruturado, permitiu uma evolução adequada do meu estágio e uma abrangência completa de todas as tarefas desempenhadas por um farmacêutico numa farmácia comunitária.

2.1.4. Grupo Holon

O Grupo Holon é uma “rede nacional de farmácias, independentes e autónomas que partilham uma mesma marca, imagem e forma de estar e ser Farmácia”, cujo principal objetivo é “otimizar a forma como as Farmácias desenvolvem a sua atividade no dia-a-dia, nomeadamente o nível de serviço prestado ao utente.”¹

Realizar o meu estágio numa farmácia pertencente ao Grupo Holon foi determinante na minha formação enquanto futuro farmacêutico comunitário. O contacto com a filosofia Holon de uma Farmácia moderna, especializada, personalizada e centrada do doente fez com que eu próprio vivesse ainda mais este espírito e esta responsabilidade de focar a minha atividade na satisfação das necessidades do utente com competência e profissionalismo.

Perceber a importância deste modo de atuação do farmacêutico no panorama atual desafia-me a, na minha prática profissional futura, aplicar esta filosofia que reconheço como sendo uma peça fundamental para o sucesso de uma farmácia.

2.1.5. Consulta farmacêutica

Apesar de não ter realizado nenhuma consulta farmacêutica, o facto da Farmácia Luciano & Matos prestar este serviço aos seus utentes enriqueceu o meu estágio. Pude perceber como se faz este acompanhamento do doente, através de visitas programadas à farmácia, o que envolve, que materiais são necessários, que análises complementares podem ser realizadas e que resultados clínicos positivos podem ser atingidos.

O contacto com este serviço fez-me perceber a sua importância na prática farmacêutica atual, enquanto complemento ao trabalho realizado pelo médico, na medida em que se apresenta claramente como uma mais-valia que contribui para a saúde do utente e para a valorização do papel do farmacêutico.

2.1.6. Preparação de manipulados

Como foi já referido, o plano de estágio elaborado pela Farmácia Luciano & Matos contemplou a preparação de 2 manipulados. A realização desta atividade farmacêutica enriqueceu o meu estágio de várias formas: executei na prática as normas de segurança num laboratório; interpretei e executei procedimentos de preparação de medicamentos

manipulados, através de técnicas de farmácia galénica lecionadas durante o curso; aprendi as normas a respeitar num correto acondicionamento do produto acabado; elaborei a rotulagem de acordo com as especificações e calculei o preço de acordo com a legislação aprovada.

A execução da referida tarefa mostrou-me como esta atividade farmacêutica pode ser tão importante para responder a situações específicas para as quais não existem medicamentos completamente indicados. Assim, todos os farmacêuticos devem saber como preparar um manipulado, e o estágio permitiu-me adquirir alguma experiência nesse âmbito.

2.1.7. Preparação individualizada da medicação

Este é um serviço que está a crescer nas farmácias portuguesas. A oportunidade de os utentes terem a medicação embalada semanalmente numa embalagem descartável, com a separação por dias e horas, que permite uma individualização das tomas pode ser muito útil a doentes polimedicados, com dificuldade na gestão da sua medicação ou com dificuldade de adesão à terapêutica.² Neste sentido, apresenta-se como uma mais-valia que a farmácia deve oferecer aos seus utentes.

Mais uma vez, o facto de a Farmácia Luciano & Matos providenciar este serviço alertou-me para a sua importância e para o modo como deve ser executado e aplicado a cada utente em particular.

2.1.8. Sábados e Serviços

Durante o meu estágio, trabalhei durante alguns sábados e em algumas noites de serviço, até à meia-noite. Estas experiências enriqueceram o meu estágio uma vez que colocaram-me perante situações diferentes das normalmente vividas durante o dia de semana.

