Diana Filipe Soares Pereira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Adriana Osório e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015

· U C ·

Universidade de Coimbra

Diana Filipe Soares Pereira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Adriana Osório e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015

· U C ·

UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Diana Filipe Soares Pereira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010127611, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 9 de julho de 2015.

_____

(Diana Filipe Soares Pereira)

RELATÓRIO

ESTÁGIO CURRICULAR EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

A orientadora

_____

(Dra. Adriana Osório)

A aluna

_____

(Diana Filipe Soares Pereira)

Agradecimentos

À Dra. Adriana Osório, pela oportunidade, orientação e persistente sorriso com que me acolheu, foi fundamental no meu percurso pela pessoa a profissional que é.

À Dr.ª Mariana Gaio Simões, João Braga, Débora Silva, Dr.ª Joana Pereira, Gardina Seabra e toda a restante equipa da farmácia Porto, pelo apoio e enorme paciência.

À minha mãe, a quem devo tudo, e ao meu pai, por todo o amor e valores que sempre me incutiu.

Aos meus avós.

À minha irmã, à Sasa, ao Pi, às Ineses e a todos os meus amigos, de todas as horas.

À Faculdade de farmácia da Universidade de Coimbra e claro, a Coimbra.

Muito obrigada!

Índice

Abreviaturas ..... **vii**
1. Introdução **1**
2. Análise SWOT **1**
2.1. PONTOS FORTES – Análise Crítica e Atividade Individual *3*
2.1.1. Experiência Adquirida em Estágio 3
2.1.2. Integração dos Conhecimentos Teóricos Adquiridos no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) 4
2.1.3. Plano de Estágio Estruturado 7
2.1.4. Equipa Técnica da Farmácia 9
2.1.5. Localização e Horário da Farmácia 9
2.1.6. Elevada Variabilidade de Utentes 9
2.1.7. Ficha de Cliente 9
2.2. PONTOS FRACOS *10*
2.2.1. Conhecimentos em Homeopatia 10
2.2.2. Conhecimentos Sobre Produtos Veterinários 10
2.2.3. Existência de Vários Genéricos 10
2.3. OPORTUNIDADES *12*
2.3.1. Estagiar na Farmácia Porto 12
2.3.2. Serviços Existentes na Farmácia 12
2.3.3. Grande Diversidade de Clientes 12
2.3.4. Formações Sobre Produtos Disponíveis na Farmácia 13
2.3.5. Sala de Produtos Naturais e Puericultura 13
2.3.6. Possibilidade de Vendas Cruzadas ao Balcão. 13
2.4. AMEAÇAS *14*
2.4.1. Implementação Tardia de Receitas Eletrónicas 14
2.4.2. Concorrência em Expansão e com Novas Estratégias 14
2.4.3. Localização da Farmácia 15
3. Considerações Finais **15**
Referências **16**

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Representação esquemática de uma análise SWOT feita ao estágio na Farmácia Porto. .. 2

Abreviaturas

AEP - Associação Empresarial do Porto

CCF - Centro de Conferência de Faturas

CNP - Código Nacional de Produto

CNPEM - Código Nacional para Prescrição Eletrónica de Medicamentos

CUF - Companhia União Fabril

HTA - Hipertensão Arterial

IMC - Índice de Massa Corporal

INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I. P.

MNSRM - Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MICF - Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

OTC's - "*Over de Counter*" (Produto Farmacêutico de venda livre sem necessidade de prescrição médica e sem obrigatoriedade de ser vendido, exclusivamente, numa farmácia)

PUV - Preparações de Uso Veterinário

PVP - Preço de venda ao público

SGQ - Sistema de Garantia de Qualidade

SWOT - *Strehght* (Pontos Fortes), *Weaknesses* (Pontos Fracos), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças)

1. Introdução

O farmacêutico possui um lugar bem definido na saúde pública, com intervenção a diferentes níveis, quer preventivo quer terapêutico. Pode-se afirmar que a formação académica representa a base para o bom desempenho, informado, da profissão e que a formação profissional contínua é uma necessidade para se atingir um nível mais sedimentado e sempre atualizado de conhecimento. Infelizmente, nos dias de hoje, a importância do papel do farmacêutico tem vindo a ser cada vez menos reconhecida, obrigando a que seja preciso provar continuada e afincadamente o seu valor. Terá de se ter sempre presente que este intervém em questões tão importantes como a promoção de saúde, a prevenção de doenças, a promoção de hábitos saudáveis e a monitorização de indicadores de doenças mais comuns.

