Sofia Maria Oliva Teles Salgado

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015

· U C ·

UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Sofia Maria Oliva Teles Salgado

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015

· U C ·

Universidade de Coimbra

Estágio realizado na Farmácia Fontes Pereira de Melo

16 de Março a 25 de Junho de 2015

Orientador de Estágio:

_____

(Dra. Vânia Sofia Martins Matias)

__/__/____

Estagiário:

_____

(Sofia Maria Oliva Teles Salgado)

__/__/____

Eu, Sofia Maria Oliva Teles Salgado, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010124539, 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, 7 de Setembro de 2015.

_____

Sofia Maria Oliva Teles Salgado

Os meus sinceros agradecimentos:

À equipa da Farmácia Fontes Pereira de Melo, por toda a experiência por eles proporcionada, conhecimentos que me transmitiram e, principalmente, pelo espírito de equipa, solidariedade e dedicação.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra pelas bases e conhecimentos científicos que me proporcionou.

À minha família, mãe, pai e irmãos por terem sido o meu pilar nesta fase tão importante da minha vida, por todo o amor e apoio.

Ao Fábio, por toda a compreensão e paciência e, especialmente, por todo o amor e dedicação.

Aos meus amigos da faculdade, que levarei comigo para sempre no coração, tendo sido o meu porto seguro durante todos os anos de faculdade.

A Coimbra.

ÍNDICE

ABREVIATURAS 3

1. INTRODUÇÃO 4

2. ANÁLISE SWOT 5

2.1 PONTOS FORTES 5

2.1.1 Aplicação prática de conhecimentos obtidos na formação académica 5

2.1.2 Localização e Instalações da farmácia 6

2.1.3 Equipa técnica 7

2.1.4 Protocolos efetuados com diversas empresas 8

2.1.5 Plano de estágio estruturado 9

2.1.5.1 Back-Office: Receção, devolução e armazenamento de encomendas 9

2.1.5.2 Receituário 10

2.1.5.3 Análises Bioquímicas e Fisiológicas 12

2.1.5.4 Atendimento ao público 13

a. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica 14

b. Aconselhamento Farmacêutico 16

2.1.6 Participação no primeiro aniversário da farmácia 20

2.2 PONTOS FRACOS 21

2.2.1 Preparação de medicamentos manipulados 21

2.2.2 Impossibilidade de usar certas funcionalidades do *Sifarma2000*® 22

2.2.3 Aspetos da formação académica: conhecimentos e prática profissional 22

2.3 OPORTUNIDADES 23

2.3.1 Formações ao longo do estágio 23

2.3.2 Diversidade de marcas e produtos na área da Dermocosmética 24

2.3.3 *PharmCareer* e Formação do *Sifarma2000*® 25

2.3.4 Implementação da Nova Receita Eletrónica 25

2.4 AMEAÇAS 26

2.4.1 Único estágio curricular obrigatório inserido no plano de estudos do MICF 26

2.4.2 Medicamentos esgotados e alteração de preços dos medicamentos 27

2.4.3 Venda de MNSRM fora das farmácias 28

3. CONCLUSÃO 29

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 30

ABREVIATURAS

ACSS	Administração Central dos Sistemas de Saúde
AINE's	Anti-Inflamatórios Não Esteroides
ANF	Associação Nacional de Farmácias
CCF	Centro de Conferência de Faturas
CNPEM	Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos
INFARMED	Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
MICF	Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas
MNSRM	Medicamento Não Sujeito a Receita Médica
MSRM	Medicamento Sujeito a Receita Médica
OTC's	*Over-The-Counter*
PVP	Preço de Venda ao Público
RAM's	Reação Adversa a Medicamentos
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SWOT	*Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats*

1. INTRODUÇÃO

O Estágio Curricular em Farmácia Comunitária inserido no Plano de Estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) constitui uma das etapas fundamentais e de grande valor para a formação de novos farmacêuticos. Este permite-nos a nós, alunos, consolidar todos os conhecimentos científicos e práticos adquiridos ao longo de 5 anos de formação, tornando-nos melhores profissionais de saúde, através da aplicação dos mesmos em contexto real. Para além disso é também uma mais-valia o facto de contactarmos com a realidade quotidiana de um farmacêutico em contexto comunitário, sendo de máxima importância e utilidade para o nosso futuro profissional.

O farmacêutico, enquanto profissional de saúde e especialista do medicamento tem um papel fundamental na sociedade, visto ser o primeiro contacto que a população tem com os medicamentos. Assim, toda a prática diária profissional exercida tem como objetivo final assegurar e melhorar a qualidade de vida dos utentes através da prevenção e controlo de doenças, bem como através da adesão à terapêutica e do uso racional dos medicamentos por parte dos utentes.[5]

Ao viver os atuais tempos de mudança, o farmacêutico de oficina propõe aos seus utentes serviços inovadores. Serviços esses que vão ao encontro das necessidades e expectativas de um público cada vez mais exigente e mais bem informado no que diz respeito à saúde.[5]

O meu estágio curricular foi realizado na Farmácia Fontes Pereira de Melo, em Lisboa, tendo iniciado a 16 de março e finalizado a 25 de junho de 2015. A minha escolha por esta farmácia deve-se à excelente localização, instalações e dimensão da mesma, bem como ao facto da farmácia apresentar diversos serviços disponíveis para a comunidade e uma vasta gama de marcas, principalmente na área da Dermocosmética. O meu estágio decorreu sob a orientação da Dr.ª Vânia Matias, Diretora Técnica da Farmácia, a qual, juntamente com a restante equipa, me guiaram nesta que foi a minha primeira experiência profissional, ajudando-me tanto na consolidação dos conhecimentos já obtidos durante a formação académica, como na aquisição de novos conhecimentos.

2. ANÁLISE SWOT

A análise SWOT divide-se em dois ambientes: o interno, que é constituído pelos pontos fortes (*Strenghts*) que me ajudaram durante o período de estágio e pelos pontos fracos (*Weaknesses*) que de certa forma condicionaram o meu exercício profissional; e o externo que inclui todas as oportunidades (*Opportunities*) que me foram concedidas, quer pela minha formação académica, quer pela Farmácia Fontes Pereira de Melo em termos de experiência profissional e, finalmente, as ameaças (*Threats*) que ocorreram durante o meu estágio e que de certa forma limitaram o meu exercício profissional. A minha análise SWOT tem como objetivo elucidar os aspetos positivos e negativos do meu estágio, avaliando-os de forma crítica e relacionando-os com os conhecimentos adquiridos durante a minha formação académica.

2.1 PONTOS FORTES

2.1.1 Aplicação prática de conhecimentos obtidos na formação académica

Durante os cinco anos de formação académica que tive, adquiri conhecimentos práticos e científicos essenciais para a realização do estágio, facilitando assim a minha aprendizagem e o meu desempenho.