Em geral, o sábado caracteriza-se por ser um dia em que recorrem à farmácia clientes não habituais. Normalmente, são pessoas que estão de passagem, como turistas. Assim, os seus pedidos diferem das necessidades apresentadas pela maior parte do público que frequenta a farmácia durante a semana. O cliente de fim-de-semana procura, em geral, resolver situações pontuais, pouco graves, relacionadas com maior conforto. Por outro lado, o cliente de procura a farmácia à noite pretende normalmente resolver uma situação urgente, vindo muitas vezes diretamente das Urgências do Hospital.

A oportunidade de atender ao balcão nestas circunstâncias proporcionou-me a interação com um público diferente, com necessidades específicas, tendo adquirido um conhecimento mais vasto enquanto procurava responder a cada situação.

2.1.9. Certificação

A Farmácia Luciano & Matos é uma farmácia certificada. Este facto foi importante para o meu estágio na medida em que me obrigou, enquanto membro da equipa, a conhecer e a respeitar as normas e procedimentos internos da farmácia, contribuindo assim para a execução do Sistema de Garantia da Qualidade. Isto deu-me uma perspetiva global de como deve funcionar a gestão de uma farmácia, através do exemplo particular da farmácia onde realizei o estágio, gestão esta reconhecida externamente.

Esta particularidade foi ainda enriquecedora porque percebi o impacto, não só interno mas principalmente externo, que a certificação tem no desempenho da farmácia comunitária. É um esforço e um investimento que a farmácia faz mas que compensa pelo aperfeiçoamento da gestão interna e pela imagem que passa para o exterior.

2.1.10. Adequação prática dos conhecimentos adquiridos no MICF

O estágio em farmácia comunitária foi muito importante no final do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) na medida em que permitiu a integração dos conhecimentos adquiridos nas várias unidades curriculares ao longo do curso e a sua aplicação a situações concretas da prática profissional de um farmacêutico de farmácia comunitária, a área em que mais farmacêuticos exercem a sua atividade em Portugal.

De facto, para executar competentemente cada uma das tarefas da farmácia tive de recorrer ao que aprendi nas várias unidades curriculares ao longo do curso. Desde as disciplinas de Organização e Gestão Farmacêutica e de Gestão e Garantia da Qualidade, úteis na realização de todas as tarefas relacionadas com o *backoffice* da farmácia, às disciplinas de Farmacologia, Farmacoterapia, Plantas Medicinais, Intervenção Farmacêutica em Autocuidados de Saúde e Fitoterapia, e Preparações de Uso Veterinário, essenciais no aconselhamento ao utente, entre muitas outras, o curso prepara-nos de uma forma completa a vários níveis importantes para uma atividade competente numa farmácia comunitária.

A abrangência da preparação que é dada pelo Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra é uma grande mais-valia na medida em que nos fornece bons conhecimentos e competências para trabalhar nas mais diversas áreas com aplicabilidade a um farmacêutico, sendo que a farmácia comunitária não é exceção.

2.1.11. *Soft skills* do estagiário

As *soft skills* são os atributos e competências pessoais que permitem a um profissional melhorar as suas interações com os outros e com o mundo que o rodeia. Assim, tenho a destacar algumas capacidades pessoais que fui desenvolvendo ao longo dos anos e que se revelaram como sendo pontos fortes no meu desempenho ao longo do estágio.

O facto de eu ser uma pessoa metódica e concentrada no trabalho que estou a executar permitiu-me cumprir as tarefas mais técnicas de uma forma segura e com muito poucos erros. A simpatia e a capacidade de ouvir que me caracterizam revelaram-se importantes para fazer os utentes sentirem-se confortáveis e confiantes durante o atendimento. Enquanto pessoa paciente e perseverante, fui capaz de encarar algumas situações complicadas com calma e assim encontrar a melhor forma de as resolver.

Estas foram algumas das minhas características pessoais que eu senti como sendo importantes para o meu desempenho enquanto farmacêutico e que, por isso, devo fazer um esforço para as conservar, desenvolver e aplicar na minha atividade profissional futura.