Os últimos cinco anos de formação universitária convergiram para o último momento formativo base, o estágio curricular, absolutamente decisivo para a minha inserção no mercado profissional. Assim, desenvolvi este estágio na Farmácia Porto, uma farmácia comunitária que, tal como o nome indica, se situa na cidade do Porto, sob a orientação da Dr.ª Adriana Osório e restante equipa, durante cerca de 5 meses. Desta forma, este estágio tornou-se numa oportunidade única de aprendizagem prática e de desenvolvimento das minhas capacidades e ética de trabalho, deixando-me preparada para a minha vida profissional, que agora se iniciará.

Este relatório não é mais do que um testemunho deste estágio curricular, englobando as tarefas realizadas, experiências e conhecimentos adquiridos, assim como uma análise SWOT que reúne os pontos fortes e fracos, as oportunidades e ameaças das vivências e atuação numa farmácia comunitária e na Farmácia Porto em particular, assim como a relação destas com a formação académica.

2. Análise SWOT

A Análise SWOT é uma ferramenta criada com o intuito de elaborar um diagnóstico estratégico pelas empresas. Nos dias de hoje, esta é adaptada a diferentes objetivos, como na avaliação de uma atividade (estágio/formação académica). A sigla SWOT é composta pelas iniciais das palavras *Strehght* (Pontos Fortes), *Weaknesses* (Pontos Fracos), *Opportunities*

(Oportunidades) e *Threats* (Ameaças), que englobam os conteúdos desenvolvidos na análise para o caso da minha experiência de estágio, como esquematizado na Tabela I abaixo apresentada e que a seguir detalharei.

Tabela I - Representação esquemática de uma análise SWOT feita ao estágio na Farmácia Porto.

	AJUDA	ATRAPALHA
AMBIENTE INTERNO	• Experiência adquirida em estágio, • Integração dos conhecimentos adquiridos no MICF, • Plano de estágio estruturado, • Equipa técnica da farmácia, • Localização e horário da farmácia, • Elevada variabilidade de utentes, • Ficha de cliente.	• Falta de conhecimentos em homeopatia, • Falta de conhecimento acerca de produtos veterinários, • Grande variabilidade de OTC's para a mesma finalidade, • Pouca familiaridade com os produtos alimentares para bebés.
AMBIENTE EXTERNO	• Equipa técnica competente, • Serviços existentes na farmácia, • Formações semanais sobre produtos dispensados na farmácia, • Laboratório para a preparação de manipulados, • Existência de grande diversidade de produtos homeopáticos, • "Sala bebé" com a maior parte das marcas de leites e suplementos para bebés, • Possibilidade de vendas cruzadas ao balcão.	• Implementação tardia de receitas eletrónicas, • Concorrência em expansão e com novas estratégias, • Localização da farmácia.

2.1. PONTOS FORTES – Análise Crítica e Atividade Individual

2.1.1. Experiência Adquirida em Estágio

Os serviços prestados pela farmácia devem ser pautados pela qualidade e eficiência, indo de encontro às expectativas dos utentes, contribuindo assim para a sua máxima satisfação. A prontidão na resposta e solução para o problema que inquieta o utente é um dos fatores determinantes para a fidelização do mesmo à farmácia a que se dirige. Assim, a exigência destes de cumprimento destes fatores foi uma constante ao longo do meu estágio, elevando o meu trabalho para um nível de desempenho e conhecimento superiores.

A Instituição

A Farmácia Porto é uma farmácia comunitária com cerca de 4 anos, situada no Porto, perto da rotunda da AEP, na tão conhecida circunvalação, relativamente perto de instituições como o hospital e instituto CUF, o Hospital Pedro Hispano ou o Hospital de Magalhães Lemos. Por este motivo, é por muitos conhecida como uma "farmácia de passagem". Para essa designação contribui também o facto de ser uma farmácia aberta 24h, 365 dias por ano, ter um parque de estacionamento à disposição dos clientes e ainda um *farma-drive* para casos mais particulares. Isto faz com que consiga uma grande variedade de utentes e um movimento absolutamente frenético, com uma diversidade equivalente de situações e problemas, o que para um estagiário é uma mais-valia enorme em termos da experiência adquirida, não só em termos técnicos como pessoais.

