



Ana Sofia Lopes Coelho

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Junho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Sofia Lopes Coelho

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Junho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Sofia Lopes Coelho, estudante de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o número de estudante de 2010136931, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade 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, 15 de Junho 2015.

(Ana Sofia Lopes Coelho)



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

AGRADECIMENTOS

É com a maior satisfação e alegria que profiro os meus mais francos e profundos agradecimentos, prestando a merecida homenagem e mérito a quem tornou tudo isto possível:

À minha Mãe, Pai, Avós e restante Família, pelo permanente acompanhamento, apoio e confiança revelados, par a par, com a minha vida académica.

Ao Paulo, pela sua constante e alegre presença, auxílio, carinho e motivação, apoiando-me sempre nos momentos mais complicados.

À Farmácia São José, pelo afeto, hospitalidade e experiência proporcionada no culminar de cinco anos de formação contínua. Senti-me acarinhada, parte de toda a Equipa, em suma, senti-me em casa. Levo comigo uma segunda Família. Particularmente destaco:

Dr. Paulo Monteiro, pela orientação, sabedoria, carinho, preocupação, compreensão e boa disposição, estando sempre disponível para ajudar e com uma palavra amiga;

Dra. Ágata Teles, Dra. Ana Sofia Tavares, Dra. Andreia Madanelo, Dra. Carla Oliveira, Dra. Carla Sousa, Dra. Deolinda Silva, Dra. Isabel Reis, Dra. Susana Jesus, Dra. Joana Silva, Dr. João Pereira, Dra. Lígia Outor, Dra. Liliana Coutinho, Dr. Pedro Marques e Dr. Paulo Mora, pela sua calma, alegria e boa disposição, espontaneidade, profissionalismo, compreensão, sabedoria, preocupação e pró-atividade, que tanto me apoiaram, aconselharam, ensinaram e ajudaram.

Colegas de Estágio, pela companhia, entre-ajuda, apoio, empenho, constante alegria e boa disposição e amizade construída.

Ao meu orientador, Professor Doutor Carlos Cavaleiro, pelo constante auxílio e disponibilidade, bem como pela notável orientação dirigida.

A todos os meus amigos que, desde início, participaram e complementaram o meu percurso enquanto estudante e foram sempre parte do meu crescimento enquanto pessoa. Levo daqui amizades para a vida.

À grandiosa cidade do Conhecimento, por tudo o que me ensinou, mostrou e proporcionou, COIMBRA. “Uma vez Coimbra, para SEMPRE saude”.

ÍNDICE

Lista de Acrónimos	3
1 Introdução	4
2 Contextualização da Farmácia São José	5
3 Análise SWOT – Dimensão Interna	6
3.1 Pontos Fortes	7
3.1.1 Atendimento ao Público	7
3.1.2 Equipa Técnica.....	8
3.1.3 Formações Atualizadas e Constantes	9
3.1.4 Instalações da Farmácia	10
3.1.5 Localização da Farmácia	12
3.1.6 Preparação de Medicamentos Manipulados	12
3.1.7 Prescrição por Denominação Comum Internacional	13
3.1.8 Programa “Farmácias Solidárias”	14
3.1.9 Programa VALORMED	14
3.1.10 Retirada de alguns Medicamentos Genéricos do Mercado – Procedimento adotado	14
3.1.11 Revisão e Conferência do Receituário.....	15
3.1.12 <i>Robot</i> – Peça Fundamental para a Organização e Gestão	16
3.1.13 Rotação Permanente dos Produtos e Dinamização da Farmácia e de Stocks.....	16
3.1.14 Sábados e Dias de Serviço Permanente	17
3.1.15 <i>Sifarma 2000</i> [®]	18
3.2 Pontos Fracos	19
3.2.1 Nova Legislação sobre o Pagamento de Imposto sobre os Sacos	19
3.2.2 Unidades Curriculares – Conhecimentos Não Adquiridos ao Longo da Formação Académica.....	19
4 Análise SWOT – Dimensão Externa	20
4.1 Oportunidades	20
4.1.1 Adesão à Nova Receita Eletrónica	20
4.1.2 Adesão ao Cartão Saúde – Autonomia e Confiança Depositados	21
4.1.3 Estágios de Verão	22
4.1.4 PharmaCareer	22

4.2 Ameaças	23
4.2.1 Constantes Alterações nos Preços e Comparticipações dos Medicamentos	23
4.2.2 Medicamentos Homeopáticos	23
5 Casos Clínicos	24
6 Conclusão	27
7 Referências Bibliográficas	28
8 Anexos	29

LISTA DE ACRÓNIMOS

ADN – Ácido Desoxirribonucleico

ANF – Associação Nacional de Farmácias

AK-NMSC – Queratose Actínica e outras formas de Cancro Cutâneo Não Melanoma (Actinic Keratosis and other forms of Non-Melanoma Skin Cancer)

DCI – Denominação Comum Internacional

FP – Farmácias Portuguesas

FPS – Fator de Proteção Solar

GPS – Global Pharmacy Solutions

HPV – Papilomavírus Humano

HUC – Hospitais da Universidade de Coimbra

IECAs – Anti-hipertensores Inibidores da Enzima de Conversão da Angiotensina

I&D – Investigação e Desenvolvimento

LEF – Laboratório de Estudos Farmacêuticos da ANF

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

P&G – Procter&Gamble

SBV – Suporte Básico de Vida

UVA – Raios Ultra-Violeta A

I | Introdução

O Estágio Curricular em Farmácia Comunitária, sendo uma obrigatoriedade legal que obedece aos Critérios definidos nas Normas Orientadoras do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), é também, uma oportunidade de grande valor os alunos, a fim de consolidarem os conhecimentos adquiridos ao longo de cinco anos de formação teórica, prática e laboratorial, fazendo, por isso, uma ponte de transição para o mercado de trabalho.

O Farmacêutico, enquanto agente de saúde pública e especialista do medicamento ^[1], assume uma importância cada vez mais denotada junto da população em geral, dado a sua proximidade junto da mesma, assim como, pelos seus conhecimentos e capacidade de transmissão dos mesmos à sociedade.

O conceito de Farmácia Comunitária e Farmacêutico Comunitário sofreram uma reforma nos últimos anos, não só pela necessidade de dinamização da Farmácia, mas também, pela mudança de um local destinado exclusivamente à dispensa de medicamentos, para um local de promoção da saúde e bem-estar. Assim, cada vez mais é exigido ao Farmacêutico, a adoção de uma atitude pró-ativa, de independência e autonomia, oferecendo alternativas em termos de serviços que até há pouco não existiam, ou estavam pouco desenvolvidos, tais como: aconselhamento nutricional, consultas de podologia, rastreios gratuitos, revisão da medicação e acompanhamento farmacoterapêutico, sessões de cessação tabágica, etc.

O presente Relatório contempla e documenta as atividades e conhecimentos adquiridos durante todo o Estágio realizado na Farmácia São José, na forma de Análise SWOT. A Farmácia São José foi escolhida como minha primeira opção, visto ser uma Farmácia de Excelência, com grande dinâmica, reconhecimento junto do público e, da qual, me tinham sido transmitidas referências extraordinárias por alguns colegas, no que toca ao seu método de funcionamento e à qualidade da sua Equipa Técnica; qualidades essas, que confirmei durante o meu período de Estágio.

O meu Estágio teve início dia 12 de Janeiro e terminou dia 2 de Junho, sob orientação do Dr. Paulo Monteiro e de toda a sua Equipa Técnica.

Destaco que, uma Análise SWOT contempla duas dimensões: Interna – Pontos fortes (**strengths**) e pontos fracos (**weakness**); Externa – Oportunidades (**opportunities**) e ameaças (**threats**).

Neste Relatório serão abordadas e realçadas as duas dimensões, sendo minha intenção transmitir, de forma crítica e com destaque para as minhas opiniões pessoais, o funcionamento

e a dinâmica da Farmácia Comunitária, ampliando a compreensão teórica daquilo que é exigido na prática.

2 | Contextualização da Farmácia São José

FARMÁCIA SÃO JOSÉ		
PARAMÉTRIOS DE CONTEXTUALIZAÇÃO	Localização	Alameda Calouste Gulbenkian, LOTE 5, R/C Santo António dos Olivais.
	Horário de Funcionamento ^[2]	8:30H – 21:00H (Segunda à Sexta) 9:00H – 20:00H (Sábado) Nos dias de Serviço Permanente, a Farmácia permanece aberta durante 24H, garantindo assim o acesso da população aos medicamentos.
	Proprietário	Dr. Paulo Monteiro
	Direção Técnica	Dr. Paulo Monteiro
	Farmacêuticos	Dra. Ágata Teles, Dra. Ana Sofia Tavares, Dra. Andreia Madanelo, Dra. Carla Oliveira, Dra. Carla Sousa, Dra. Joana Silva, Dra. Lígia Outor, Dra. Liliana Coutinho, Dra. Marta Abreu.
	Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica	Dra. Deolinda Silva, Dra. Isabel Reis, Dr. João Pereira, Dra. Maria Inês Reis, Dr. Pedro Marques, Dra. Susana Jesus.
	Técnico de Conta (Contabilista)	Dr. Paulo Mora
	Técnica indiferenciada	D. Edite Pinto
	População abrangida	Grande abrangência de utentes, desde Estudantes, a utentes passageiros vindos dos Hospitais da Universidade (HUC), a utentes fiéis e permanentes, todos eles contemplando as mais variadas faixas etárias e extratos sócio-económicos. É de realçar os utentes idosos, constituindo uma grande percentagem dos utentes da Farmácia São José, visto que, regra geral, são polimedicados, sofrem de múltiplas doenças crónicas, necessitando de mais atenção, carinho e aconselhamento no que toca à terapêutica medicamentosa.