2.2. Pontos Fracos

2.2.1. Elevado número de estagiários

Entre janeiro e maio, passaram pela Farmácia Luciano & Matos 9 estagiários provenientes não só da Faculdade de Farmácia de Universidade de Coimbra mas também de outras Faculdades do país. É verdade que não começámos o estágio todos ao mesmo tempo, mas houve um período de tempo em que todos estivemos a estagiar em conjunto.

O facto de termos começado o estágio em alturas diferentes permitiu que a formação base fosse dada a apenas 1 ou 2 estagiários ao mesmo tempo, o que facilitou a aprendizagem. Mesmo quando já todos realizávamos todas as tarefas, o volume de trabalho nas várias

“secções” da farmácia era suficientemente grande para que não houvesse nenhum estagiário sem nada para fazer. No entanto, senti que, ainda assim, fomos demasiados estagiários para uma só farmácia, devido a duas razões principais. Por um lado, houve situações em os farmacêuticos foram sobrecarregados pelas nossas dúvidas e por situações que requeriam a sua intervenção. Por outro lado, o facto de sermos vários em simultâneo no atendimento ao público fez com que cada estagiário fizesse menos atendimentos por dia e, conseqüentemente, tivesse um menor número de situações para lidar e aprender.

Ainda assim, sinto que realizei todas as tarefas necessárias e que passei por um número de experiências suficiente durante os cerca de 3 meses de estágio. De qualquer forma, será de ponderar uma redução do número de estagiários, de forma a permitir que cada um tenha a atenção necessária por parte do farmacêutico orientador e que adquira o máximo de experiência profissional possível.

2.2.2. Ausência de Formações

Durante os 3 meses de estágio, foram propostas aos estagiários poucas oportunidades de participarem em formações complementares, tanto externas como internas. Em relação a formações externas, foram propostas algumas, mas eu acabei por não poder participar em nenhuma por indisponibilidade pessoal. Ainda assim, senti que foram anunciadas aos estagiários poucas formações externas. Se tivessem sido mais, certamente eu teria tido oportunidade de participar em alguma. Em relação a formações internas, pedidas pela própria farmácia, não decorreu nenhuma durante o período de estágio.

Ainda que eu tenha adquirido muitos conhecimentos com a vasta e completa experiência profissional do dia-a-dia, as formações podem ser um bom complemento ao trabalho desenvolvido na farmácia. Fica então a sugestão de proporcionar aos futuros estagiários um maior número de formações.

2.2.3. Cosmética

A falta de conhecimentos suficientes e adequados sobre cosmética foi uma das deficiências que senti em relação à preparação que o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas me deu para o estágio e para a atividade profissional futura. A cosmética e o aconselhamento de dermofarmácia é uma área cada vez mais importante da farmácia

comunitária e cada vez mais solicitada pelos utentes, envolvendo um elevado número de produtos, com especificações muito próprias. Além disso, a grande quantidade de marcas comerciais disponíveis e as suas diferenças complicam ainda mais o trabalho de quem tem o primeiro contacto com a área. Apesar de fazer parte do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas uma unidade curricular específica sobre esta matéria, a preparação que ela fornece para a realidade profissional não é suficiente, seja pela adequação da matéria lecionada, seja pela quantidade de informação que seria necessária e que não é possível de lecionar em apenas uma unidade curricular.

Desta forma, seria de ponderar uma reestruturação do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas no sentido de apurar a formação que dá no tema da cosmética, reestruturação essa que poderia passar por uma revisão dos conteúdos lecionados na unidade curricular existente ou até pela inclusão de mais uma unidade curricular sobre o mesmo tema.

2.2.4. Comunicação com os utentes

Outro tipo de competência que senti pouco desenvolvida foi a comunicação com os utentes, competência essa que penso que deveria ser instruída durante o curso. Mais uma vez, existe uma unidade curricular com o propósito de abordar essa temática, mas também essa não parece preparar convenientemente para a prática profissional.