Para além de tudo, a farmácia reúne ainda outras condições: é uma farmácia compartimentada, com uma área totalmente administrativa, que assenta numa estrutura organizada de cuidadosa gestão de recursos que permite a sustentabilidade da farmácia e a contribuição para o desenvolvimento da comunidade, tendo sempre presente a importância da melhoria contínua. Inclui profissionais com competência na área da gestão, economia e *marketing*, para além de farmacêuticos; inclui um departamento de receituário, onde são verificadas todas as receitas, para que não haja erros nas mesmas nem na respetiva comparticipação, permitindo atuar prontamente sempre que se justifique; tem uma zona de manipulados, em constante crescimento; tem ainda, como é óbvio, o *back-office* e *front-office*, com 3 salas (sala principal, sala de produtos naturais e sala de produtos para bebé), uma

zona de monitorização de doenças como HTA, colesterol, diabetes, entre outras, e uma outra para realizar formações acerca dos produtos disponíveis da farmácia.

A farmácia é detentora de um portfólio de produtos e serviços de saúde inovadores e diferenciados, primando por uma atendimento pró-ativo e personalizado, que emerge de uma forte comunicação com os seus utentes. No decorrer do meu estágio tive a oportunidade de realizar alguns dos serviços a seguir referidos, sendo-me os restantes transmitidos através de formações com os responsáveis por cada um deles.

O facto de adquirir conhecimento relativamente a todos estes serviços, sensibilizou-me para situações onde o simples cumprimento da prescrição médica não era suficiente, permitiu abrir os meus horizontes, conseguindo assim facultar mais informação e eventualmente propostas alternativas aos doentes que solicitavam o meu auxílio.

É importante frisar que todos os comportamentos a ter, ou não, no cumprimento de funções, na farmácia, por todos os seus membros constituintes, está assente num manual de procedimentos, bem documentado e assinado por todos.

Por tudo isto, considero-me uma privilegiada pela forma organizada com que o meu estágio foi concebido, dentro dos ideais da política de qualidade da farmácia, o que permitiu que a minha aprendizagem fosse sustentada e gradual, fornecendo-me as ferramentas necessárias para o meu futuro exercício como Farmacêutica.

2.1.2. Integração dos Conhecimentos Teóricos Adquiridos no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF)

A formação universitária, até então obtida, constituiu o pilar no meu desenvolvimento como farmacêutica. A parte técnico-científica advém precisamente daqui. Porém, aos poucos, fui constatando que o farmacêutico tem que dominar outras capacidades e não só aquelas que se prendem com a parte técnico-científica do medicamento. É importante saber avaliar cada situação, assim como cada utente que nos solicita apoio, com a finalidade de perceber o que o preocupa, qual será a melhor solução para o seu problema e como comunicar com ele para que cumpra de forma correta a terapêutica/aconselhamento prestado.

É importante que nenhum utente saia da farmácia sem lhe terem sido colocadas algumas questões que nos certifiquem de que o utente adere à terapêutica, se teve alguma Reação Adversa à Medicação, se o seu problema de saúde se encontra controlado, etc., assim como é fundamental que o utente fique sempre bem esclarecido acerca de tudo a que à terapêutica diga respeito.

Na Farmácia Porto, a grande maioria dos atendimentos ocorre mediante apresentação da prescrição médica pelo utente, procurando o farmacêutico recorrer aos seus conhecimentos científicos e técnicos necessários, de modo a que o utente disponha de um atendimento conducente a uma terapêutica segura e efetiva com o devido aconselhamento. Em caso de dúvida na análise da receita, o farmacêutico deve questionar o utente, bem como compreender quais os sintomas e queixas que expôs ao médico e se assim mesmo permanecerem dúvidas, deve contactar o médico. O ato farmacêutico não deve ser limitado à simples cedência do medicamento perante a receita médica, é necessário ter espirito crítico e interventivo. Por exemplo, durante o meu estágio, deparei-me enumeras vezes com utentes que se apresentavam confusos sobre como tomar a sua medicação, frequentemente devido à substituição do medicamento de marca pelo genérico (por opção própria), o que salienta a importância do farmacêutico em executar uma análise crítica em cada atendimento.