Relativamente à área da Indicação Farmacêutica os conhecimentos por mim adquiridos na unidade curricular de Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados de Saúde e Fitoterapia foram um pilar de extrema importância, podendo ser mesmo considerada das unidades curriculares que mais bases me deu para a prática profissional. As áreas lecionadas nesta unidade curricular cobrem grande parte da área de atuação do farmacêutico, como por exemplo constipações e gripes, patologias digestivas, afeções dermatológicas, afeções respiratórias, contraceção oral de emergência, entre outras, tendo-me permitido ter alguma autonomia no aconselhamento de produtos respeitantes a estas áreas. Para além desta vertente, a área de Fitoterapia também me ajudou a adquirir conhecimentos sobre os benefícios e malefícios decorrentes do uso destes produtos, permitindo-me assim fornecer um melhor aconselhamento, consoante cada caso. No caso de doentes de maior risco, por exemplo os hipertensos, o aconselhamento dado tem de ser sempre mais cuidadoso pois há

inúmeros fatores a ponderar para que não ocorram reações adversas. Para esta área, a unidade curricular de Plantas Medicinais teve também um papel importante.

As unidades curriculares de Farmacologia e de Farmacoterapia revelaram-se essenciais para o esclarecimento de dúvidas na dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) e de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM), como, por exemplo, o modo de atuação do medicamento, a posologia indicada e possíveis interações entre medicamentos que o utente toma, bem como na realização das análises bioquímicas e interpretação dos seus resultados.

Na unidade curricular de Dermofarmácia e Cosmética adquiri conhecimentos base relativos à fisiopatologia das doenças de pele, conhecimentos esses que são primordiais para reconhecer uma patologia cutânea e assim indicar os melhores produtos, dentro dos disponíveis no mercado, para prevenir, retardar e até mesmo tratar a patologia em causa.

Por fim, mas não menos importante, a unidade curricular de Preparações para Uso Veterinário foi importante na minha formação e ajudou-me a adquirir os conhecimentos necessários para o aconselhamento de utentes nas mais diversas situações, sendo uma mais-valia nos dias de hoje, tendo em conta o crescente aumento de cuidado com o mundo animal.

2.1.2 Localização e Instalações da farmácia

A Farmácia Fontes Pereira de Melo, como o próprio nome indica fica localizada bem no centro de Lisboa, junto ao Marquês de Pombal, na Avenida Fontes Pereira de Melo. Tendo em conta a sua localização, a população abrangida pela farmácia é bastante heterogénea, desde turistas a idosos que moram nos prédios em redor até trabalhadores, sendo estes últimos os principais clientes da farmácia devido às inúmeras empresas, bancos, cafés e lojas situadas em redor da farmácia. Assim, há uma grande necessidade de personalizar cada atendimento para que as necessidades individuais de cada utente sejam atendidas. Este fator foi uma mais-valia para o meu estágio pois pude contactar com realidades distintas, desenvolvendo um atendimento versátil e personalizado para cada um dos utentes, adaptando-me da melhor maneira a cada situação. Os clientes mais habituais da farmácia são de um nível socioeconómico elevado, sendo de salientar a grande procura de produtos de dermocosmética.

Concluindo, a localização da farmácia em tudo me proporcionou melhores condições de aprendizagem, sendo por isso considerada um ponto forte no meu estágio.

Relativamente às instalações da farmácia é de destacar a ampla e iluminada zona de atendimento ao público, proporcionando aos utentes uma fácil visibilidade sobre o espaço, sendo-lhes possível identificar com facilidade os diferentes sectores representados pelos produtos expostos e as variadas marcas de Dermocosmética disponíveis na farmácia. Relativamente aos serviços prestados pela farmácia, esta dispõe, ao todo, de três gabinetes equipados com todo o material necessário a cada serviço. Um dos gabinetes destina-se exclusivamente à determinação dos parâmetros bioquímicos e fisiológicos, sendo os outros dois gabinetes destinados aos restantes serviços que a farmácia proporciona aos seus utentes (administração de vacinas e injetáveis, nutrição, podologia, osteopatia, acupuntura, homeopatia, drenagem linfática e tratamentos faciais). A farmácia dispõe ainda de um laboratório para se efetuarem as preparações extemporâneas e de um gabinete da direção técnica. Para além da zona de atendimento, existe também uma zona de *back-office* onde é processada a receção e conferência de encomendas e a gestão de devoluções, bem como o armazenamento dos medicamentos e outros produtos de saúde pela farmácia rececionados (presença de armários e de um frigorífico para o armazenamento de produtos entre 2°C e 8°C). A farmácia conta ainda com instalações sanitárias e uma cozinha destinada aos funcionários da mesma.

Relativamente ao exterior da farmácia, esta dispõe de uma montra ampla, constituindo o primeiro contacto utente-farmácia e servindo como local para a exposição de múltiplas ações publicitárias. É também visível a cruz verde luminosa, o nome da farmácia, a informação relativa ao diretor técnico, o horário de funcionamento e os turnos das farmácias de serviço do município, tal como é indicado na legislação.[1]

2.1.3 Equipa técnica

A equipa técnica da Farmácia Fontes Pereira de Melo contribuiu muito para o sucesso do meu estágio, uma vez que foi a equipa técnica que me orientou durante o estágio e me ajudou a consolidar todos os conhecimentos adquiridos ao longo de 5 anos de formação académica adequando-os à prática profissional, permitindo-me também adquirir novos conhecimentos de extremo rigor científico e operacional ao longo de todo o tempo de estágio.

A equipa técnica é constituída pela diretora técnica, dois farmacêuticos, duas técnicas de farmácia, uma especialista em dermocosmética e uma pessoa responsável pelo *back-office* da farmácia. É uma equipa bastante jovem e dinâmica, que desde o primeiro dia de estágio fizeram com que me sentisse integrada e motivada, tendo sido a principal razão para o meu bom desempenho durante o estágio, devido a toda a confiança que depositaram em mim. Permitiram-me crescer enquanto profissional de saúde ajudando-me a delinear a minha própria posição no mundo de trabalho, tendo sido, a equipa, o meu modelo de competência e capacidade de trabalho a seguir, proporcionando-me uma base forte e consolidada para o desenvolvimento das minhas competências pessoais e profissionais.

2.1.4 Protocolos efetuados com diversas empresas

Tendo em conta o facto da Farmácia Fontes Pereira de Melo estar localizada numa região onde predominam empresas, hotéis, ginásios, bancos e, portanto, onde a maioria dos clientes é trabalhadora, inúmeros protocolos com diversas empresas foram desenvolvidos com o intuito de maior satisfação dos utentes. Assim conseguiu-se aliar a satisfação dos utentes que é um dos pontos mais importantes dos cuidados de saúde prestados, a um crescimento gradual do número de clientes da farmácia, beneficiando ambos os intervenientes do protocolo.