Capacidade de alimentar uma conversa com o utente, de o fazer sentir importante e o centro do atendimento, deixá-lo motivado para voltar à farmácia, entre outras, são ferramentas que devem apoiar cada vez mais o atendimento farmacêutico, principalmente no panorama atual, ferramentas estas que são muito pouco desenvolvidas na unidade curricular existente em particular, e no curso em geral. Neste caso, a maior falha poderá ser a ausência de experiência prática e de simulações de situações reais durante o curso, antes do estágio nos colocar perante o público.

2.2.5. *Soft skills* do estagiário

Assim como algumas competências pessoais se revelaram como sendo pontos fortes do meu estágio, também outras fraquezas da minha personalidade prejudicaram o meu estágio, tornando-se pontos fracos.

O facilitismo com que eu encaro certas atividades impediu-me de, em alguns momentos, realizar da forma mais completa e competente a tarefa que me era responsabilizada. Reconhecendo em mim alguma falta de atenção para os pormenores, houve momentos em que cometi falhas por não reparar em pequenos mas importantes detalhes, tanto ao nível técnico como ao nível de interação pessoal. Notei ainda dificuldade em assumir uma postura mais comercial, não no sentido de “impingir” produtos mas no sentido de mostrar as mais-valias do produto ao cliente, característica essencial a um farmacêutico atual.

Estes aspetos pessoais dificultaram o meu próprio desempenho ao longo do estágio, enfraquecendo-o. Ao começar por identificá-los nesta análise SWOT, trabalharei daqui para a frente com o intuito de os eliminar ou alterar para que se tornem pontos fortes da minha atividade enquanto farmacêutico.

2.3. Oportunidades

2.3.1. Contacto com Grupo Holon

A realização do estágio numa farmácia pertencente ao Grupo Holon foi uma oportunidade de conhecer o Grupo, a sua filosofia, e projetos para o futuro da farmácia portuguesa. Este contacto permitiu enriquecer a minha postura e o meu modo de atuar enquanto farmacêutico centrado no utente.

Em termos de futuro profissional, esta experiência com o Grupo Holon poderá também ser importante se eu vier a candidatar-me a uma vaga numa farmácia pertencente ao Grupo, na medida em que já terei algum conhecimento acerca do que me será exigido enquanto farmacêutico e, no caso de chegar a ingressar numa Farmácia Holon, terei maior facilidade de adaptação à realidade profissional.

2.3.2. Auditorias

Durante o meu período de estágio, a Farmácia Luciano & Matos foi sujeita a duas auditorias, uma interna e outra externa. Estas foram oportunidades importantes em dois sentidos. Por um lado, a preparação das auditorias permitiu-me um contacto mais pormenorizado com o Sistema de Gestão da Qualidade da farmácia, com os procedimentos internos e com as normas externas que devem ser cumpridas. Por outro lado, o próprio

processo de auditoria obrigou a um maior rigor e concentração na execução de todas as tarefas, proporcionando uma experiência de trabalhar “sobre pressão”.

Passar por estes processos de auditoria deu-me conhecimentos importantes no que toca à gestão interna da farmácia e ao modo de atuação do farmacêutico, conhecimentos estes que serão essenciais no contexto profissional futuro em que estiver inserido.

2.3.3. Prémio Almofariz “Farmácia do Ano”

Na fase final do meu estágio, a Farmácia Luciano & Matos concorreu a um prémio de “Farmácia do Ano” atribuído pela Revista Farmácia Distribuição, tendo mesmo ganho. Ter contactado com a preparação da candidatura ao prémio e com a necessidade de cumprimento dos requisitos exigidos foi uma oportunidade de conhecer o que deve caracterizar uma farmácia de sucesso dos dias de hoje, a partir de uma visão externa à própria farmácia. Este conhecimento adquirido será uma mais-valia que poderei aplicar no contexto profissional em que vier a exercer a minha atividade farmacêutica, no caso de ser numa farmácia comunitária.

Além disso, o facto de ter realizado o meu estágio numa farmácia reconhecida pela sua excelência a nível nacional é também uma marca de que, durante os 3 meses, recebi uma formação de qualidade e contactei com uma fórmula de sucesso, fatores que me distinguem dos meus colegas.