Com o aumento do acesso a informação sobre a área da saúde, existe uma maior predisposição do doente à automedicação, o que torna a indicação farmacêutica uma ação cada vez mais crucial nesse processo de aconselhamento e orientação. Durante o ato de indicação farmacêutica, deve ser conduzida uma entrevista de modo a retirar o máximo de informação possível do utente, valorizando as suas queixas e preocupações. Posteriormente, e se necessário, deverá ser recomendado um MNSRM (Medicamento Não Sujeito a Receita Médica) adequado ao estado fisiopatológico do mesmo, devendo expor as opções disponíveis e alertar o consumidor para o uso correto do medicamento. As medidas não farmacológicas devem sempre ser alvo de indicação farmacêutica, sendo que por vezes estas são suficientes para a melhoria do estado do doente. É igualmente necessário ter especial atenção a determinados grupos, como crianças, grávidas, lactentes, idosos e doentes crónicos. Na Farmácia Porto, não são aconselhados produtos para crianças ou grávidas, que não refiram explicitamente que podem ser utilizados por estas, o que é um fator limitador mas fundamental para o garante da segurança.

Não menos importante, é a necessidade do farmacêutico assumir um papel crítico ao ponto de recomendar a ida ao médico, pois pode ser necessária a toma de um MSRM (Medicamento Sujeito a Receita Médica). Apareceu, durante o meu estágio, mais do que um caso de utentes, a queixarem-se de uma dor no olho, irritação e prurido intenso, dizendo ser uma conjuntivite, para a qual pediam um colírio com antibiótico ou qualquer outra medicação já utilizada anteriormente ou aconselhada por um familiar ou amigo que, supostamente, já experimentara algo semelhante. Nessas situações, tive que explicar ao utente que tinha diante de mim, que poderia não se tratar de uma conjuntivite mas se o fosse, poderia ser de origem vírica e não bacteriana, exigindo, por isso, medidas interventivas distintas. Para além disso, explicava que uma automedicação poderia implicar efeitos adversos. No caso de colírios com corticosteroides, por exemplo, o seu mau uso poderá originar cataratas ou glaucoma e se for um colírio com antibiótico, em situações extremas, pode mesmo originar cegueira. Neste tipo de situações não aconselhei sequer uma solução de conforto (que poderia mascarar a sintomatologia e influenciar o diagnóstico), apenas encaminhei os utentes para o médico, onde poderiam encontrar o diagnóstico e prescrição do tratamento específico e correto.

No exemplo anteriormente descrito, não fiz qualquer recomendação para além da procura de apoio médico, no entanto, há outras situações em que os clientes vão à farmácia procurar algo para uma tosse com dor de garganta, dores de cabeça, dores corporais e febre alta, por exemplo, o que nos indica um quadro de gripe. Nesse tipo de circunstância, para além de medidas não farmacológicas, que são sempre fundamentais, a farmácia dispõe de medicamentos auxiliares para o tratamento (antigripais, suplementos vitamínicos, analgésicos, antipiréticos, anti-inflamatórios, anti-histamínicos e mucolíticos) [1]. Após algumas perguntas, podemos analisar melhor a situação e dispensar esse tipo de medicamento com maior garantia de segurança, eficácia e consequente satisfação do cliente.

Devo salientar que qualquer medicação indicada pelo farmacêutico deverá ser limitada no tempo, para que não ocorra a possibilidade de estarmos a mascarar algum estado fisiopatológico mais grave. No caso dos sintomas referidos, poderia tratar-se, por exemplo, de uma amigdalite, para a qual o tratamento passa obrigatoriamente pela visita ao médico, com posterior prescrição de um antibiótico e aí, o analgésico ou antipirético que o utente está a tomar, só estará a mascarar a sintomatologia.

Todo este modo de atuação exercido na Farmácia Porto fez-me aprender como o farmacêutico deve atuar, em cada situação.

2.1.3. Plano de Estágio Estruturado

De forma a integrar a equipa profissional da farmácia e preparar-me para os desafios que surgem no dia-a-dia, foi importante o estágio ter sido estruturado com uma abordagem gradual e faseada. Isto quer dizer, que iniciei o estágio por etapas, começando por conhecer o funcionamento da farmácia e as tarefas da equipa, com que me relacionei todos os dias. Assim, comecei por compreender como funcionava o armazenamento e disposição dos produtos farmacêuticos a nível de *back office*, aproveitando para me inteirar daqueles que são mais comercializados e aprofundar o conhecimento acerca de alguns. O passo seguinte, foi a receção de encomendas, verificação de prazos de validade e monitorização de reservas pendentes.

Após o término destas tarefas, dirigi-me para o receituário. A conferência do receituário revestiu-se de grande importância, tanto a nível profissional como económico, já que me permitiu conhecer o funcionamento da comparticipação de medicamentos que, neste momento, é atribuída segundo a média dos 5 medicamentos mais baratos no mercado (5 PVP's mais baixos). Esta questão é um pouco polémica, pois esses preços podem variar e os utentes reparam nessa situação e exigem uma explicação da nossa parte. Por vezes, a explicação a prestar ao utente não é uma tarefa fácil e exige paciência.