Tabela I – Parâmetros de contextualização da Farmácia São José

Deve ser também destacado que, para além da cedência de medicamentos sujeitos ou não a receita médica, a Farmácia São José é, também, muito procurada por outros produtos de saúde, citando-se a título de exemplo, os suplementos alimentares, dispositivos médicos e os produtos de Dermocosmética. A Farmácia São José beneficia, geralmente, de uma grande afluência de utentes, dado a sua localização e profissionais de excelência.

3 | Análise SWOT – Dimensão Interna

A minha análise SWOT tem como objetivo avaliar, de forma crítica, tal como supracitado, os aspetos positivos e negativos do meu Estágio, relacionando-o com a aplicação da minha formação teórica durante a prática profissional e destacando de que forma, os conhecimentos adquiridos durante os cinco anos de Curso e seis meses de Estágio, se adaptam às minhas perspetivas profissionais.

	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<p style="text-align: center;"><u>Dimensão Interna</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao Público; • Equipa Técnica; • Formações atualizadas e constantes; • Instalações da Farmácia; • Localização da Farmácia; • Preparação de Medicamentos Manipulados; • Prescrição por DCI; • Programa “Farmácias Solidárias”; • Programa “VALORMED”; • Retirada de alguns medicamentos genéricos do mercado – Procedimento adotado; • Revisão do Receituário; • Robot – Peça Fundamental para a 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades Curriculares - Conhecimentos não adquiridos ao longo da formação académica; • Nova Legislação sobre o Pagamento do Imposto sobre os Sacos.

	Organização de Gestão; <ul style="list-style-type: none"> • Rotação permanente de produtos e dinamização da Farmácia e de <i>Stocks</i>; • Sábados e dias de Serviço Permanente; • Sifarma 2000®. 	
<u>Dimensão Externa</u>	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Adesão à nova Receita Eletrónica; • Adesão ao Cartão Saúde – Autonomia e Confiança depositados; • Estágios de Verão; • PharmaCareer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Constantes Alterações nos preços e participações dos medicamentos; • Medicamentos homeopáticos.

Tabela 2 – Análise SWOT. Nesta tabela são apresentados, em resumo, os pontos que irão ser abordados, fundamentados e explicados aquando da realização deste Relatório.

3.1 | Pontos Fortes

3.1.1 | Atendimento ao Público

Na cadeia do medicamento, o Farmacêutico assume um papel de destaque, pois intervêm em todas as fases do seu ciclo de vida, desde a Investigação e Desenvolvimento (I&D), produção, controlo, seleção, aquisição, armazenamento, até à dispensa ao utente. É nesta fase da dispensa propriamente dita, que o Farmacêutico na Farmácia Comunitária tem um papel de excelência. No que toca aos medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), os utentes sofrem influência dos *media*, opinião de amigos e familiares que experimentaram e deram resultado, revistas que publicitam artigos de Dermocosmética e anúncios na rádio que apregoam curas milagrosas. Cabe assim ao Farmacêutico, a palavra final de aconselhamento a um determinado utente para determinado medicamento, sabendo esclarecer as dúvidas dos utentes, dar-lhes mais informação e fazer um atendimento personalizado. É esta capacidade de aconselhar o utente que, entre outros fatores, promove a diferenciação do Farmacêutico relativamente a outros profissionais de saúde e permite, conjuntamente, a fidelização do utente à Farmácia. Sendo o Farmacêutico um agente de saúde pública e, sendo o seu principal objetivo o utente, é muito importante o desenvolvimento técnicas de comunicação verbais e não-verbais como

elemento-chave na criação de uma relação de confiança mútua e cooperação com o utente. Simpatia, empatia, competência, centralização no utente, atendimento personalizado, privacidade e sigilo profissional são palavras-chave num atendimento ^[1].



Figura I – Zona de Atendimento ao Público (visualização do balcão I)

Apesar do atendimento ser a minha predileção, pelo constante desafio, diversidade de situações e de utentes,

constatei que, é uma arte que, para além da formação teórica já apreendida, necessita de prática permanente e de constante atualização, sendo muito importante mostrar-nos detentores do saber, a fim de transmitirmos confiança e segurança ao utente.

3.1.2 | Equipa Técnica

A excelentíssima e diversificada Equipa Técnica da Farmácia São José foi o que mais contribuiu para o sucesso, desenvolvimento e aprendizagem durante o meu Estágio Curricular. Para além da sua hospitalidade, dinâmica, alegria e boa disposição, coordenação, colaboração e qualidade, todos eles se mostraram, sempre, e sem exceção, completamente disponíveis para ajudar e ensinar os mais diversos desígnios. Apesar da Farmácia São José ser uma Farmácia com bastante afluência, senti que as minhas dúvidas e ideias eram sempre bem-vindas, e que, havia sempre tempo para dedicar aos Estagiários. Perante este cenário, é fácil prever que a integração na Equipa foi bastante rápida, o que me deu motivação, confiança e segurança para realizar as mais diversas funções. Quero também destacar que, perante qualquer problema com algum utente ou qualquer outra situação semelhante, a Equipa Técnica defendia-nos e apoiava-nos, explicando ao utente que, apesar de ainda não termos terminado o Curso, já tínhamos algumas bases e que poderíamos fazer um bom trabalho, bastava confiar em nós. Recordo com saudade as palavras proferidas pela Equipa Técnica dirigindo-se para o utente a cerca do nosso trabalho: “Pode ser atendido/a pelo/a meu/minha colega, ele/a está a estagiar, mas também já sabe ajudá-lo/a”. O auxílio prestado durante os atendimentos e o esclarecimento de dúvidas posteriores permitiram colmatar falhas e maximizar a aprendizagem. Reitero que, toda a Equipa tem um enorme espírito de trabalho, competência, rigor científico e formação extremamente diferenciada e pro-atividade. Cada membro desta equipa tem tarefas definidas de forma a otimizar o trabalho e a gerir o tempo. No entanto, na

ausência de um elemento da Equipa, a Farmácia funciona exatamente da mesma forma, uma vez que estão contemplados substitutos para cada função. Porém, há tarefas que são partilhadas por todos. Merece também destaque, a heterogenia em termos de faixas etárias da Equipa, possibilitando assim, conjugar o espírito incessante e inovador dos mais jovens na busca de conhecimento e dinamização da Farmácia, com a transversalidade do conhecimento e técnicas das pessoas mais experientes. No entanto, posso afirmar que, sabedoria é a palavra que melhor define a Equipa da Farmácia São José.

3.1.3 | Formações Atualizadas e Constantes

As ações de formação proporcionaram a aquisição de novos conhecimentos e o desenvolver de outros já adquiridos, permitindo assim, manter permanentemente o Farmacêutico atualizado e dotado de um saber especializado. Ao longo do Estágio, tive oportunidade de realizar inúmeras formações, a maioria nas instalações da Farmácia (no Escritório de Assessoria) e quatro delas fora. As realizadas nas instalações da Farmácia foram de diversas naturezas, incluindo Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM), Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM), Medicamentos de Uso Veterinário, Produtos de Dermocosmética e Dispositivos Médicos, podendo destacar: Formação da ISDIN® (fazendo um resumo geral sobre todos os produtos da marca comercializados); Formação da Galderma sobre o Benzac® e o Cetaphil®; Formação da Marti Derm® sobre o catálogo 2014/2015; Formação da Nestlé sobre as papas e os leites adequados para cada criança e para cada idade; Formação da Dr. Scholl sobre os vernizes das unhas para as onicomicoses, palmilhas, Velvet smooth, lâminas adequadas e produtos associados; Formação da La Roche Posay sobre solários e cremes para diferentes patologias como rosácea, acne e atopia; Formação da Uriage sobre protetores solares e pós-solares; Formação da Bioderma 2015; Formação da Procter&Gamble (P&G) Global Pharmacy Solutions (GPS) sobre o Clearblue (único teste de gravidez digital), Kukident® e Sorefix®; Formação sobre o Bio-Oil; Formação sobre Contrurine Plus; Formação sobre o epaplus; Formação sobre a ellaOne® (pílula do dia depois de amanhã, cujo princípio ativo é acetato de ulipristal, que passou a ser de venda livre); Formação sobre otestedamulher (teste de alerta, baseado na auto-colheita cervicovaginal para a deteção dos tipos de alto-risco de Papilomavírus humano, o HPV); Formação da Marca Vichy e dos produtos associados e Formação da AtralCipan sobre Probióticos, como o Bacilac Tormentil, Bacil gastro, Bacilac infantis e Vinalac immunitum.