2.3.4. Concorrência

A Farmácia Luciano & Matos encontra-se localizada na Praça 8 de Maio, em plena Baixa de Coimbra. Sendo esta uma zona da cidade com elevada densidade populacional, sendo a zona mais frequentada da cidade durante o dia, encontram-se muitas farmácias nas proximidades da farmácia onde estagiei. Esta concorrência pode ser encarada como uma desvantagem, ou então como uma oportunidade, no caso de ser um desafio a um desenvolvimento e superação constantes, para distinção dos concorrentes.

Na Farmácia Luciano & Matos encontrei a segunda forma referida para encarar a concorrência. De facto, a equipa procurava no dia-a-dia um serviço de excelência, complementado com propostas de saúde pública diferentes e ousadas, como a organização de caminhadas ou a realização de rastreios gratuitos. Desta forma, conseguem uma distinção clara

das farmácias envolventes, reconhecida não só pelos utentes habituais como também pelos clientes esporádicos.

Realizar o meu estágio numa farmácia com esta concorrência, mas principalmente com esta maneira de reagir a ela, foi uma oportunidade de aprender ferramentas de crescimento constante, através de ideias inovadoras e arrojadas.

2.3.5. PharmCareer

A Semana da Carreira, organizada pela Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra e pelo Laboratório de Empregabilidade, foi um excelente complemento não só ao estágio mas ao próprio curso no seu todo. Foi uma oportunidade de aprendermos a posicionarmo-nos na procura de trabalho e de contactarmos com empresas onde farmacêuticos exercem a sua atividade.

A PharmCareer foi essencial para eu aprender a tornar apelativo o *Curriculum Vitae*, a procurar propostas de emprego, a posicionar-me perante uma entrevista de emprego, entre outras ferramentas que serão muito úteis no futuro próximo de acesso ao mercado. Além disso, o contacto com as várias empresas, de diversos ramos, ajudou-me a escolher a área em que gostaria de trabalhar, a conhecer de perto as empresas que trabalham nessa área e deu-me a possibilidade de realizar um primeiro contacto.

O estágio deu-me experiência para exercer no mercado de trabalho, mas a PharmCareer abriu-me as portas do mercado de trabalho, dando-me ferramentas para o acesso a ele, que é o primeiro passo a ser dado antes de exercer a profissão de farmacêutico.

2.4. Ameaças

2.4.1. Constante alteração do enquadramento político-profissional

Neste momento, vivemos em Portugal um momento de grande instabilidade financeira e legislativa, com o Governo a procurar todas as maneiras para reduzir a despesa pública. Tal situação também tem repercussões nas farmácias portuguesas. Alterações nos preços dos medicamentos, nos regimes de comparticipação, na legislação que rege as farmácias, entre

outras, são acontecimentos ocorrem frequentemente e que têm implicações no dia-a-dia de uma farmácia, dificultando a tarefa do farmacêutico.

Este enquadramento foi uma ameaça ao meu desempenho no estágio na medida em que me retirou confiança na realização das tarefas. Um procedimento que me ensinavam num dia podia já não ser válido no dia seguinte; as subidas dos preços intrigavam os utentes que, sem perceberem as razões, questionavam a minha própria seriedade enquanto farmacêutico/comerciante; legislação que me era dada a conhecer não era estável, entre outras situações.

Estas constantes alterações prejudicaram a minha aprendizagem durante o estágio, retirando-me segurança na execução do meu papel de farmacêutico.

2.4.2. Inexperiência com análise SWOT

Durante o curso, nunca me foi falado de análise SWOT. O primeiro contacto com esta ferramenta surgiu apenas no início do estágio, quando constatei que fazia parte das regras para a elaboração deste relatório. Assim, já não houve oportunidade para receber formação adequada por parte da Faculdade de Farmácia como preparação para a execução desta análise no final do estágio.