O protocolo mencionado dá a vantagem aos trabalhadores das empresas com as quais foi estabelecido o mesmo de usufruírem de 10% de desconto em todos os produtos de Dermocosmética, Puericultura, Fitoterapia, Homeopatia, Suplementos Alimentares com IVA a 23% e medicamentos exceto produtos promocionais, leites pediátricos, medicamentos com PVP superior a 50€ e tiras e lancetas para medição da glicémia. Para além dos descontos nestes produtos, o protocolo contempla ainda 5% de desconto em medicamentos utilizados nos tratamentos de fertilidade que tenham um preço a pagar pelo utente inferior a 70€.

Concluindo, o protocolo efetuado com diversas empresas apresenta bastantes benefícios para as duas partes. Em relação à farmácia, e tendo em conta que esta abriu apenas há um ano, este contribuiu para o gradual crescimento da farmácia, aumentando o número de utentes fidelizados, proporcionando à mesma um público mais abrangente. A farmácia conta, assim, com um público com diferentes exigências a nível de atendimento, em parte pelo facto de cada vez mais a população em geral ter mais conhecimentos sobre o mundo da

saúde, o que me trouxe diversos desafios, os quais tive de superar, enriquecendo assim a minha aprendizagem, sendo por isso considerado como um ponto forte do meu estágio.

2.1.5 Plano de estágio estruturado

Todo o meu estágio na Farmácia Fontes Pereira de Melo teve por base um plano de estágio, tendo como objetivo uma evolução sequencial, de modo a ser possível realizar as diferentes tarefas passíveis de serem executadas por farmacêuticos na farmácia, percebendo assim toda a dinâmica que existe numa farmácia. Assim e tendo em conta uma ordem lógica, o meu estágio teve início na parte do *back-office*, mais propriamente na receção e conferência de encomendas bem como no armazenamento de produtos recebidos, visto esta parte ser o pilar base de uma farmácia, pois sem uma boa gestão das encomendas não se consegue ter os resultados desejados. Seguiu-se a conferência do receituário e a execução de análises bioquímicas e fisiológicas, tendo culminado no atendimento ao público, tanto na vertente de dispensa de MSRM como na vertente de Indicação Farmacêutica.

2.1.5.1 *Back-Office*: Receção, devolução e armazenamento de encomendas

A primeira tarefa do meu estágio em Farmácia Comunitária consistiu na receção e conferência de encomendas, bem como o posterior armazenamento dos produtos rececionados, tendo sempre em conta a regra do "*first in, first out*" para que os produtos que estivessem à mais tempo na farmácia, e por norma, tivessem um prazo de validade inferior, fossem os primeiro a ser vendidos. Permitiu-me ficar a conhecer melhor o espaço da farmácia, familiarizando-me com o local de arrumação dos produtos, sendo depois mais fácil a sua procura aquando do atendimento ao balcão. Em relação às encomendas rececionadas, há diferentes tipos de encomendas, sendo a prioridade de as rececionar também diferente. Em primeiro lugar e, portanto, com maior prioridade são as encomendas diárias feitas aos armazéns de distribuição (Alliance, Botelho e OCP), de acordo com a falta dos produtos e os *stocks* mínimos e máximos de cada produto. Este tipo de encomendas chega todos os dias sendo a sua receção feita logo após a sua chegada devido à urgência dos produtos. O outro tipo de encomendas existentes são as feitas diretamente aos laboratórios farmacêuticos, sendo que estas podem ser de medicamentos ou de produtos de Dermocosmética. Dentro destas encomendas, as de medicamentos têm uma prioridade superior, sendo que as

encomendas de Dermocosmética são as de menor prioridade. Geralmente estas encomendas são maiores não havendo necessidade de as fazer todos os dias.

Para além da melhor noção espacial da farmácia, esta primeira tarefa permitiu-me conhecer os diferentes produtos que a farmácia dispunha em termos de cosmética, suplementos alimentares, podologia, puericultura, OTC's, entre outros, bem como os diferentes medicamentos. Em relação aos medicamentos, esta primeira etapa do meu estágio foi bastante importante pois todos os dias contactava com diversos medicamentos com princípios ativos diferentes, ajudando-me a consolidar os conhecimentos adquiridos durante a formação académica, sendo também essencial para mim na associação dos nomes comerciais aos princípios ativos, favorecendo, mesmo sem eu me aperceber inicialmente, o meu posterior atendimento ao público.

Nesta primeira etapa do meu estágio tive também o primeiro contacto com o sistema informático *Sifarma2000*®, familiarizando-me com o mesmo, sendo depois mais fácil a execução do resto das tarefas por mim executadas.

Para além da receção e conferência de encomendas, tive também a oportunidade de fazer diversas devoluções a armazéns, quer por aproximação do final do prazo de validade, quer por o produto apresentar uma embalagem danificada ou até mesmo devido a um erro no pedido do produto. Executei também algumas regularizações de notas de crédito que ocorrem, por exemplo, quando cobram um produto que fisicamente não recebemos e, por isso, têm de enviar uma nota de crédito, posteriormente, com o valor exato do produto mal cobrado. Por fim, presenciei também a realização dos resumos dos fornecedores (Alliance, Botelho e OCP) onde se regulariza todas as faturas do mês anterior a faturar.

2.1.5.2 Receituário

Numa segunda etapa do meu estágio, a verificação do receituário foi uma tarefa bastante importante que me deu oportunidade de me familiarizar com uma receita médica, com o que a mesma deveria conter e com os pequenos pormenores a que devemos dar atenção que fazem toda a diferença aquando da verificação das mesmas. Foi-me elucidado quais os modelos existentes, qual o conteúdo de uma receita médica e como é feita a sua validação, para além das entidades existentes e os regimes de comparticipação.

Uma receita médica tem de cumprir diversos requisitos para ser válida e para poderem ser cedidos os medicamentos que nela vêm prescritos de forma correta. Para a verificação

do receituário, primeiro, é necessário verificar quais os medicamentos e o número de embalagens dispensadas e verificar se, de facto, corresponde ao que vem prescrito na receita, sendo que numa receita médica podem ser prescritos, no máximo, quatro medicamentos diferentes e duas embalagens, no máximo, por medicamento, com a exceção de medicamentos com quantidade individualizada, os quais podem ser prescritos num total de quatro embalagens. É também necessário certificar que as exceções a), b) ou c) foram cumpridas durante a cedência da medicação, se estas estiverem assinaladas na prescrição. Para que a receita seja válida é também necessário a verificação da entidade responsável pela comparticipação e a presença, ou não, de alguma portaria. Para além destes requisitos, é fundamental verificar se a receita se encontra dentro do prazo de validade e se a data da cedência da medicação está presente. A assinatura do médico, do utente e do farmacêutico é também um requisito obrigatório para a receita ser válida, bem como o número de beneficiário do utente, o carimbo da farmácia e, no caso de uma receita manual, se tem assinalada a justificação da exceção para a prescrição manual, a vinheta do médico e o local de prescrição. Após a verificação do receituário, todas as receitas encontradas com erros são devidamente corrigidas e posteriormente colocadas no lote respetivo.