Fora da Farmácia realizei: o Curso de Suporte Básico de Vida (SBV) e Curso de Administração de Vacinas e Medicamentos Injetáveis (Curso frequentados por minha opção, porque

considerarei que seriam uma mais valia a nível futuro e que, se mostraram também, uma mais valia a nível do Estágio, pois foi-me permitido administrar vacinas, sempre com a devida supervisão); Formação da Fama sobre Pílulas Sem Estrogénios e a Formação da PharmaNord sobre o Bioactivo Crómio e o Bioactivo com Coenzima Q10.

Destaco a importância destas formações a todos os níveis, principalmente no que diz respeito a linhas de Dermocosmética, pois a formação académica adquirida neste âmbito não é, e jamais poderia ser, muito complexa, uma vez que, existe uma infinidade de linhas cosméticas, que se encontram em constante mudança e atualização, todas elas muito semelhantes entre si, porém, com pequenas diferenças que tornam o produto mais indicado para uma pessoa e menos indicado para outra. Assim, é fundamental um conhecimento detalhado, preciso, atualizado e fundamentado a cerca daquilo que é vendido na Farmácia, pois um utente quando se dirige à Farmácia, a fim de adquirir um destes produtos, pretende um aconselhamento de elevado nível técnico, que só é possível quando existe formação específica e direcionada, daí a importância destas Formações na Farmácia. Refiro também, a existência de material de consulta como catálogos, panfletos e revistas que são ótimos para consulta periódica a fim de relembrar o que foi aprendido e, também, para quando surgem pequenas dúvidas durante um atendimento.

Concluo assim que, todas as Formações, sem exceção, se mostraram profícuas, do ponto de vista didático, pela transmissão de conhecimentos úteis.

3.1.4| Instalações da Farmácia

Relativamente à organização da Farmácia, há-que distinguir as excelentes instalações e a excelente organização espacial da mesma, que me permitiram condições excecionais para a realização do meu Estágio.

No exterior, é de salientar, a “cruz verde” luminosa, perpendicular à fachada do edifício, identificando perfeitamente a Farmácia; ao estar integrada num Centro Comercial (Centro Comercial MayFlower), tem uma rampa de acesso de modo a facilitar a acessibilidade dos utentes, tendo particular interesse, para os cidadãos portadores de deficiência ^[3,4], e uma montra ampla que, constituindo o primeiro local de contacto utente-Farmácia, serve como local para a disposição de inúmeras ações publicitárias ^[1].

No interior, destacam-se, a sala de atendimento ao público, luminosa ampla e devidamente sectorizada; dois gabinetes de atendimento personalizado para o utente – num dos gabinetes são realizadas as determinações dos parâmetros bioquímicos e fisiológicos (glicémia, triglicéridos, colesterol total e pressão arterial), administração de vacinas e injetáveis,

serviços diferenciados pontuais (realização de testes de gravidez) e para abordagem de assuntos confidenciais, salvaguardando assim, a privacidade do utente e o sigilo profissional. Estes Serviços permitem uma maior proximidade do utente, constituindo uma mais valia para o mesmo (ao deslocar-se à Farmácia avia logo os seus medicamentos e monitoriza os seus parâmetros bioquímicos e fisiológicos) mas, também, uma mais valia para a Farmácia que, pode ter assim mais e diversificadas funções na comunidade, reforçando assim a confiança e fidelidade do utente. O outro gabinete é direcionado para os Serviços que a Farmácia presta, tal como Consultas de Podologia. Relativamente a este assunto, quero apenas, como parêntesis, reforçar a autonomia, confiança e liberdade que me foi prestada, pois logo após a conclusão dos Cursos de SBV e Administração de Vacinas e Injetáveis, foi incitada a praticar aquilo que tinha aprendido, numa tentativa de perder o medo, ficando mais segura de mim e assim, dominar mais uma arte do Farmacêutico; escritório para assessoria, onde era conferido e validado o receituário, realizadas reuniões com delegados de informação médica, formações complementares, conferência de algumas



Figura 2 – Zona de Conferência de Encomendas

encomendas, realização de devoluções e quebras e a gestão contabilística da Farmácia; laboratório devidamente equipado ^[5] para preparação de medicamentos manipulados, preparações extemporâneas, assim como realização de ensaios de estabilidade; área de receção de encomendas, com duas portas de acesso, para que sejam entregues as encomendas por parte dos fornecedores; zona de conferência de encomendas, equipada com computador, leitor ótico e impressora de códigos de barras; robot, aparelho excepcional que permite albergar uma quantidade imensa de medicamentos, dispendo-os por data de validade segundo a regra “*first expire, first out*” e que, os dispensa através 6 saídas, mediante os pedidos realizados nos balcões de atendimento; cinco armazéns, onde são armazenados os mais diversos tipos de medicamentos, produtos de saúde e sacos, de forma organizada e sistematizada ^[6]; duas instalações sanitárias e Cash Guard, uma máquina que armazena o dinheiro no número de operário correspondente, calculando e fornecendo o troco correto. Permite, ainda, a realização e confirmação da caixa de cada operador, assim como a caixa total no final do dia, minimizando assim os erros de troco, mas também, permitindo uma melhor gestão de tempo, tanto aquando do atendimento, como na tarefa de confirmação da caixa no final do dia.

3.1.5 | Localização da Farmácia

A Farmácia São José, localizada, como supracitado, em Celas, numa zona nobre da Cidade de Coimbra, no Centro Comercial MayFlower, perto dos HUC, Faculdade de Farmácia e um Polo da Faculdade de Medicina, é frequentada por um conjunto de utentes diversificados, que albergam diferentes extratos sócio-económios, faixas etárias e níveis de literacia, o que permite o contato com diferentes realidades, exigindo assim, uma constante adaptação do Farmacêutico. Esta exigente e constante adaptação a diferentes realidades para um atendimento personalizado eficiente, é um constante desafio, no entanto, uma mais-valia, pois permitiu-me desenvolver a comunicação verbal e não-verbal e ainda, enfrentar situações de stress e pressão, permitindo-me crescer como profissional e, sobretudo, ganhar confiança para enfrentar qualquer situação. Constatei também, que são mais os utentes que gostam de expor o seu problema, falar abertamente sobre ele e ouvir o aconselhamento do Farmacêutico, valorizando assim, cada vez mais o nosso trabalho e papel na sociedade, do que os utentes que querem apenas aviar os seus medicamentos com o mínimo de interação possível.

Contudo, não posso deixar de salientar que, a enorme afluência na Farmácia São José, não está somente relacionada com a sua localização ou diversidade de produtos. Está, a meu ver, intimamente relacionada, com a qualidade da equipa técnica, não só em termos de conhecimentos, mas também devido à parte humana, atenção e cuidado que prestam para com todos os utentes, o que, conjuntamente, culmina num atendimento de excelência, que diferencia a Farmácia São José das restantes.

3.1.6 | Preparação de Medicamentos Manipulados

A preparação de medicamentos manipulados, apesar de pouco frequente na maioria das Farmácias, devido à evolução da indústria e tecnologia farmacêutica, continua a ser essencial em diversas situações (ajuste terapêutico, formulações não disponíveis no mercado por terem baixa rentabilidade económica ou pela curta estabilidade dos componentes da formulação e, por conseguinte, curto prazo de validade), sendo uma área em que o Farmacêutico se pode distinguir dos restantes profissionais. A Farmácia São José, para além de ter os mais diversos recursos técnicos e materiais para a preparação de medicamentos manipulados, acaba por preparar inúmeros, de variadíssimas formas. A Farmácia dispõe, também, do *Software SoftGaleno*[®], cujo objetivo é facilitar a gestão e formulação dos manipulados, pois alberga funcionalidades como gestão de stocks das matérias-primas, gestão de clientes e fornecedores, registo de quebras, cálculo dos preços dos manipulados, prazos de validade das matérias-primas e atualização dos boletins de segurança das matérias-primas. Durante o Estágio tive a

oportunidade de preparar, sempre com apropriada supervisão, diversos medicamentos manipulados, nomeadamente: Pomada de Enxofre precipitado a 6%; Papéis de 5mg de Sildenafil; Cápsulas de Perclorato de Potássio 450mg; Cápsulas de Iodeto de Potássio; Pomada de Hidroquinona e Neostrata Gel Despigmante forte; Suspensão Oral de Trimetropim a 1%; Suspensão Oral de Nitrofurantoína a 0.5% c/Xarope; Vaselina Salicilada, ácido salicílico 5g, q.b.p. 30g e Cápsulas de Sulfato de Zinco Entérico 300mg. Das mencionadas, gostaria de destacar duas formulações, nomeadamente, Papéis de 5mg de Sildenafil e Cápsulas de Sulfato de Zinco Entérico 300mg, pelas características que têm associadas (Consultar Anexos I e II). No que diz respeito aos Papéis de 5mg de Sildenafil, quero referir que é um manipulado realizado para um cãozinho, que sofre de hipertensão pulmonar. Este manipulado é realizado em papel costaneira, que possui uma parte mais lisa (parte de dentro que tem como objetivo o fácil escoamento do pó) e outra parte mais rugosa. No que toca às Cápsulas de Sulfato de Zinco Entérico 300mg, pretendo destacar que, são usadas em situações de verrugas (que aparecem muitas vezes, quando a pessoa tem falta de zinco). Como a cápsula é para ser tomada oralmente, foi contactado o Laboratório de Estudos Farmacêuticos (LEF) da Associação Nacional de Farmácias (ANF), pois, persistia a dúvida quanto ao tipo de zinco a usar, se zinco em pó, ou zinco entérico. Após a análise cuidada e após parecer escrito por parte do LEF, decidiu-se usar o zinco entérico, pois o zinco em pó poderá levar a irritação gástrica. Foi então pedido o Zinco Entérico que vinha acompanhado do Boletim de Análise e Boletim de Segurança.