Também aprendi como funciona a prescrição médica, que pode ser pelo nome do produto, CNP ou CNPEM (grupo homogéneo de medicamentos). Dentro de um grupo homogéneo de medicamentos, estes devem apresentar o mesmo princípio ativo, dosagem e forma farmacêutica. Esta forma de prescrição facilita a dispensa do medicamento, em comparação com as receitas manuais existentes no passado.

Para além disto, no receituário também adquiri a capacidade de detetar erros na dispensa de medicamentos prescritos ou simples regularização da venda e, na maioria das vezes, corrigi-los.

Na verificação da receita é necessário confirmar diversos fatores, como as comparticipações aplicadas, prazo de validade da receita, assinatura do médico, concordância entre medicamentos cedidos e prescritos, etc. [2]. Os erros detetados são registados num documento próprio para o efeito, sendo um dos indicadores de qualidade contabilizados no âmbito do seu programa de SGQ. A verificação do receituário é realizada todos os dias, para que, em caso de erro, este seja detetado primeiro por um dos colaboradores e não pelo

utente. Na maioria das vezes, estes erros têm a ver com a falta de ativação de exceções (a, b e c). Nesta etapa do estágio foi-me possível contactar com uma vertente mais burocrática da atividade farmacêutica, podendo começar a verificar que tipo de informação era obrigatória numa receita, quais os principais erros que surgem nas receitas e que inviabilizam a cedência dos medicamentos e quais são os diversos passos no processamento de uma receita, desde a sua chegada à farmácia até ao seu envio para o Centro de Conferência de Faturas (CCF), na Maia, para que posteriormente seja atribuída a devida comparticipação dos medicamentos por parte do Sistema Nacional de Saúde.

A verificação de receituário deve ser feita o mais próximo possível da hora do atendimento, pois a deteção precoce de erros graves, como troca de dosagem ou mesmo de medicamento, permite minimizar as consequências graves que daí advêm. Contudo, com o aparecimento das receitas eletrónicas, ainda que tardiamente no caso da Farmácia Porto, veio diminuir muito substancialmente o número de erros e falhas, com cada vez menos receitas consideradas inválidas.

Numa fase final, passei para o balcão para poder testemunhar e escutar a abordagem e aconselhamento ao doente, prestada pelos profissionais da farmácia. Desta forma, fui interiorizando experiências que me foram preparando para o momento em que assumi a mesma função.

Também aprendi os procedimentos de preparação de manipulados, grande mais-valia da Farmácia Porto, onde pude por em prática alguns conhecimentos pré-adquiridos em unidades curriculares ao longo do MICF.

Quando comecei a interagir com a população através do atendimento, medição e monitorização de parâmetros fisiológicos e bioquímicos (tensão arterial, colesterol, triglicerídeos, glicémia ou IMC), dispensa de medicamentos e aconselhamento sobre a monitorização dos mesmos, esta tarefa iniciou-me na relação profissional de saúde-doente, ajudando-me a compreender a forma ideal de criar uma relação farmacêutico-utente. Esta tarefa de elevada responsabilidade e exigência foi assim precedida de várias etapas que me prepararam para o ato farmacêutico.

2.1.4. Equipa Técnica da Farmácia

Um dos pontos fortes mais determinantes deste estágio foi a interação e aprendizagem adquirida com toda a equipa da Farmácia Porto. Esta é constituída por profissionais com formação contínua de elevada exigência, com competência, profissionalismo, um forte sentido de trabalho em equipa e entreajuda e um nível ético e deontológico elevado, características estas, que se unem, possibilitando um serviço de eficácia na prestação de cuidados de saúde e satisfação para o utente. A união e cooperação entre os vários membros transparece nos serviços diários da farmácia, tornando os mesmos mais agradáveis para todos. A equipa é composta por farmacêuticos, técnicos de farmácia e técnicos auxiliares de farmácia, com diferentes experiências profissionais que me foram transmitindo informação no dia-a-dia e esclarecendo as minhas dúvidas sempre com máxima prontidão, disponibilidade e acessibilidade.