Para que a verificação do receituário seja facilitada e que a ocorrência de erros seja minimizada é de extrema importância a verificação de todos os parâmetros acima mencionados, por todos os farmacêuticos e técnicos de farmácia, aquando do atendimento e cedência da medicação. É necessário adotar uma atitude crítica face à receita médica, de forma a avaliá-la corretamente. Por este mesmo motivo o facto de ter começado por verificar receitas mesmo antes do atendimento ao público constituiu um aspeto positivo no meu estágio, pois consegui obter uma noção mais prática e rápida do que verificar quando recebo uma receita médica, tornando mais eficiente a sua verificação, não perdendo demasiado tempo. Para além desta destreza que ganhei, foi também um aspeto positivo o facto de me ter familiarizado com os diferentes regimes de comparticipação, tendo sido facilitada a sua memorização.

Após a conferência das receitas e a correção de todos os erros encontrados, as mesmas, já divididas por organismos de comparticipação e ordenadas em lotes de 30 receitas, são fechadas com o respetivo "Verbete de Identificação do Lote", devidamente carimbado. No início de cada mês todas as receitas do Serviço Nacional de Saúde (SNS) do mês anterior, juntamente com o "Verbete de Identificação do Lote", com a "Relação Resumo de Lotes" e com a fatura mensal, são enviadas para o Centro de Conferência de Faturas (CCF) da

Administração Central dos Sistemas de Saúde (ACSS), sendo as restantes receitas pertencentes a outros organismos enviadas para Associação Nacional de Farmácias (ANF), que por sua vez envia para as restantes entidades. As receitas onde são identificados erros são devolvidas à farmácia, onde são corrigidas e inseridas na faturação do mês seguinte.

2.1.5.3 Análises Bioquímicas e Fisiológicas

Um dos primeiros contactos que tive com o público teve lugar no Gabinete de Apoio ao Utente através da realização de medições dos parâmetros bioquímicos e fisiológicos como a Pressão Arterial, Glicémia e Colesterol total. Neste gabinete, contando com a maior privacidade que ele oferece, para além da medição dos parâmetros bioquímicos e fisiológicos tive também a oportunidade de prestar o devido aconselhamento ao utente em relação ao seu estilo de vida, quer a uma alimentação equilibrada, quer a exercício físico regular e adaptado a cada caso, sendo estas medidas não farmacológicas também muito importantes para o controlo e manutenção dos valores de certos parâmetros. Esta parte do meu estágio revelou-se de extrema importância pois permitiu-me interagir com os utentes, criando um elo de proximidade, acabando por ser mais fácil para mim perceber ao certo qual a medicação que faziam e alertar para a correta adesão à terapêutica e quais os riscos se esta não fosse cumprida.

Pode-se concluir que a prestação de serviços farmacêuticos são a forma do farmacêutico ter mais conhecimento dos seus utentes, reforçando o elo de proximidade que tem com os mesmos, tendo sido, por isso, uma das partes que mais me cativou durante o estágio. Assim, o farmacêutico tem a capacidade de controlar patologias já diagnosticadas e verificar se de facto a medicação prescrita está a fazer efeito e caso não esteja, encaminhar para o seu médico para que a mesma possa ser revista, sempre com o objetivo final de melhoria da qualidade de vida do utente. É também através dos serviços farmacêuticos prestados que se pode prevenir certas patologias através da indicação de adoção de estilos de vida saudáveis.

No decorrer do meu estágio, para além das análises efetuadas no Gabinete de Apoio ao Utente, tive também a oportunidade de participar, juntamente com a Diretora Técnica, nos rastreios gratuitos de Colesterol total, Glicémia e Pressão Arterial efetuados pela Farmácia Fontes Pereira de

Fig. 1 – Rastreios no Ciclo de Conferências do Corporate Wellness International Institute.

Melo no Ciclo de Conferências do *Corporate Wellness International Institute.* Estes rastreios duraram uma semana e conferiram-me destreza para a realização destas análises que em muito me veio ajudar para as posteriores análises por mim efetuadas na Farmácia.

2.1.5.4 Atendimento ao público

A etapa fulcral e mais marcante do meu estágio foi sem dúvida o atendimento ao público. Esta etapa tem uma importância extrema pois a dispensa de medicamentos é o ultimo contacto que o doente tem com um profissional de saúde antes de iniciar a terapêutica, sendo por isso fundamental um bom atendimento e aconselhamento ao utente, não devendo o farmacêutico limitar-se à cedência dos medicamentos ou outros produtos de saúde. É a capacidade de aconselhamento ao doente que diferencia o farmacêutico de outros profissionais de saúde.

Inicialmente comecei por assistir os atendimentos feitos pelos meus colegas, captando sempre os pontos principais do atendimento. Esta epata observacional foi de extrema importância pois a cada atendimento o meu leque de conhecimentos aumentava sempre um pouco, ficando com mais confiança para futuros atendimentos. Aprendi como interagir com o utente, quais as perguntas indicadas a fazer em diferentes tipos de situações e o procedimento completo no aviamento de uma receita médica, sendo essencial adotar sempre uma atitude crítica para detetar possíveis erros de prescrição médica. Nesta etapa os meus colegas da farmácia foram essenciais, devido a todas as explicações e conselhos a seguir durante o aconselhamento farmacêutico. Ensinaram-me o necessário para que adquirisse confiança e autonomia para os meus futuros atendimentos ao público. Foram um bom exemplo a seguir e sempre que havia alguma situação mais rara e particular, no final do atendimento faziam questão de me elucidar sobre tudo o que poderia ter ficado um pouco em aberto durante o atendimento, fazendo com que os meus conhecimentos ficassem cada vez mais sólidos, contribuindo para a minha boa prática profissional.

Nesta primeira fase, em que assistia ao atendimento feito pelos meus colegas, tive também a oportunidade de me familiarizar com o menu de atendimento do *Sifarma2000®*, tendo os meus colegas exemplificado cada funcionalidade do mesmo, sendo depois mais fácil para mim adaptar-me ao mesmo quando procedia ao atendimento sozinha ao público, apesar de ser de fácil utilização e até mesmo intuitivo. O *Sifarma2000®* fornece uma ajuda complementar no atendimento uma vez que disponibiliza informação técnico-científica atualizada sobre os medicamentos, como as indicações terapêuticas, posologia, reações

adversas, precauções, interações, entre outras, contribuindo para a otimização do aconselhamento farmacêutico.

Após esta fase e quando já me sentia com confiança suficiente foi altura de, primeiro acompanhada e por fim sozinha, atender ao público. A interação farmacêutico-doente-medicamento é o ponto alto da profissão do farmacêutico comunitário e, como tal, foi também para mim a etapa mais marcante do meu estágio. Em todos os atendimentos realizados por mim tentei sempre garantir que o meu aconselhamento era o mais indicado para o utente em questão, explicando sempre como deveria proceder em relação à toma ou à aplicação do medicamento ou produto de saúde, realçando sempre a importância da adesão à terapêutica para que o resultado desejado fosse alcançado, adequando o meu discurso consoante o utente.