3.1.7 | Prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI)

A prescrição de medicamentos sofreu uma profunda reforma no ano de 2012. Passou a ser obrigatório a prescrição por DCI da substância ativa. É também de referir que, segundo esta lei, o utente tem o direito de optar entre medicamentos de marca e medicamentos genéricos, existindo, muitas vezes, uma infinidade de genéricos ^[7,8]. Durante a minha formação académica, pouco foi abordado em termos de nomes comerciais, pelo que, seria uma enorme dificuldade associar estes ao DCI da substância ativa. Com este decreto-lei, a minha aprendizagem ficou claramente facilitada, pois durante o atendimento e, com a ajuda do *Sifarma*[®] e do *robot*, rapidamente se torna possível identificar o medicamento pretendido pelo utente. O *Sifarma*[®] permite-nos visualizar todos os medicamentos existentes com aquele princípio ativo (os medicamentos de marca e os genéricos dos diferentes laboratórios) e o *robot* permite-nos pedir o medicamento e aguardar que ele chegue (minimizando as perdas de tempo à procura dos medicamentos e permitindo assim, um maior dispêndio de tempo com o utente e com as suas dúvidas). Logo, ao estar a realizar Estágio numa Farmácia de renome, muito bem equipada,

nomeadamente com o *Sifarma 2000*[®], *robot* e *Cash Guard*, permitiu-me sentir rapidamente à vontade com o atendimento ao público, minimizando assim perdas de tempo à procura de medicamentos, possíveis troca de medicamentos e cálculos de preços errados. Quero também enfatizar que, ainda existe alguma confusão por parte dos utentes, motivada talvez, por falta de esclarecimento, no que respeita às diferenças entre medicamentos de marca e medicamentos genéricos. Assim sendo, o Farmacêutico, como profissional esclarecido e conhecedor desta matéria, tem um papel de destaque no esclarecimento dos utentes, explicando-lhe as diferenças, esclarecendo-lhes as suas dúvidas e aconselhando-os da melhor forma possível.

3.1.8 | Programa “Farmácias Solidárias”

Tal como supracitado, toda a Equipa Técnica da Farmácia São José tem uma forte componente humana. Assim sendo, não poderia deixar de destacar a participação da Farmácia no Programa “Farmácias Solidárias”. O projeto baseia-se na cedência de medicamentos a indivíduos e/ou agregados familiares em situação de carência económica emergente, previamente selecionados^[9].

3.1.9 | Programa “VALORMED”

A VALORMED é uma sociedade, sem fins lucrativos, que tem como responsabilidade, a gestão de resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso. É uma sociedade que surgiu do culminar da colaboração entre a Indústria Farmacêutica, Distribuidores e Farmácias, face à consciencialização da especificidade do medicamento enquanto resíduo. A recolha de medicamentos promovida pela VALORMED visa, não só evitar a utilização incorreta dos medicamentos, mas também, a proteção do meio ambiente, através de uma eliminação cuidada, atenta, adequada e específica dos medicamentos.

3.1.10 | Retirada de Alguns Medicamentos Genéricos do Mercado – Procedimento Adotado

No passado dia 29 de Janeiro foi disponibilizada pelo INFARMED, uma circular informativa que, informava as demais Farmácias sobre a recolha voluntária de vinte medicamentos genéricos. A razão da recolha foi a deteção de não conformidades no que se refere ao cumprimento dos requisitos de Boas Práticas Clínicas (BPC) na empresa *GVK Biosciences*, sediada em *Hyderabad*, na Índia. Foram assim levantadas dúvidas sobre a integridade dos ensaios que, embora graves do ponto de vista regulamentar, não está comprovado que coloquem em causa a qualidade, segurança e eficácia dos produtos^[10]. Destaco então, a atuação da Equipa Técnica que, perante tal situação, fizeram uma leitura atenta e cuidada de todos os

avisos, recolheram a maior informação possível sobre o assunto (contactos telefónicos e por e-mail para o INFARMED, assim como para todos os distribuidores destes genéricos), procederam à retirada imediata destes genéricos do robot, prevenindo então a venda dos mesmos a algum utente, forneceram informação cuidada e explícita a toda a Equipa Técnica e, ainda, esclareceram as demais dúvidas dos utentes, sem os alarmar.

3.1.11 | Revisão e Conferência do Receituário

Esta tarefa é imprescindível para uma boa gestão e organização. Permite a deteção de eventuais erros/enganos aquando do atendimento, sendo uma tarefa útil na minimização dos possíveis efeitos prejudiciais daí decorrentes, salvaguardando-se, novamente e em última análise, a saúde do doente. As receitas são organizadas e revistas diariamente pelos estagiários, anotando, numa folha própria designada de “Receituário – Fase I”, qual o mês/série, organismo e lote em causa, havendo também um espaço para observações (onde são então inscritas as receitas que têm algum problema). Estas receitas são revistas e conferidas uma segunda vez pelo Farmacêutico responsável por esta tarefa. São verificados os medicamentos, a vinheta do médico e do local de prescrição (se aplicável), a assinatura do médico prescritor, prazo de validade da receita, número de beneficiário do utente, faturação da receita no organismo correspondente, número da receita, assinatura do utente no local apropriado, carimbo da Farmácia, data de cedência e assinatura do Técnico ou Farmacêutico responsável. Quando existe uma receita não rubricada pelo Médico, ou rasurada, ou incompleta (não estando indicada a dosagem ou número de comprimidos por embalagem, ficando o Farmacêutico obrigado a ceder a menor dosagem e a menor embalagem), ou fora da validade, averigua-se qual o local onde foi passada aquela receita, contacta-se o Médico e dirigimo-nos ao local, poupando assim o utente de mais encargos e mais deslocações.

Esta atividade permitiu-me ir conhecendo e, mais tarde, reconhecendo, os diversos regimes de comparticipação dos medicamentos e, a estar mais atenta, durante o atendimento, à validade das receitas, às vinhetas e à assinatura do médico prescritor, no sentido de, desde logo no atendimento, ir minimizando quaisquer erros que daí possam advir.

3.1.12 | Robot – Peça Fundamental para a Organização e Gestão

O Robot é uma peça fundamental para a Organização e Gestão da Farmácia São José. Para além de albergar um enorme conjunto de medicamentos, permitindo assim uma poupança de espaço, permite também dispor, sem enganos de origem humana, os mesmos por ordem de “*first expire, first out*”. Os medicamentos são colocados no *robot* através da leitura num sensor ótico e são digitados os seus prazos de validade. O *robot*, por si só, arruma-os num local considerado



Figura 3 – Robot em funcionamento

adequado e, quando pedidos num dos balcões de atendimento, este localiza o medicamento, localiza a saída que corresponde ao balcão e envia o medicamento, praticamente sem demoras. O *robot* tem ainda outras funcionalidades, permitindo ver em que dia foram nele introduzidos medicamentos e em que quantidade. Na minha ótica, o *robot* é um enorme ponto de diferenciação da Farmácia, pois além de poupar tempo, trabalho e espaço à Equipa Técnica no que toca à arrumação dos medicamentos, permite também uma melhor gestão do tempo durante o atendimento, fazendo com que o Farmacêutico nunca abandone o balcão e, por conseguinte, o utente, podendo despende mais tempo e atenção para com este, elevando assim, a níveis de excelência, a confiança e segurança transmitidas.

É de notar que, nem todos os medicamentos são arrumados no *robot*, uns por terem uma enorme saída, sendo logo arrumados nas gavetas de atendimento rápido, outros que, pelas suas dimensões demasiado grandes, são arrumados nas gavetas e, outros ainda que, não se tratando de medicamentos, mas sim de produtos e bem-estar, estão localizados nos deslizantes.