2.1.5. Localização e Horário da Farmácia

Como já referi em cima, a Farmácia Porto tem uma excelente localização e um horário muito alargado, o que me permitiu interagir com diferentes situações e utentes ao longo do meu estágio, enriquecendo o meu conhecimento e prática profissional a um nível que me seria impossível atingir numa farmácia mais "convencional" ou menos movimentada.

2.1.6. Elevada Variabilidade de Utentes

Os utentes que recorrem à Farmácia Porto pertencem aos vários estratos sociais e compreendem diferentes idades, graus de instrução e estilos de vida, exigindo um máximo de atenção sem nunca esquecer o profissionalismo que nos é exigido em qualquer momento da execução das nossas funções.

2.1.7. Ficha de Cliente

Para além do incentivo que esta ficha é para os clientes porque acumulam pontos, que se transformam em vales de desconto após a acumulação de um determinado número de pontos, é sobretudo uma forma do farmacêutico controlar a medicação, detetar

potenciais interações medicamentosas ou simplesmente verificar os laboratórios já dispensados ao utente. Desta forma, o mesmo pode usufruir de um atendimento bastante mais seguro e personalizado, manter os medicamentos provenientes de laboratórios habituais e, desta forma, minimizar confusões, tantas vezes aliadas a trocas entre marcas ou genéricos.

2.2. PONTOS FRACOS

2.2.1. Conhecimentos em Homeopatia

A maior dificuldade em termos de atendimento e aconselhamento farmacêutico foi, sem dúvida, sobre os produtos homeopáticos. Na minha opinião, durante o percurso académico, não houve formação suficiente para me preparar de forma satisfatória para esta área. No entanto, ao longo do estágio procurei aprofundar os meus conhecimentos para poder responder às questões que me foram colocadas.

2.2.2. Conhecimentos Sobre Produtos Veterinários

A nossa formação em produtos veterinários também se revelou um pouco insatisfatória pois a cadeira de PUV (preparações de uso veterinário) que aborda um pouco este tipo de produtos, acaba por não incidir tanto nos produtos não sujeitos a receita médica mais vendidos, que têm a ver com a desparasitação interna e externa de cães e gatos.

2.2.3. Existência de Vários Genéricos

A existência de inúmeros genéricos também dificultou o atendimento durante o estágio pois, a maior parte dos utentes que vinham comprar medicação crónica, não se lembravam do laboratório do seu medicamento genérico habitual mas requeriam o mesmo medicamento cedido anteriormente. Por vezes, a explicação dos utentes não coincidia com a realidade, visto que era frequente descreverem uma embalagem sem que esta descrição correspondesse à embalagem do medicamento em questão. No entanto, para colmatar esta situação, verificava se alguma vez o utente tinha levantado a sua medicação na farmácia e

caso o tivesse feito, tinha acesso à medicação usual do utente na sua ficha de cliente, simplificando o processo de atendimento.

2.2.4 Existência de uma Vasta Gama de Produtos para a Mesma Finalidade

Há uma grande variedade de produtos no mercado com a mesma finalidade, o que dificulta o ato de aconselhamento. Por exemplo, só para um sintoma de azia existem várias alternativas medicamentosas. Para solucionar este problema, durante o estágio, tentava saber, com mais pormenor, a sintomatologia apresentada, de modo a encontrar o produto mais adequado e, no final, dava ao cliente uma ou duas opções, com galénicas diferentes por exemplo, para que este escolhesse a que mais lhe agradava.

2.2.5 Pouca Familiaridade com Produtos Alimentares para Bebés

O aconselhamento de papas também foi um ponto fraco do meu estágio porque, tal como nas situações anteriores, a nossa formação académica não incidiu muito nesse assunto. Recordo-me de uma situação em que uma cliente procurava a "primeira papa" para o seu bebé. Com alguma dificuldade encontrei uma denominada mesmo por "primeira papa", mas esta tinha, na sua composição, arroz. A cliente em questão, prontamente me disse que não queria nenhuma papa com arroz porque poderia alterar o processo de digestão e fluxo intestinal. Com a minha inexperiência não sabia se poderia aconselhar uma outra papa, apenas à base de fruta, para contornar a situação. Neste caso, uma farmacêutica mais experiente explicou-me que a quantidade de arroz existente, à partida, não teria qualquer inconveniente mas, alternativamente, poderia começar por consumir outras papas, indicadas para bebés com menos de 4 meses, fazendo de uma destas, a sua primeira papa.

Mais uma vez, são questões que se vão ultrapassando com o tempo e experiência.