Concluindo, o atendimento ao utente foi a fase mais exigente do meu estágio, quer a nível intelectual, quer a nível social. Foi necessário aperfeiçoar as minhas técnicas de comunicação, demonstrando sempre interesse pelo que me diziam e empatia, sendo também necessário reunir todos os conhecimentos por mim adquiridos ao longo da formação académica e do estágio de modo a prestar o mais correto esclarecimento.

a. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

A dispensa de MSRM é muito mais para além da simples cedência dos medicamentos prescritos numa receita médica. O farmacêutico, como agente de saúde, tem a responsabilidade de executar todas as tarefas que dizem respeito ao medicamento, contribuindo para a melhoria da saúde pública e para a promoção da saúde, sendo por isso essencial uma análise cuidadosa da receita, de modo a interpretá-la corretamente, assegurando sempre que toda a informação necessária é disponibilizada ao utente e que o mesmo a interpretou de forma correta.

No momento da apresentação de uma receita médica por parte do utente, o farmacêutico tem de ter a capacidade de realizar uma rápida avaliação crítica da mesma, em relação aos aspetos legais, farmacêuticos e clínicos, procedendo à sua validação, possibilitando assim o posterior aviamento da mesma. Uma vez validada a receita médica, é necessário reforçar a ideia do uso correto e seguro dos medicamentos, pois só assim os mesmos terão o efeito desejado, não esquecendo de apelar ao uso racional dos medicamentos. Para isso não basta haver a transmissão da informação, é também necessário

garantir que o utente interpretou da forma correta toda a informação disponibilizada e que o mesmo está disposto a seguir as indicações fornecidas. Para tal, muitas vezes recorria a outras medidas para reforçar o que estava a dizer. Essas medidas passavam por escrever a posologia nas embalagens e as indicações da toma (se antes ou após a refeição ou até mesmo ao deitar), para além da duração do tratamento. Informações adicionais, que eram também muito importantes para a correta utilização dos medicamentos, consistiam em reforçar a finalidade do medicamento, qual o nome do medicamento de marca se o utente optasse por um genérico e quais as condições especiais de armazenamento. Com estas medidas extras procurei que o utente adotasse uma correta adesão à terapêutica, assegurando-me sempre de que o utente compreendia tudo o que fora dito. No final de todas as informações cedidas, perguntava sempre se o utente tinha alguma pergunta a fazer, estando disposta a solucionar qualquer dúvida que o utente colocasse.

Alguns casos que merecem especial atenção devido a indicações particulares, são de referir, como o caso dos antibióticos, nos quais escrevia sempre na embalagem para tomar "até ao fim" e "sempre à mesma hora" mesmo que deixasse de sentir os sintomas, para que o efeito desejado fosse alcançado. O caso dos colírios que após a sua abertura tinha uma data limite de utilização, referindo sempre qual era. Outro caso relevante refere-se à toma de alguns medicamentos em jejum como os Inibidores da Bomba de Protões (Omeprazol) que caso não seja respeitado o jejum perdem a sua ação terapêutica. Outros medicamentos, no entanto, como os anti-inflamatórios não esteroides (AINE's) têm de ser tomados sempre após as refeições, prevenindo assim a possível agressão gástrica. Por fim, diversos medicamentos têm a indicação de serem tomados ao deitar, no entanto por razões totalmente diferentes. As estatinas devem ser tomadas ao deitar devido ao pico de produção de colesterol pelo organismo ser feito durante a noite, já as benzodiazepinas e alguns anti-histamínicos são recomendados ao deitar devido à sonolência que provocam.

Todos estes cuidados a ter na cedência de medicamentos foram redobrados quando os utentes eram idosos, grávidas, hipertensos, diabéticos ou insuficientes renais dado que constituem grupos de risco. A informação cedida a estes utentes deve referir sempre as medidas não farmacológicas, reforçando a importância da adoção de um estilo de vida saudável.

Hoje em dia, com o aparecimento das receitas eletrónicas, o aviamento das mesmas é facilitado, evitando possíveis erros. O facto de as receitas virem com o Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos (CNPEM) permite saber todos os genéricos

passíveis de serem cedidos, bem como todos os medicamentos de marca. Assim, na fase inicial do meu estágio, tendo em conta que eram os meus primeiros atendimentos com receita médica, esta propriedade ajudou-me muito em relação à fluidez e agilidade no atendimento. Já as receitas manuais foram um grande desafio devido à caligrafia do médico que nem sempre era legível, obrigando-me a pedir ajuda aos meus colegas para decifrar qual o medicamento prescrito.

No decorrer do meu estágio tive também a oportunidade de aviar várias vezes receitas médicas que continham psicotrópicos e estupefacientes prescritos. Relativamente à venda de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes (compreendidas nas tabelas I a IV anexas ao decreto-lei n.°15/93, de 22 de Janeiro[3]) estes só podem ser dispensados mediante apresentação de receita médica válida. Devido à sua natureza, este tipo de medicamentos tem um controlo mais apertado e rigoroso e por isso mesmo, no ato da dispensa é necessário o Bilhete de Identidade ou o Cartão de Cidadão do adquirente de modo a verificar a identidade do mesmo e permitir o preenchimento no *Sifarma2000*® da totalidade dos seus dados. Os dados do doente e do médico prescritor são também campos de preenchimento obrigatório. Devido ao risco de dependência decorrente da sua utilização estes medicamentos são rigorosamente controlados pelo INFARMED.

b. Aconselhamento Farmacêutico

O atendimento ao público não se prende apenas com o aviamento de receitas médicas mas vai mais além. De facto, insere-se também no mesmo, o aconselhamento farmacêutico na automedicação por parte dos utentes. "A automedicação é a utilização de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) de forma responsável, sempre que se destine ao alívio e tratamento de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com a assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde."[4] A toma de MNSRM é hoje uma parte integrante do sistema de saúde, no entanto, limitada à prevenção e tratamento de situações clínicas bem definidas e autolimitadas, devendo efetuar-se de acordo com as especificações estabelecidas para o medicamento em questão. Em todas as outras situações clínicas os utentes devem ser reencaminhados para o médico. Tendo em conta estes fatores a indicação farmacêutica para a automedicação é uma das áreas mais importantes onde o farmacêutico pode intervir diretamente na população, auxiliando para o uso responsável e racional dos MNSRM, sempre com o último objetivo de melhorar o estado de saúde do utente.

Na indicação farmacêutica é muito importante a interação com o utente, sendo essencial a nossa adaptação ao tipo de utente, uma vez que o mesmo tem de ter confiança em nós pois só assim fará o que lhe indicarmos. Assim sendo, é muito importante adaptarmos o nosso discurso consoante o tipo de utente que temos à nossa frente, moldando a nossa atitude às suas características. É fundamental compreender exatamente qual a situação clínica presente para poder prestar o melhor aconselhamento farmacêutico. Para isso é necessário, inicialmente, recolher todos os dados fundamentais sobre o utente como a idade, sexo e o estado fisiopatológico do mesmo. É também necessário avaliar a situação conjugando a observação dos sintomas presentes, a duração dos mesmos bem com a gravidade ou a sua intensidade. Uma análise global do utente deve ser valorizada, não descurando, deste modo, outros eventuais problemas de saúde ou, inclusive, a toma de outros medicamentos.