3.1.13 | Rotação Permanente de Produtos e Dinamização da Farmácia e de Stocks

Permanentemente são feitas campanhas na Farmácia, alusivas a algum dia especial (dia da Mãe, dia do Pai, Kit Queima das Fitas, dia da Criança), ou alusivas a campanhas especiais (2=3 de produtos de Avène; na compra de um solário da gama nova da Uriage oferta de um protetor solar da linha laranja; 15% de desconto nos produtos da Mustela em compras superiores a 10€), no sentido de dinamizar a Farmácia, haver rotação de *stocks* e incentivar a vinda de mais utentes à Farmácia. Em termos de lineares, são frequentemente adaptados e adequados à

estação do ano (pastilhas, xaropes e antigripines na altura do inverno e das constipações, protetores solares na altura do verão, Memofante, Memovital, Cerebrum e Sargenor na altura dos Exames da Faculdade, etc), às ações publicitárias vigentes e àquilo que os utentes mais procuram. Todas estas ações e tarefas denotam preocupação para com os interesses e preferências dos utentes, mas também, uma constante atualização e permanente atenção àquilo que se passa nos *media*. A Farmácia São José, para além do espaço físico, dispõe também de uma página de *facebook*, onde divulga todas as campanhas e promoções, no sentido de se aproximar da população via eletrónica e, também, de se atualizar nas novas tecnologias, sendo sempre uma Farmácia que preza pela mudança para melhor. Quero também referir que, uma boa gestão de *stocks* deve passar, não por possuir todos os produtos do mercado, mas sim, aqueles que se adequam e satisfazem as necessidades da população, nas quantidades e com a qualidade apropriadas, devendo, em qualquer situação, haver a preocupação por disponibilizar produtos em falta com a maior brevidade possível.

3.1.14 | Sábados e Dias de Serviço Permanente

A oportunidade para trabalhar aos Sábados e estar presente num dia de Serviço Permanente foi ótima, permitindo-me conhecer a dinâmica de funcionamento da Farmácia nas suas diversas facetas e observar as diferenças de funcionamento nesses dias. Os Sábados são dias com bastante afluência, observando-se pessoas de diversas faixas etárias, no entanto, tendencialmente mais jovens. No entanto, ao contrário do que se passa durante a semana, observam-se utentes com mais tempo e paciência, com menos receitas médicas e com mais apetência para comprar produtos de saúde e bem-estar, estando também mais atentos aos aconselhamentos prestados. Constatei também que, a afluência à Farmácia nos Sábados com sol e bom tempo é superior à afluência nos Sábados chuvosos de Inverno.

No que diz respeito aos dias de Serviço Permanente, a afluência e o público-alvo são diferentes. Por um lado, temos os utentes habituais e fiéis que, à última hora, se lembram que não têm determinado medicamento e, muitas vezes motivados pelas palavras carinhosas e amigas que lhes são dirigidas na Farmácia, dirigem-se até ela, no sentido de, combater um pouco a solidão. Por outro lado, temos as pequenas emergências e prescrições pontuais, prescritas, principalmente, por Médicos de Serviço nos HUC, associadas, normalmente, a utentes com pouca disponibilidade e que, evitam ao máximo o diálogo com o Farmacêutico.

3.1.15| Sifarma 2000®

O *Sifarma 2000*® é um dos melhores programas informático de gestão e organização existente ao nível da Farmácia Comunitária. Tem inúmeras funcionalidades, desde de gestão de utentes, disponibilização de informação científica sobre os medicamentos em causa (indicações terapêuticas, posologia, reações adversas, interações, contraindicações, entre outras), receção e devolução de encomendas, gestão de *stocks* (sendo que, aquando da existência de *stock* mínimo e máximo definido para determinado produto e, o *stock* encontrasse abaixo do mínimo definido, o *Sifarma*® gera uma encomenda instantânea, para posterior aprovação do responsável), controlo de prazos de validade, etiquetagem de produtos de venda livre, organização e gestão de receituário, ativação do modo de reposição no *robot*, gestão contabilística e financeira, adesão e substituição dos cartões das Farmácias Portuguesas (FP) pelos Cartões Saúde, entre outras. Este *software* dá ainda a possibilidade de realização de vários tipos de venda, desde venda de produtos sem comparticipação, com comparticipação e venda suspensa. Destaca-se também, outra funcionalidade interessante neste programa informático, que se relaciona com o fato de permitir gerar mensagens que são visíveis na altura da dispensa do produto. Na Farmácia encontrava-se em desenvolvimento um Estudo que, averiguava quais os medicamentos, mediante as alternativas apresentadas, que tinham mais rentabilidade na Farmácia, o que permite assim, se o utente concordar com a alternativa apresentada, associar um preço económico e acessível para o utente, mas também, uma boa margem para a Farmácia.

Este programa é alvo de constantes *updates*, a fim de se garantir uma eficiente atualização face às permanentes mudanças dos mais diversos níveis, destacando-se as alterações nos preços dos medicamentos, associadas a alterações persistentes nas comparticipações e na informação científica disponibilizada. Sem sombra de dúvidas, o *Sifarma 2000*® é um enorme apoio para o Farmacêutico e para as atividades diárias desenvolvidas na Farmácia. Aliás, nem consigo imaginar o trabalho na Farmácia sem este, ou outro qualquer *software* semelhante. Apesar de ter realizado um Estágio de Verão numa Farmácia Comunitária no meu 1º ano de Curso, já nada me lembrava sobre este programa. Porém, mediante o esforço e empenho realizado por parte de toda a Equipa Técnica, juntamente com a vantagem deste programa ser intuitivo, rapidamente me familiarizei com ele e percebi a sua dinâmica de funcionamento.

3.2 | Pontos Fracos

3.2.1 | Nova Legislação sobre o Pagamento de Imposto sobre os Sacos

De acordo com a Lei nº 82-D/2014 de 31 de Dezembro e a Portaria nº 286-B/2014, emitidas pelo Ministério das Finanças e do Ambiente, do ordenamento do Território e Energia, é referido que, passará a existir um regime de tributação dos sacos de plástico leves, a fim de se obter uma reforma da fiscalidade ambiental ^[11,12]. Esta nova Lei obriga a um pagamento antecipado, por parte da Farmácia, ao Estado, pelos sacos que esta terá, então, em sua posse. Assim sendo, cada saco de plástico leve passou a ser cobrado ao utente, num valor de 0,10€. Como é óbvio, os utentes não ficaram satisfeitos com esta medida, reclamando muitas vezes e, pedindo para lhes arranjarmos sacos sem asas ou sacos de papel. No sentido de não lesar o utente, a Farmácia investiu em sacos personalizados de papel, havendo assim, um duplo dispêndio e empate de capital, tanto no imposto que se terá pago antecipadamente sobre os sacos de plástico (que não são vendidos porque os utentes se recusam a pagar), como no investimento que se fez nos sacos de papel personalizados.

Dada a conjuntura económica do País e, em particular, a das Farmácias, na minha opinião, o imposto sobre os sacos não deveria ser pago antecipadamente, mas sim, posteriormente, mediante o número de sacos vendidos, permitindo assim, uma melhor gestão dos recursos ambientais e um menor empate de capital.

3.2.2 | Unidades Curriculares - Conhecimentos Não Adquiridos ao Longo da Formação Académica

Em termos de Unidades Curriculares, quero destacar o notável, excelentíssimo e vasto Plano Curricular, tão completo e tão rico, dando-me oportunidade de enriquecer várias áreas e, preparando-me, não apenas para uma das saídas profissionais que o MICEF me oferece, mas sim, permitindo-me uma pequena abordagem em todas as existentes. Senti-me preparada e segura na Farmácia, mediante a formação teórica e prática que realizei, porém, não totalmente autónoma, por isso, tenho que destacar e referir, a título de crítica construtiva, que deveríamos ter mais contacto com o mercado de trabalho, nomeadamente, com a Farmácia, por meio de Estágios/formações, o que nos facilitaria a abordagem, nomeadamente com o *Sifarma 2000*[®] e, com os inúmeros nomes comerciais existentes para cada princípio ativo. Há também que ser referido que, a reforma ao nível do Plano Curricular fez com que duas Cadeiras, que tanto se relacionam com a atividade profissional na Farmácia, nomeadamente Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde e Fitoterapia, fossem fundidas numa só, o que fez com que, fosse reduzido o tempo de letivo para cada uma delas e que, assuntos

tão importantes como perturbações a nível oftálmico, ocular, do ouvido, da boca e puericultura não fossem abordados. Estas são áreas em que, por serem delicadas, no entanto, frequentemente procuradas, os utentes confiam bastante no Farmacêutico, pelo que, devemos estar permanentemente atualizados e a par dos produtos existentes e do seu respetivo aconselhamento. Na área da Dermofarmácia e Cosmética e Suplementos Alimentares denotei algumas dificuldades, uma vez que, os produtos no mercado são muitíssimos e a carência de informação a cerca deste assunto era elevada, precisando sempre de apoio da Equipa Técnica para corresponder às necessidades dos utentes.