2.3. OPORTUNIDADES

2.3.1 Estagiar na Farmácia Porto

Poder aprender nesta farmácia, com a sua equipa, movimento tão típico e forma de trabalhar, deu-me ferramentas para encarar o início da minha vida profissional com determinação e confiança, não só a nível técnico e científico como também a nível interpessoal, com colegas de trabalho e com os utentes.

2.3.2 Serviços Existentes na Farmácia

Durante o meu estágio pude expandir os meus horizontes ao estar em contato com outras atividades para além do aconselhamento farmacêutico propriamente dito. Dentro destas, a preparação de manipulados tem algum destaque pois foi, sem dúvida, uma grande oportunidade para por em prática aquilo que aprendi nas aulas de farmácia galénica e tecnologias farmacêuticas. É uma atividade que nem todas as farmácias comunitárias praticam e que se poderá revelar numa grande vantagem técnica e comercial.

Para além dos produtos de tratamento cujos mais procurados serão, provavelmente, a vaselina enxofrada ou a suspensão oral de Trimetoprim 1%, a farmácia colocou recentemente à disposição do público, uma linha cosmética "Farmácia Porto", de cremes hidratantes, *after-sun*, óleo de amêndoas doces, entre outras novidades.

2.3.3 Grande Diversidade de Clientes

Esta farmácia é visitada por uma enorme diversidade de clientes permitindo não só adquirir conhecimentos a nível científico, como também em termos de interação com o utente, de um modo mais direcional e específico, tendo em conta fatores como idade, estado de saúde, formação académica e profissional, entre outros.

2.3.4 Formações Sobre Produtos Disponíveis na Farmácia

A Farmácia Porto permite que os seus colaboradores tenham acesso a formações sobre MNSRM (medicamentos não sujeitos a receita médica), cosméticos, suplementos alimentares e outros produtos da área de saúde sem terem que sair da farmácia. Especialistas de empresas como a Johnson&Johnson®, Merck®, URIAGE®, BIODERMA®, ISDIN®, Babe®, Phillips®, entre muitas outras, transmitem-nos semanalmente os conhecimentos essenciais para que conheçamos os produto que comercializam e os consigamos dispensar e aconselhar da forma mais apropriada. Para além destas, também tive a oportunidade de ir a uma formação de toda a linha URIAGE®, externa à farmácia, onde aprendi imenso sobre cosmética, aumentando ainda mais o interesse pela área.

2.3.5. Sala de Produtos Naturais e Puericultura

A "Sala Natura" e a "Sala Bebé" que, tal como os nomes indicam, apresentam os produtos naturais, onde se inserem os homeopáticos e os produtos para bebés como é o caso dos leites. Nelas tive mais uma oportunidade para colmatar as minhas dificuldades em termos de conhecimento e consequente aconselhamento nestes dois setores.

2.3.6. Possibilidade de Vendas Cruzadas ao Balcão.

Como já fui citando ao longo deste relatório, uma farmácia desta dimensão tem à disposição as mais variadas linhas e marcas de OTC's e cosmética, podendo o profissional de saúde ter "margem de manobra" para introduzir as vendas cruzadas nos seus atendimentos. Alguns exemplo comuns deste tipo de vendas são o aconselhamento de compressas esterilizadas na compra de colírios oftálmicos assim como soro fisiológico para higienização dos olhos ou mucosa nasal, em casos de patologias que afetem estas zonas; Água de mar na venda de anti-histamínicos para crises alérgicas exacerbadas com congestão nasal; Protetor solar na venda de qualquer creme de rosto, de dia ou noite, que não tenha já essa fotoproteção incorporada na sua composição, entre muitos outros.

O *cross-selling* é extremamente importante no mercado atual por todo o contexto económico-social em que as farmácias portuguesas estão inseridas mas também porque desperta no utente necessidades desconhecidas até então, pelo mesmo, mas que se

poderiam revelar num futuro próximo. São, por isso, um contributo para a satisfação do cliente em relação ao atendimento farmacêutico.

2.4. AMEAÇAS

2.4.1 Implementação Tardia de Receitas Eletrónicas

O distrito do Porto foi o último a aderir às receitas eletrónicas, ou seja, só em Junho é que estas foram introduzidas, o que fez com que a minha experiência a este respeito fosse reduzida. No entanto, vejo esta novidade como uma forma de diminuir os erros na interpretação das receitas, que geram as devoluções pelo CCF (centro que confere e corrige as receitas e viabiliza a atribuição da respetiva comparticipação).