Após avaliar na totalidade a situação clínica e definir que a mesma é autolimitada pode-se chegar a dois casos distintos. Ou a situação clínica não necessita de MNSRM e nesse caso opta-se por aconselhar só medidas não farmacológicas que ajudem a melhorar a situação clínica, ou então a situação clínica necessita de MNSRM ou produtos de saúde e, nesse caso, define-se quais os mais indicados para aquela situação, ponderando as várias opções numa relação de benefício-risco-custo, escolhendo o esquema terapêutico mais eficaz e seguro. Nesta fase de escolha do produto é importante ter em consideração as preferências do utente, como a forma farmacêutica, aumentando assim a adesão à terapêutica. De seguida é essencial explicar para que serve cada MNSRM ou produto de saúde para que assim o utente entenda por completo a necessidade do mesmo e, consequentemente, adira à terapêutica, obtendo assim o tão desejado efeito. É nesta fase do atendimento que são esclarecidas todas as dúvidas acerca dos MNSRM ou produtos de saúde, sendo indicada a posologia e a duração do tratamento, bem como possíveis efeitos secundários relevantes.

É fundamental solicitar ao utente para que retorne posteriormente à farmácia após um curto período de tempo para assim se poder verificar a resposta à terapêutica, uma vez que, se após esse tempo os sintomas persistirem e não se sentirem melhorias, o indicado será encaminhar o utente ao médico. Para além de verificar a resposta à terapêutica a solicitação ao utente que volte à farmácia cria um elo de proximidade entre farmacêutico-utente que em posteriores indicações farmacêuticas leva a uma maior confiança por parte do utente em relação ao que é dito pelo farmacêutico.

Na indicação farmacêutica deve-se ter em atenção a possibilidade da mesma poder mascarar sintomas, atrasar diagnósticos, bem como favorecer reações adversas a

medicamentos (RAM's) e interações medicamentosas, sendo que com doentes polimedicados e crónicos, crianças, grávidas e mulheres em amamentação o cuidado extra deve ser uma prioridade.

O facto de ter tido autonomia suficiente para realizar diversas indicações farmacêuticas foi sem dúvida, a par da dispensa de MSRM, a parte mais desafiante e gratificante do meu estágio. Foi nesta fase do meu estágio que senti que aplicava grande parte dos conhecimentos adquiridos ao longo dos 5 anos de formação académica, sendo a unidade curricular de Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados de Saúde e Fitoterapia a que mais me deu conhecimentos para o aconselhamento por mim dado aos utentes, sendo por isso de extrema importância. As situações mais recorrentes no decorrer do meu estágio foram essencialmente relacionadas com o sistema respiratório, nomeadamente sintomatologia associada a estados gripais e constipações como tosse, rouquidão, dores de garganta, congestão nasal e rinorreia. Situações clínicas relacionadas com o sistema digestivo eram também muito frequentes, de destacar a obstipação, diarreia, azia e enfartamento. Outras áreas também muito abordadas no decorrer do meu estágio foram dores musculares, enxaquecas, herpes labial, feridas superficiais, calos e calosidades, caspa, infeções fúngicas vaginais e onicomicoses.

Para exemplificar algumas das ações por mim desenvolvias, apresento 4 casos concretos ocorridos durante o período de estágio:

Caso 1: Um utente chegou à farmácia e reportou que estava com diarreia e queria que a situação se resolvesse com a maior brevidade possível e por isso pediu Imodium Rapid® (loperamida). Após um breve diálogo com o mesmo verifiquei que o utente apresentava também febre e algumas náuseas, para além da diarreia. Assim alertei para o facto de o Imodium Rapid® não ser o mais indicado nesta situação, pois este vai ter um efeito agressivo devido ao "efeito rolha" e numa situação de diarreia associada a febre e náuseas, que está estreitamente ligada a uma infeção, quer de origem bacteriana quer de origem viral, a diarreia vai funcionar como mecanismo de defesa do nosso organismo, tentando expulsar o patogénico, não sendo de todo aconselhado um medicamento que pare mesmo a diarreia. O ideal nesta situação e que, portanto, aconselhei ao utente em questão é um normalizador da flora intestinal como é o caso do UL® (*Saccharomyces boulardii*) associado a sais de reidratação oral (por exemplo o Dioralyte®) e associado também a paracetamol de 500mg para a febre. A ingestão de bastante água para prevenir uma eventual desidratação é também

muito importante. Este caso prático ilustra bem a importância do diálogo com o utente para tentar obter o máximo de informação, aconselhando o utente da melhor maneira possível.

Caso 2: Uma utente dirigiu-se à farmácia e solicitou um medicamento que lhe ajudasse a solucionar a rouquidão, que já se tornava, para além de incomodativa, dolorosa. Após falar um pouco com a utente obtive a informação que já estava rouca há uma semana e que nos dias anteriores lhe tinha começado a doer mais a garganta e por isso decidiu ir à farmácia. Perante esta situação, e tendo em conta que a rouquidão é uma consequência da infeção da laringe o tratamento mais indicado é a toma de pastilhas que contêm anti-inflamatório, solucionando assim a rouquidão e aliviando também a dor. Assim, aconselhei a toma de pastilhas Strepfen®, visto terem na sua constituição flurbiprofeno, que faz parte do grupo dos anti-inflamatórios não esteroides (AINE's), para além da sua desejada ação local que provoca um efeito quase imediato. Aconselhei também a aplicação de um *spray* para a garganta de propólis, pois para além de aliviar a dor na garganta esta fica mais macia, ajudando assim a solucionar o problema da rouquidão. Como medidas não farmacológicas indiquei a ingestão de bebidas quentes e que não esforçasse demasiado a voz nos próximos dias.

Caso 3: Uma utente chegou à farmácia e reportou que tinha um calo no pé que a incomodava bastante, chegando mesmo a ser doloroso quando caminhava, solicitando assim algo para o remover. Para além do calo, a utente queixou-se também de fungos nas unhas dos pés, querendo um produto que solucionasse também mais este problema. Em primeiro lugar recomendei o uso de pensos com ácido salicílico, que possuem uma ação queratolítica. Assim, estes pensos, quando colocados por cima do calo, vão promover a remoção do mesmo devido à ação do ácido salicílico, devendo ser só colocados no local do calo, tendo cuidado para não atingir a pele sã que rodeia o calo. Para além do tratamento farmacológico, é também importante que se remova a pressão exercida sobre o calo para que o mesmo não se volte a formar posteriormente. Por fim e relativamente ao problema dos fungos nas unhas, recomendei o produto *Dr. Scholl*® antifúngico que é constituído por um conjunto de pequenas limas e um líquido que devido à sua constituição baixa o pH da unha quando aplicado na mesma, eliminando assim os fungos. Para este tratamento ser bem sucedido expliquei à utente que uma vez por semana deveria limar as unhas, aplicando o líquido nas unhas infetadas todos os dias. A partir da quinta semana passaria a aplicar o líquido apenas uma vez por semana, não sendo já necessário limar as unhas.