A ausência de contacto com a análise SWOT durante o curso foi uma ameaça, não tanto no decorrer do estágio mas sim no final, aquando da realização deste relatório como avaliação global do estágio. Tive de ser eu próprio a procurar informação de como a realizar. Não é que essa autonomia seja prejudicial, mas corri o risco de não encontrar informação fiável ou de interpretar de forma errada informação que fosse correta. Acabou por ser determinante a ajuda prestada pela equipa da Farmácia Luciano & Matos que, habituada a realizar análises SWOT's regulares, me ajudou a perceber em que consiste e o que se pretende da análise SWOT deste estágio.

Contudo, penso que será uma responsabilidade da Faculdade de Farmácia preparar os alunos para a realização de uma análise SWOT antes de pedir a sua elaboração como conclusão de um estágio.

3. Casos práticos

3.1. Obstipação

Uma das situações com que me deparei mais frequentemente durante o meu estágio foi a obstipação, principalmente na população idosa. Começava por procurar saber a duração e frequência da obstipação, se esta poderia ser causada por alterações no estilo de vida ou na dieta, se existia mais algum tipo de sintomatologia associada e os hábitos medicamentosos, de forma a perceber qual a causa dos sintomas. O primeiro aconselhamento passava pela implementação de medidas não farmacológicas como o exercício físico, reeducação do intestino, beber bastante água e fazer uma dieta rica em fibras. Se achasse que a situação necessitava de maior intervenção, cedia um laxante, dando preferência a um expansor do volume fecal ou osmótico, em detrimento de um laxante de contato.

3.2. Tosse

Foram também inúmeras as vezes em que me solicitaram medicamentos para a tosse. Nestas situações, procurava saber se se tratava de uma tosse seca ou com expetoração, há quanto tempo durava, qual a sua frequência e se estava associada a algum outro sinal ou sintoma (por exemplo, se a expetoração era verde e se existia febre, podendo neste caso estar associada uma infeção). A maioria dos casos era de tosse com expetoração amarelada, pelo que optava pela cedência de mucolíticos (geralmente ambroxol ou bromexina), dando sempre a informação de como tomar e de como era importante a ingestão de muitos líquidos.

4. Conclusão

Este estágio de 3 meses permitiu-me perceber em contexto real a importância atual que o farmacêutico assume junto da população e o impacto que tem na saúde pública. O farmacêutico é muito mais do que um simples comerciante que avia receitas. Em vez disso, é o agente de saúde pública mais próximo dos utentes, a quem estes muitas vezes recorrem como primeiro auxílio. Enquanto profissionais competentes, disponíveis e atenciosos, os farmacêuticos prestam um serviço completo de excelência no qual os utentes confiam e respeitam.

Durante esta primeira experiência profissional, pude aplicar na prática os conhecimentos que adquiri ao longo do curso, vendo desta forma os frutos do trabalho e estudo realizados ao longo dos 5 anos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas. Além disso, o estágio foi também uma oportunidade de aprender muito mais competências, não só técnicas mas também sociais que serão essenciais para um desempenho de sucesso da minha futura atividade enquanto farmacêutico. Para essa aprendizagem, em muito contribui a equipa da Farmácia Luciano & Matos que se mostrou sempre disponível para não só responder às minhas dúvidas mas também ensinar-me algo mais que acrescentasse valor à minha passagem pela farmácia.

Com a análise SWOT realizada neste relatório, percebo quais foram os pontos fortes do meu estágio, que devo valorizar e empregar na minha profissão futura, e os pontos fracos, que procurarei eliminar ou alterar de forma a melhorar o meu desempenho enquanto farmacêutico. Da mesma forma, irei aproveitar as oportunidades que me foram colocadas para crescer e ser um profissional de sucesso e farei o esforço de contrariar as ameaças colocadas de maneira a que não me voltem a afetar no futuro.

Em suma, o estágio em farmácia comunitária foi muito vantajoso como preparação para a atividade profissional que se aproxima.

5. Bibliografia

1. www.grupo-holon.pt/pt/public/universo_holon (acedido em 5 de Julho de 2014)
2. www.grupo-holon.pt/pt/public/servicos (acedido em 5 de Julho de 2014)