Contudo, refiro que, a frequência da Unidade Curricular Opcional de Avaliação Farmacoterapêutica em Cuidados Primários de Saúde proporcionou-me uma capacidade acrescida para a interpretação de alguns casos na prática clínica e assim, uma maior capacidade de aconselhamento e proximidade com o utente.

4 | Análise SWOT – Dimensão Externa

4.1 | Oportunidades

4.1.1 | Adesão à nova Receita Eletrónica

A utilização de receitas eletrónicas, isto é, dispensadas com o Cartão de Cidadão ou, sem Cartão de Cidadão, mas através da leitura, com sensor ótico, do número da receita e do respetivo código de acesso vigente na parte da Guia de Tratamento, está em testes, desde dia 5 de Fevereiro em todo o país. Tem vindo a ser implementada no País, de forma progressiva, sendo Coimbra um dos primeiros distritos e, a Farmácia São José, uma das primeiras Farmácias ^[13]. O lema deste novo conceito consiste em: serem mais práticas, uma vez que, as receitas não cabiam na carteira, mas agora até cabem no seu cartão de cidadão (documento esse que, não trará transtornos para os utentes porque, normalmente, é um documento que os acompanha diariamente); serem inovadoras e mais vantajosas para os médicos, farmacêuticos, mas acima de tudo, para o utente e; serem mais sustentáveis, permitindo assim uma poupança económica e ambiental ao nível de tinteiros, impressoras e papel. Assim, dia 5 de Fevereiro um Técnico do *Glintt* montou todo o sistema e respetivo equipamento, sendo as primeiras receitas dispensadas de forma informatizada nesse mesmo dia. Como é óbvio, ter a particularidade de contactar diretamente com este inovador programa (podendo também fazer comparações relativamente ao anterior, porque tive também oportunidade de trabalhar e aprender com o anterior), trabalhá-lo e ter a perspetiva de uma nova realidade, constituiu

uma enorme oportunidade durante o meu Estágio. Com este processo, passa apenas a existir dois organismos: 98x (receitas com qualquer anomalia) e 99x (receitas corretamente dispensadas). Através deste processo, são completamente minimizados, aliás, praticamente anulados, os erros correspondentes a trocas de medicamentos e dispensa de receitas fora da validade. Outra vantagem, é a redução no tempo de conferência de e validação do receituário, passando apenas a ser necessário conferir a assinatura do Médico prescritor, a assinatura do utente, a assinatura do Técnico ou Farmacêutico que aviou a receita, o carimbo da Farmácia e a data de dispensa dos medicamentos. No entanto, como os sistemas informáticos não são perfeitos, na Farmácia São José continua-se a verificar se a cedência de medicamentos coincide com aqueles que estão prescritos, no sentido da minimização de erros prejudiciais para o utente.

Porém, e visto este programa estar ainda em teste, são de destacar alguns erros (os quais foram sendo corrigidos aquando da sua comunicação), para os quais tivemos que estar permanente atentos, a fim de evitar qualquer dano para o utente: na regularização de vendas suspensas, muitas vezes este programa não assumia a regularização; nas receitas especiais com despachos, se houvesse mais do que um medicamento para dispensa, o programa não assumia esse despacho; no caso de alguns medicamentos comparticipados pelo Estado, nomeadamente, o Icandra (Vildagliptina e Cloridrato de Metformina – indicado no tratamento da diabetes mellitus tipo 2), o programa não admitia a sua comparticipação.

4.1.2 | Adesão ao Cartão Saúde – Autonomia e Confiança depositados

Numa tentativa de referenciar a Farmácia como espaço de Saúde, onde existe tudo o que existe numa *Wells* e, ainda mais, com profissionais de excelência para aconselhar e ajudar o utente, foi criado o Cartão Saúde, que entrou em vigor, acompanhado com anúncios publicitários e material para dispor na Farmácia, dia 4 de Maio. Este Cartão vem substituir o Cartão das Farmácias Portuguesas, oferecendo mais benefícios e vantagens aos utentes, no sentido de os fidelizar e aproximar das Farmácias. Foi-me dada a oportunidade de ir à Formação da ANF, na Plural, relativa a este assunto. Depois, após toda a formação e cuidada análise do material fornecido, foi-me pedido que, passasse a mensagem a toda a Equipa Técnica e ministrasse formação respeitante ao novo Cartão, nomeadamente, vantagens do mesmo, procedimentos de adesão e de troca, entre outros assuntos. Assim sendo, realizei um *Power-Point* e fiz diversas mini-formações na Farmácia (de aproximadamente 20 minutos), no sentido de enquadrar todos os membros da Equipa Técnica nesta nova realidade do Cartão Saúde [14,15]. Destaco assim, a liberdade, confiança e autonomia que me foram prestados, tendo tido

a oportunidade de frequentar mais uma formação e a responsabilidade de dar formação a toda a Equipa Técnica, tendo tido particular gosto por aprender mais e “especializar-me” num determinado assunto. Agradeço profundamente o gesto e carinho demonstrados.

4.1.3 | Estágios de Verão

Nos Estágios de Verão foi-me dada a oportunidade para contactar com a prática diária vivida num determinado sector e, ainda, conhecer melhor a realidade do mercado de trabalho. Esta é a melhor forma para consolidar e sedimentar conhecimentos adquiridos e, ainda, aprender outros tantos. Só é possível ter uma verdadeira perceção do que se passa num determinado setor quando se está presente nesse local, se é integrado nesse setor e se vive o seu dia-a-dia. Assim sendo, o Estágio de Verão que realizei no meu 1º ano de Curso numa Farmácia, foi uma mais-valia. Apesar de já ter sido há algum tempo e de, no 1º ano ainda pouco entender o conceito de trabalho numa Farmácia, este Estágio permitiu-me contactar com o *Sifarma*®, com o método de conferência e revisão do receituário, com o processo de receção de encomendas e com o dia-a-dia vivido numa Farmácia. No 3º ano de Curso, realizei um Estágio de Verão num Hospital, o qual me permitiu ter contacto com outras realidades, aprender a fazer dispensa unitária de medicamentos, fazer visitas aos doentes internados no âmbito da Comissão de Farmácia e Terapêutica, fazer reembalagem de medicamentos, preparar medicamentos citotóxicos, entre outras.

4.1.4 | PharmaCareer

A PharmaCareer teve lugar nos 5 a 9 de Janeiro, revelando-se uma semana cheia de boas surpresas, inovações e conhecimentos para adquirir. Para além de me ter ajudado na transição entre Aulas e Estágio, esta semana abriu-me os horizontes em relação às inúmeras potencialidades do Curso, permitindo-me ter contacto com profissionais da área que seguiram rumos diferentes, no entanto, todos eles bem-sucedidos. Foi também, deveras importante, para me alertar para a importância do Estágio e das oportunidades que dele podia retirar, obrigando-me a estar plenamente empenhada e dedicada, para que esta experiência pudesse ser vantajosa para o meu futuro profissional. E, acima de tudo, ensinou-me que, mesmo que algo corra menos bem, podemos tirar sempre um ensinamento positivo dessa situação.

4.2 | Ameaças

4.2.1 | Constantes Alterações nos Preços e Comparticipações dos Medicamentos

As constantes alterações nos preços dos medicamentos, das comparticipações e, muitas vezes, nas regras de prescrição, constituem entraves na interação com o utente. Estas alterações são, por vezes, interpretadas como internas (ou seja, alterações de preços que variam de Farmácia para Farmácia), fragilizando, assim, a confiança que o utente tem para connosco e, desviando, muitas vezes, a atenção da nossa principal função como profissionais de saúde. Alguns utentes consideram também que, o aumento dos preços e a diminuição das comparticipações são da nossa responsabilidade, dificultando o diálogo com eles e o pleno desempenho das nossas funções. É também importante referir que, alheios ao circuito do medicamento, os utentes têm por vezes dificuldade em perceber que, a falta de certos medicamentos não é da responsabilidade da Farmácia, criando uma certa desconfiança no trabalho do Farmacêutico.

4.2.2 | Medicamentos Homeopáticos

A área dos Medicamentos Homeopáticos encontra-se em constante crescimento e notoriedade. Para além de ser uma área na qual tenho pouco conhecimento e formação (pois foi um tema pouco abordado aquando da minha formação académica e, também, não foi ministrada nenhuma formação na Farmácia à cerca deste assunto), é também uma área ainda pouco explorada pela Farmácia. Apesar de existir na Farmácia um leque alargado de medicamentos homeopáticos, senti que são pouco aconselhados, sendo a maioria dispensada a pedido do utente. Deveria então, alargar-se o nosso conhecimento e especialização neste tipo de produtos, uma vez que, cada vez há mais Farmácias a fazê-lo, sendo importante inovar e ir ao encontro das necessidades do utente, que são cada vez mais diversificadas e, para as quais temos de conseguir dar resposta.