Caso 4: Uma utente dirigiu-se à farmácia e solicitou um produto que ajudasse a resolver a dermatite da fralda que o seu filho apresentava. Após ter a certeza que não se tratava de uma situação fúngica pois a dermatite da fralda era só caracterizada por vermelhidão, aconselhei à utente a aplicação do creme Dermalibour+® que pela sua ação regeneradora, calmante e purificante vai ajudar a reparar as irritações cutâneas. Para além do creme aconselhei também o gel espuma Dermalibour+® para a higiene da zona irritada, ajudando também a acalmar a pele na zona com a dermatite da fralda.

2.1.6 Participação no primeiro aniversário da farmácia

A farmácia Fontes Pereira de Melo abriu, com uma nova direção, no passado dia 17 de junho de 2014, vindo fazer parte do grupo Veiga Farma que possui mais outras duas farmácias, ambas na região de Lisboa. Assim, e tendo em conta que o meu estágio na farmácia teve início dia 16 de março de 2015, tive a oportunidade de estagiar numa farmácia ainda em crescimento, que dispõe de metodologias diversificadas para aumentar continuamente a fidelização de clientes, bem como para restaurar a boa imagem da farmácia.

Uma vez que o meu estágio só terminou no final do mês de junho, tive o privilégio de participar no primeiro aniversário da farmácia, um evento memorável que me possibilitou adquirir destreza nos atendimentos, uma vez que nesse dia o número de clientes que se dirigiram à farmácia foi substancialmente superior ao habitual. Para além da destreza por mim adquirida durante todo o dia, o espírito de equipa, a entreajuda entre todos os que constituem a equipa técnica da farmácia e a minha integração na mesma foram reforçados, tendo chegado ao final do dia com a sensação de que, de facto, pertencia à equipa técnica da farmácia Fontes Pereira de Melo.

Fig. 2 – 1° Aniversário da Farmácia Fontes Pereira de Melo.

2.2 PONTOS FRACOS

2.2.1 Preparação de medicamentos manipulados

Um medicamento manipulado é "qualquer fórmula magistral ou preparado oficinal preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico", sendo uma fórmula magistral um "medicamento preparado em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares segundo receita médica que especifica o doente a quem o medicamento se destina" e um preparado oficinal um "medicamento preparado segundo indicações compendiais, de uma farmacopeia ou de um formulário, em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares, destinados a ser dispensado diretamente aos doentes assistidos por essa farmácia ou serviço".[2] Este tipo de medicamentos permite personalizar a terapêutica para cada doente e efetuar associações que não são comercializadas, sendo os medicamentos mais frequentemente pedidos os medicamentos pediátricos e dermatológicos. Assim, a preparação de medicamentos manipulados acaba por valorizar e distinguir a profissão farmacêutica. No entanto, a preparação de medicamentos manipulados tem vindo a diminuir, em grande parte devido ao desenvolvimento contínuo da indústria farmacêutica, sendo apenas realizada em algumas farmácias, que dispõem de laboratórios perfeitamente equipados. Tal facto acontece, porque cada vez menos é necessário proceder à preparação de medicamentos manipulados, devido à variedade de medicamento encontrado no mercado, não justificando a presença de um laboratório de preparação de manipulados em cada farmácia de oficina.

Infelizmente, na farmácia Fontes Pereira de Melo não é feita a prática da preparação de medicamentos manipulados, pelo que este constitui um ponto fraco do meu estágio. No entanto, e devido ao facto da farmácia onde estagiei pertencer ao grupo Veiga Farma, tive a oportunidade de, durante um dia, ir à farmácia Química, onde são preparados os medicamentos manipulados necessários para todas as farmácias do grupo. Aqui tive a oportunidade de executar a preparação de dois medicamentos manipulados, sendo um deles a solução de minoxidil a 5% (utilizado para o tratamento da alopécia androgenética) e outro a pomada de lidocaína a 40% (utilizado como anestésico tópico). Para além da execução dos manipulados foi-me explicado todo o procedimento a executar aquando da preparação do manipulado, começando pelos dados referentes às matérias-primas e embalagens, o método de preparação em si, os ensaios de verificação das características organoléticas, o cálculo do PVP e o rótulo do manipulado com todos os dados necessários.

Apesar de ter tido a oportunidade de preparar medicamentos manipulados, foi apenas por um dia o que levou a que não ficasse muito familiarizada com todo o processo inerente à preparação, não ficando, por isso, muito segura de mim mesma para uma futura preparação de um medicamento manipulado. Concluindo, este ponto fraco pode revelar-se uma ameaça numa futura perspetiva de emprego, em relação a colegas meus que tenham tido a oportunidade de executar a preparação de manipulados diversas vezes e por isso tenham alguma destreza em fazê-lo.

2.2.2 Impossibilidade de usar certas funcionalidades do *Sifarma2000®*

O facto de não ter tido a possibilidade de utilizar todas as funcionalidades do *Sifarma2000®* acaba por limitar um pouco o meu domínio transversal em relação ao *software*, o que pode ser limitativo para um futuro desempenho dessas mesmas funcionalidades como farmacêutica. Essas funcionalidades, com as quais não tive possibilidade de contactar foram, por exemplo, a faturação, a gestão de encomendas aos armazenistas, entre outras.

2.2.3 Aspetos da formação académica: conhecimentos e prática profissional

Ao longo dos cinco anos de formação académica adquiri muitos conhecimentos teóricos e práticos que me ajudaram na minha prática profissional ao longo do período de estágio. No entanto, houve também áreas que não foram tão aprofundadas durante a formação académica, tendo surgido como uma falha nos meus conhecimentos durante o decorrer do estágio. Em suma, o plano curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas é bastante diversificado, permitindo-nos obter as bases para uma posterior prática profissional, uma vez que nos permite a aquisição dos conhecimentos essenciais para a nossa carreira futura como farmacêuticos. Porém, este apresenta algumas lacunas, segundo a minha perspetiva.

Destaco, principalmente, a falta de conhecimentos teóricos que os alunos do curso de Ciências Farmacêuticas têm relativamente a diferentes áreas que são diariamente abordadas numa farmácia de oficina, como é o caso das Afeções Ginecológicas e Oftálmicas, Puericultura, Homeopatia, Suplementos Alimentares e Higiene Oral, entre outros. Estas são exemplos de áreas que um farmacêutico de oficina tem de ter conhecimento e destreza para conseguir aconselhar da melhor maneira os utentes. Assim, e tendo em conta as fracas bases

teóricas que tinha, foi necessário uma constante formação relativamente a estas áreas, por parte dos meus colegas da farmácia, tendo adquirido assim alguma autonomia para o aconselhamento relativo às áreas acima mencionadas.