2.4.2. Concorrência em Expansão e com Novas Estratégias

Desde que é possível a venda de MNSRM em locais como parafarmácias e outros espaços comerciais, as farmácias têm um desafio redobrado. Este assunto é bastante problemático, pois não nos podemos esquecer que para qualquer dispensa de um MNSRM ou até de um suplemento, deverá existir por trás um aconselhamento, que só poderá ser feito ao balcão de uma farmácia. Infelizmente, hoje em dia, as pessoas optam por aquisição de produtos em tais superfícies, muitas vezes devido a motivos de ordem económica ou por simples comodismo.

Um caso muito comum e um pouco revoltante para um profissional de saúde com consciência, é a venda da pílula do dia seguinte, nos supermercados e grandes superfícies comerciais, sem qualquer apoio ou aconselhamento por parte da pessoa que faz essa dispensa. No meu estágio foi abundante a procura desta pílula por diversos motivos, mas um que me marcou particularmente foi o caso de uma utente, na casa dos 30 anos e com 30kg, que procurava a pílula do dia seguinte. Quando lhe perguntei quando foi a relação sexual desprotegida, esta prontamente me respondeu que ainda não tinha sido mas iria ser o dia seguinte, isto porque o preservativo irritava a sua mucosa vaginal e não tomava a pílula. Como o namorado estava a cumprir pena numa penitenciária e a visita íntima era no dia seguinte, ela comprava a pílula do dia seguinte para se precaver. Muito surpreendida mas tentando manter a calma, expliquei à senhora que a pílula do dia seguinte representava uma

carga hormonal à qual o seu corpo não reagiria da melhor forma e que este método deveria ser utilizado excecionalmente e não por sistema, como era o caso. Aconselhei o uso do preservativo sem latex porque a irritação de que a senhora se queixava provavelmente seria uma reação alérgica ao preservativo e a partir do daquele momento deveria retomar a pílula aconselhada pela ginecologista, que não andava a tomar há meses.

Concluo com isto que nem todos os espaços que comercializam produtos de saúde estão preparados para o fazer e as consequências de uma dispensa errada pode ser crucial na vida de alguém.

2.4.3 Localização da Farmácia

A localização da farmácia constitui um ponto forte mas também uma ameaça neste estágio curricular. É certo que me permite contactar com uma enorme quantidade e diversidade de utentes e adquirir extensa experiência, contudo, por ser conhecida por muitos como uma "farmácia de passagem", cria uma certa hostilidade por parte de algumas pessoas, que não se importam de fazer exigências despropositadas e até serem um tanto inconvenientes, só para não terem que voltar à farmácia uma segunda vez. Tive várias situações destas, cujo modelo típico é o cliente que se dirige à farmácia solicitando medicamentos sem receita médica, que são sujeitos à mesma, exigindo a medicação. Este tipo de situação é bastante aborrecida e constrangedora mas implica firmeza na recusa da pretensão.

3. Considerações Finais

Terminada mais uma etapa no meu processo de aprendizagem para ser farmacêutica, considero a experiência inteiramente positiva. Posso afirmar perentoriamente que saio deste estágio mais próxima do objetivo de ser uma profissional de saúde competente e responsável. Para tal, muito contribuiu o local onde decorreu o meu estágio, onde a ideologia vai muito para além de um simples aviar de receita ou um atendimento sem qualquer preocupação com o utente. Neste local, que sempre exigiu o meu melhor, onde me foi dada a autonomia necessária para que pudesse progredir, adquiri competências

técnico-científicas, sociais, de trabalho em equipa e humanas que me deram confiança e motivação para exercer a minha profissão com capacidade e segurança.

Ao colocar a teoria apreendida em quatro anos e meio em prática, obtive uma visão mais concreta da profissão e da sua importância na saúde e na sociedade. O farmacêutico chega ao utente de um modo que outros profissionais de saúde, por vezes, não conseguem chegar, isto é, de um modo mais simples, disponibiliza a sua atenção e tempo para esclarecer o utente sobre as suas questões, promovendo deste modo a saúde junto da população.

Termino mais esta fase do meu percurso académico com a consciência de que o futuro da classe farmacêutica e do setor da saúde do país dependem de nós, o que é uma grande responsabilidade mas ao mesmo tempo um enorme orgulho.

Referências

[1] **Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde**. INFARMED, 3ª Ed., (2014), pp. 3-25.

[2] **Prontuário Terapêutico**. 11ª Ed. Lisboa: INFARMED, (2013), pp. 305-306.