5 | Casos Clínicos

A automedicação consiste na utilização de MNSRM de forma responsável, destinados ao alívio e tratamento de queixas de saúde autolimitadas no tempo e, sem gravidade, com a assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde. Estão assim definidas, um conjunto de situações passíveis de automedicação, nomeadamente a nível do trato digestivo, respiratório, cutâneo, nervoso/psique, muscular/ósseo, geral, ocular, ginecológico e vascular [16,17].

Mediante a informação apresentada, destaco assim, alguns casos clínicos, nomeadamente, situações autolimitadas e sem gravidade, onde coloquei em prática os meus conhecimentos e realizei aconselhamento farmacêutico.

Caso I: Tosse

Uma mulher jovem, com cerca de 23 anos, dirigiu-se à Farmácia queixando-se de tosse. Questionei-a quanto à sua tosse, no sentido de averiguar se era produtiva (com expetoração) ou seca, qual a duração da mesma, se é sintoma único, patologias associadas (Diabetes *mellitus*, asma, DPOC, úlcera gastroduodenal) e toma de medicação concomitante (Anti-Hipertensores Inibidores da Enzima de Conversão da Angiotensina (IECAs)), tudo isto com o intuito de obter dados suficientes para decidir se, se tratava de um caso em que poderia realizar corretamente e com sucesso aconselhamento farmacêutico ou se, seria melhor encaminhar a utente para o Médico. A jovem referiu que não sabia se se tratava de tosse seca ou produtiva, durava há cerca de 3 dias e era sintoma único (afirmando a não existência de febre), negando assim a presença de patologias associadas e ainda, a toma de qualquer medicação concomitante. Questionei-a ainda se, quando tinha expetoração, qual a cor das secreções, se amarelo-esverdeadas ou brancas, tendo-me respondido que as suas secreções eram brancas. Mediante as repostas apresentadas, tendo assim, excluído qualquer sinal de infeção ou tosse associada à toma de uma medicação, sugeri, em primeiro lugar, a adotar medidas não farmacológicas, ou seja, a ingestão de bastante água para lubrificar as secreções e rebuçados Dr. Bayard para ajudar quando tivesse uma crise de tosse. Seguidamente, aconselhei-a a tomar Stodal®, um medicamento homeopático que, para além de nos terem sido dados feedbacks bastante positivos, funciona nos dois tipos de tosse. Informe-i-a no que toca à posologia, ou seja, toma por via oral de 1 dose de 15 ml (marcados no copo doseador) cerca de 3 a 5 vezes ao dia.

Caso 2: Obstipação

Uma mulher jovem, com cerca de 30 anos, dirigiu-se à Farmácia com o intuito de aviar uma receita. A receita continha então um medicamento Antidepressivo, Inibidor Seletivo da Recaptação da Serotonina e da Noradrenalina (ISRSN), nomeadamente, a Duloxetina. Em conversa com a utente, no sentido de saber se se tratava de uma medicação nova ou de continuação e qual o medicamento que desejava, respondeu-me tratar-se de uma terapêutica de continuação e que queria Cymbalta[®]. Referiu também, queixosa, que sofria muito de obstipação, a qual tinha sido agravada desde o início da toma deste medicamento. Assim, sugeri-lhe a adoção de medidas não farmacológicas como, o exercício físico (que a ajudariam no problema da obstipação mas que, também, se traduziriam num bem-estar geral), reeducação do intestino, hidratação e uma dieta rica em fibras. Sabendo que, os Antidepressivos têm como efeito secundário, alterações gastrointestinais, aconselhei a utente a tomar um laxante osmótico, a lactulose, nomeadamente o Laevolac[®], que, apesar de ter um início de ação demorado, irá a ajudar a jovem na redução da sua obstipação.

Caso 3: Desconforto oftálmico – Olhos cansados e desconfortáveis

Uma mulher de meia-idade, com cerca de 55 anos, dirigiu-se à Farmácia, referindo que sentia os seus olhos desconfortáveis e cansados. Em conversa com a utente, questionei-a sobre a duração dos sintomas, do seu estilo de vida (se está muito tempo ao computador, se vê muita televisão e demasiado perto do ecrã), se sentia dores de cabeça, fotofobia ou se utilizava lentes de contacto, no sentido de aprimorar as suas queixas. A utente respondeu negativamente a todas perguntas, no entanto, referiu que, teve uma paralisia facial há cerca de meio ano, encontrando-se ainda, em processo de recuperação. Mediante as informações recolhidas e, tendo reconhecido não se tratar de uma situação grave, achei que uma formulação em gotas não seria do agrado da utente, o que me foi confirmado pela própria. Assim sendo, dado as novas formulações que apareceram há bem pouco tempo no mercado, aconselhei à utente Optrex[®] Spray para olhos cansados e desconfortáveis. Informei-a sobre a posologia (aplicar na pálpebra, ou seja, de olhos fechados, a cerca de 10cm de distância, de 3 a 4 vezes por dia), que pode aplicar mesmo quando estiver maquilhada, pois não a irá danificar e que, tem uma validade de 6 meses. Alertei ainda a utente para o facto de, se no prazo de 48h a 72h não verificar melhorias, deveria consultar o seu médico.

Caso 4: Protetor Solar

Um homem de meia-idade, com cerca de 60 anos, dirigiu-se à Farmácia, referindo que queria um protetor solar com fator de proteção solar (FPS) máxima, para aplicar na sua cabeça. Dado o sol que se fazia sentir e, apesar de, ainda, não ter visitado um Dermatologista, sabia que o fato de ser calvo, ter alguns sinais e o índice de raios ultra-violeta A (UVA) estar muito alto, eram motivos de preocupação. Mediante a análise da informação mencionada, a análise dos sinais apresentados e o reforço da consulta a um Dermatologista, aconselhei ao utente à utilização do Eryfotona AK-NMSC da ISDIN. Visto ter tido uma formação recente dos produtos da ISDIN, estava à vontade para explicar ao utente tudo o que ele precisava. Ou seja, elucidei-o sobre o fato da exposição solar poder causar danos nas células e no seu ADN. Como efeitos graves deste dano celular podem referir-se a queratose actínica e outras formas de cancro cutâneo não melanoma. Assim sendo, este protetor solar da ISDIN, além de ser específico para estes casos, permite uma prevenção e tratamento destes efeitos causados pelo sol. É também de notar que, ao estar disponível numa formulação fluida, facilita a sua aplicação e tem uma rápida absorção, impedindo assim, que o couro cabeludo fique oleoso. Reforcei também a ideia de que, este produto é de aplicação diária, mesmo que não vá estar exposto diretamente ao sol. Se estiver exposto diretamente ao sol, deve renovar a sua aplicação de 2 em 2 horas e sempre após a ida à água, não deve expor-se entre as 11 e as 17 horas e, de preferência, deve utilizar sempre um chapéu.

Caso 5: Prevenção de Infecções Urinárias

Uma mulher jovem, com cerca de 35 anos, dirigiu-se à Farmácia, acompanhada de um receita. Nessa mesma receita, vinha então prescrita a substância ativa Fosfomicina 3000 mg, tendo a utente expresso a vontade de levar o medicamento Monuril[®], por já saber como tomar, uma vez que já tinha tomado anteriormente e, por ter apresentado resultados positivos. Em conversa com a utente, a mesma confidenciou-me que, as infeções urinárias são cada vez mais frequentes e que, apesar de já ter consultado uma Ginecologista (Médica prescritora da receita em causa), queria um aconselhamento farmacêutico no sentido de prevenir uma próxima infeção urinária. Comecei por referir à utente a importância das medidas não farmacológicas, nomeadamente: beber 1.5L de água por dia para ajudar na limpeza das vias urinárias, diminuindo assim o risco de infeção; ir regularmente à casa de banho, não retendo a urina durante demasiado tempo, limpando-se sempre de frente para trás, ou até mesmo lavando-se, de modo a evitar a entrada de microrganismos nocivos na uretra; urinar após as relações sexuais para, dessa forma, expulsar algumas bactérias que estejam presentes na uretra; evitar

humidade e calor usando roupa íntima cómoda que favoreça a evaporação e a transpiração e utilizar produtos de higiene íntima específicos que respeitem a flora vaginal. Depois, aconselhei-a também, a tomar Velastisa® Cistitis da ISDIN, um produto à base de proantocianidinas tipo A derivadas do arando vermelho, que permite a prevenção e tratamento de infeções do trato urinário/cistites. Informe-i-a sobre a posologia que, no seu caso, seria de, após concluir o tratamento com Monuril®, 1 cápsula por dia, durante 28 dias, devendo repetir este procedimento 3 a 4 vezes por ano (posologia de tratamento é de 2 cápsulas por dia, durante 14 dias).

6 | Conclusão

O Farmacêutico Comunitário desempenha um papel cada vez mais relevante na sociedade, passando pelo aconselhamento, a dispensa de medicamentos e o seu uso racional e, a promoção da saúde e bem-estar. A relação Farmacêutico-utente está no centro de toda esta atividade, daí a segurança e a confiança transmitidas ao utente, assim como os conhecimentos profundos, atualizados e fundamentados são essenciais.

Destacando a prevalência clara dos Pontos Fortes em detrimento dos Pontos fracos, resta-me apenas concluir que o Estágio se revelou de extrema importância, considerando-o indispensável, para o meu desenvolvimento profissional, dando-me a possibilidade de adquirir e potenciar os meus conhecimentos, desenvolver qualidades de relacionamento pessoal e profissional e, ainda, perceber a ideologia desta tão nobre profissão.

Determino como objetivos futuros, a fim de, tal como me foi ensinado na Farmácia São José, procurar sempre a excelência no que faço, manter atualizadas as minhas capacidades técnicas e científicas, melhorar e aperfeiçoar constantemente o meu desempenho e dedicar-me em pleno à arte de ser Farmacêutico.

Em jeito de conclusão, resta-me apenas agradecer à excelentíssima Equipa da Farmácia São José, por toda a paciência, dedicação, empenho, carinho e apoio, prestados durante todo o meu Estágio, contribuindo assim, para que este se tornasse numa experiência tão gratificante e inesquecível (sendo que, se pudesse, repetiria tudo outra vez), que guardarei para sempre com saudade. Ficar-me-á sempre na memória que, o importante é ter “Um Sorriso São José”.

7 | Referências Bibliográficas

1. Decreto-Lei n° 7/2011, 10 de Janeiro. [Acedido a 1 de Junho de 2015]. Disponível na Internet: <https://www.infarmed.pt>
2. Apontamentos da Unidade Curricular da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra de Organização e Gestão Farmacêutica de 2013/2014.
3. Decreto-Lei n° 171/2012, 1 de Agosto. [Acedido a 1 de Junho de 2015]. Disponível na Internet: <https://www.infarmed.pt>
4. Apontamentos da Unidade Curricular da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra de Deontologia e Legislação Farmacêutica de 2013/2014.
5. Decreto-Lei n° 1500/2004, 7 de Dezembro. D.R 2ª Série. N°303 (29 de Dezembro de 2004). [Acedido a 1 de Junho de 2015]. Disponível na Internet: <https://www.infarmed.pt>
6. Decreto-Lei n° 1502/2014, 3 de Julho. D.R. 2ª Série. N°145 (30 de Julho de 2014). [Acedido a 1 de Junho]. Disponível na Internet: <https://www.infarmed.pt>
7. Lei n° 11/2012, de 8 de Março. [Acedido a 1 de Junho de 2015]. Disponível na Internet: <https://www.infarmed.pt>
8. Portaria n° 137-A/2012. D.R. 1ª Série. N°92 (11 de Maio de 2012) 2478(2)-2478(7). [Acedido a 1 de Junho]. Disponível na Internet: <https://www.infarmed.pt>
9. Câmara Municipal de Coimbra – Rede do Medicamento de Coimbra: Farmácias Solidárias. Coimbra, 27 de Maio de 2013. [Acedido a 1 de Junho de 2015]. Disponível na Internet: <https://www.cm-coimbra.pt>
10. Circular Informativa n° 018/CD/8.1.7 (29/01/2015). [Acedido em 31 de Janeiro de 2015]. Disponível na Internet: <https://www.infarmed.pt>
11. Lei n° 82-D/2014 de 31 de Dezembro. D.R. 1ª Série. N°252 (31 de Dezembro de 2014). 6546-(320) – 6546-(338).
12. Portaria n°286-B/2014 de 31 de Dezembro. D.R. 1ª Série. N°252 (31 de Dezembro de 2014). 6546-(426) – 6546-(428).
13. Nova Receita Eletrónica – Mapa. [Acedido a 1 de Junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.receitaeletronica.pt/#!/mapa>
14. Aceder a e-formação.anf-pt; Aceder à plataforma; Introduzir: Nome de utilizador – Saúda, Palavra-Passe – 2015; Selecionar a opção: Os meus Cursos; Selecionar o título do curso: “Saúda”.
15. *Sifarma*® – Documento de Apoio ao Utilizador. Versão 2.9.1. Maio 2015. [Acedido a 4 de Maio de 2015]. Disponível no programa *Sifarma 2000*®.
16. Apontamentos da Unidade Curricular de Fitoterapia e Intervenção em Auto-Cuidados de Saúde de 2014/2015.
17. Despacho n° 17690/2007, de 23 de Julho. D.R. 2ª Série. N°154 (10 de Agosto de 2007). [Acedido a 1 de Junho de 2015]. Disponível na Internet: <https://www.infarmed.pt>

Anexo I – Ficha de Preparação do Manipulado: Papéis de 5mg de Sildenafil

FARMÁCIA S. JOSÉ



Ficha de Preparação do Manipulado

Papéis de 5 mg de Sildenafil

Cliente:

Forma Farmacêutica: PAPEL MEDICAMENTOSO

Data de Preparação: 18/05/2015 Prazo Validade : 14/11/2015

Nº Lote : 20.V.15 Registo Copiador : 844

Condições de Conservação : Conservar à temperatura ambiente (inferior a 25°C).

Posologia:

Qtd. Total Medicamento : 1 X 78,00 uni

Director Técnico : Dr. Paulo Monteiro

Operador : Dra. Andreia Madanelo

Médico:

Honorários:	4,88 €	Valor Net :	81,20 €	Valor PVP 86,07 €
Factor Multiplicativo:	12,80	Valor IVA :	4,87 €	
		Valor Total:	86,07 €	

Preparação	
Verificar estado de limpeza e conservação do material e laboratório.	
Pesar individualmente os comprimidos de Sildenafil e calcular a quantidade de pó necessária para o teor de princípio activo desejado. (ver cálculos no verso)	
Pulverizar finamente os comprimidos e pesar a quantidade necessária num papel.	
Dobrar correctamente o papel e repetir o procedimento até fazer a quantidade necessária.	
Colocar todos os papéis num recipiente adequado. Fechar e rotular.	
Limpar e arrumar o material e laboratório.	
Aparelhagem	
Balança electrónica	

Ensaio	Especificação	Conforme	Utilizador	Assinatura
Cor	Esbranquiçada	<input checked="" type="checkbox"/>	16	
Odor	Inodoro	<input checked="" type="checkbox"/>	16	
Aspecto	Homogéneo	<input checked="" type="checkbox"/>	16	

18/ 5/ 2015
(Data)

(Assinatura)

Anexo II – Ficha de Preparação do Manipulado: Cápsulas de Sulfato de Zinco Entérico 300mg

FARMÁCIA S. JOSÉ



Ficha de Preparação do Manipulado

Cápsulas de Sulfato de Zinco Entérico 300 mg

Cliente:

Forma Farmacêutica: CAPSULA

Data de Preparação: 20/01/2015

Prazo Validade : 19/07/2015

Nº Lote : 14.1.15

Registo Copiador : 746

Condições de Conservação : A temperatura inferior a 25 graus.

Posologia:

Qtd. Total Medicamento : 1 X 100,00 uni

Director Técnico : Dr. Paulo Monteiro

Operador : Dra. Andreia Madanelo

Médico: Dr. Hugo S. Oliveira

Honorários: 4,88 €

Factor Multiplicativo: 5,00

Valor Net : 108,13 €

Valor IVA : 6,49 €

Valor Total: 114,62 €

Valor PVP

114,62 €

Matérias Primas	Usar	Nº Lote	Origem	Qtd. Usada	Unid	Preço Aq. s/ IVA	Factor Multiplic.	Preço Mat.prima
Sulfato de Zinco Diffucaps E		141515-1-1	Acofarma	45,00	g	0,65 €	1,90	55,57 €
Lactose		130178-P-	Acofarma	30,75	g	0,01 €	1,90	0,82 €
Subtotal								56,39 €

Preparação

Verificar estado de limpeza e conservação do material e laboratório.

Realizar os cálculos necessários para determinar a quantidade de sulfato de zinco e lactose a utilizar. (ver cálculos no verso)

Adicionar, num almofariz de vidro, o sulfato de zinco à lactose de acordo com o método de diluição geométrica e misturar sem pulverizar os pellets.

Proceder ao encapsulamento.

Acondicionar num frasco de vidro e rotular o frasco.

Limpar e arrumar o material e laboratório.

Aparelhagem

Encapsulador Capsunorm 2000

Embalagem	Tipo	Nº Lote	Fornecedor	Capac	Qtd	Preço	Fact. Mult.	Valor Net
Cápsulas nº0	EMBAL	121968-CB-2	Acofarma	0,68 mL	++++	0,01 €	1,20	1,44 €
Frasco de Vidro 150 mL	EMBAL		Plural	150 mL	1,00	0,79 €	1,20	0,95 €
Subtot								2,39 €

Ensaio	Especificação	Conforme	Utilizador	Assinatura
Cor	Esbranquiçada	<input checked="" type="checkbox"/>	04	
Odor	Inodoro	<input checked="" type="checkbox"/>	04	
Aspecto	Homogéneo	<input checked="" type="checkbox"/>	04	
Quantidade	100 caps	<input checked="" type="checkbox"/>	04	

20/1/15

(Data)