Um outro caso é relativo à área da Dermocosmética, uma vez que, apesar de no plano curricular existir uma unidade curricular de Dermofarmácia e Cosmética, esta adequa-se muito pouco à realidade da prática profissional de um farmacêutico. Os conhecimentos por mim adquiridos nesta unidade curricular ajudaram-me a conhecer a fisiopatologia da pele, tendo adquirido uma certa capacidade para detetar afeções dermatológicas. No entanto, relativamente à enorme diversidade de produtos disponíveis nesta área, fiquei com uma grande lacuna uma vez que foi quase nenhuma a formação em relação a estes produtos e, no meu ponto de vista, conhecer os diferentes tipos de produtos disponíveis no mercado é de extrema importância para um futuro farmacêutico.

Por fim, volto a realçar a elevada importância que a unidade curricular de Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde e Fitoterapia teve para a minha prática profissional, mais concretamente para a indicação farmacêutica. Tendo em conta este facto considero que as temáticas abordadas nesta unidade curricular foram poucas e pouco aprofundadas, devido à falta de tempo. Esta falta de tempo deve-se à junção de duas disciplinas que anteriormente se lecionavam separadas, levando, assim, a uma diminuição das temáticas abordadas, tendo sido menos aprofundadas as que foram lecionadas. Isto leva a que nós, alunos, estejamos menos preparados para o aconselhamento ao utente, sendo por isso um ponto fraco na nossa formação académica.

2.3 OPORTUNIDADES

2.3.1 Formações ao longo do estágio

Tendo em conta a vastíssima diversidade de produtos de Dermocosmética, Higiene Oral e Suplementos Alimentares disponibilizados pela farmácia Fontes Pereira de Melo, no decorrer do meu estágio tive a oportunidade de presenciar uma série de formações, as quais contribuíram para o meu conhecimento teórico relativo aos produtos da marca, não só à sua função mas também à sua constituição e qual a melhor posologia.

Estas formações são de extrema importância uma vez que todos os dias surgem novas descobertas no mundo da saúde devido ao contínuo progresso científico e tecnológico que

leva a que, continuamente, sejam introduzidos no mercado novos produtos de saúde. Assim, e tendo em conta a necessária atualização permanente de conhecimentos, estas formações mantêm os farmacêuticos e técnicos de farmácia atualizados em relação aos novos produtos, permitindo também relembrar toda a gama de produtos que anteriormente já existia, o que constitui uma mais-valia para o nosso aconselhamento ao público, sendo só assim possível evoluir e prestar um serviço de qualidade aos utentes.

A maioria destas formações foram sobre áreas em que não me sentia muito à vontade para o aconselhamento farmacêutico devido à minha falta de conhecimentos, tendo sido por isso uma grande oportunidade para mim poder assistir às mesmas. Tive a oportunidade de assistir a formações da Avène®, Martiderm®, Uriage®, Lierac®, Phyto®, BioActivo® (PharmaNord), Isdin®, Paravet®, Eliminall®, Bexident®, Gum®, Biocyte® (NicePharma), Boiron®, Dr. Scholl®, dos suplementos Cellulase e Xanthigen e da suplementação nutricional da Nestlé.

Em suma, todas estas formações a que tive oportunidade de assistir contribuíram para o aumento do meu leque de conhecimentos, tendo-me dado a oportunidade de conhecer mais acerca de cada uma das marcas acima mencionadas e quais os seus produtos. É de realçar a extrema importância que estas formações têm para um farmacêutico, pois para além de nos manter sempre atualizados relativamente a novos produtos que surjam no mercado farmacêutico, ajuda-nos também a relembrar toda a informação acerca dos produtos conseguindo assim proporcionar aos utentes o melhor aconselhamento possível.

2.3.2 Diversidade de marcas e produtos na área da Dermocosmética

A farmácia Fontes Pereira de Melo dispõe de inúmeras marcas e, consequentemente, inúmeros produtos na linha da Dermocosmética. Tendo em conta este facto, a possibilidade de ter estagiado numa farmácia com uma diversidade enorme de produtos e marcas na área da Dermocosmética fez com que conseguisse adquirir conhecimentos, não globais, mas parciais, sobre todas as marcas, o que se revela numa grande oportunidade para mim num futuro emprego numa farmácia comunitária, pois os meus conhecimentos sobre Dermocosmética e sobre as diferentes marcas que existem nesta área são vastos, dando-me a destreza necessária para aconselhar um utente na área da Dermocosmética. Para que este meu leque de conhecimentos sobre a Dermocosmética aumentasse de dia para dia foi essencial a minha presença em todas as formações acima mencionadas mas também foi

muito importante e de extremo valor todos os conhecimentos transmitidos por parte dos meus colegas da farmácia.

Entre outras marcas, a farmácia Fontes Pereira de Melo dispõe das seguintes: Caudalie®, Lierac®, Avène®, Vichy®, Bioderma®, A-Derma®, SkinCeuticals®, Uriage®, Roche Posay®, René Furterer®, Galénic®, Phyto®, Ducray®, Klorane®, Dercos® e Isdin®.

2.3.3 *PharmCareer* e Formação do *Sifarma2000*®

Integradas na unidade de Estágio Curricular estão a Semana do *PharmCareer* e a formação teórica e prática do *Sifarma2000*®. Estas duas atividades foram bastante importantes para o meu futuro desempenho no estágio curricular.

Em primeiro lugar a semana do *PharmCareer* possibilitou-me visitar indústrias farmacêuticas, tendo dado a conhecer-me diferentes realidades profissionais onde o farmacêutico pode atuar, para além da farmácia de oficina, abrindo assim os horizontes a nós alunos. Para além desta visita a semana do *PharmCareer* consistiu em diversas palestras direcionadas para a entrada no mercado de trabalho, que tiveram como intuito elucidarem-nos sobre a melhor forma de estar perante uma entrevista de emprego, qual a forma de proceder e qual a imagem que devemos apresentar para que seja refletido o nosso profissionalismo. Foi também com esta atividade que consolidei os conhecimentos que já tinha tido acerca da melhor maneira de elaborar um *Curriculum Vitae*. Este conjunto de atividades desenvolvidas durante a semana do *PharmCareer* foram, portanto, uma grande oportunidade para mim.

A formação, quer teórica, quer prática do *Sifarma2000*® também incluída na unidade de Estágio Curricular foi de extrema importância pois consegui adquirir os conhecimentos básicos sobre o *software* que é usado na maioria das farmácias de oficina, tendo sido uma grande vantagem para mim pois facilitou a sua utilização tendo-se revelado uma mais-valia na aplicabilidade do mesmo. Assim, quando comecei o estágio na farmácia, o *software* não era uma completa novidade para mim, sendo operado com maior rapidez e destreza.

2.3.4 Implementação da Nova Receita Eletrónica

A Nova Receita Eletrónica é um meio inovador, sustentável e seguro, através do qual os medicamentos são prescritos pelo médico. Esta receita fica acessível através da introdução

do Cartão de Cidadão no leitor respetivo e através da cedência do código de acesso presente na guia de tratamento.

A Nova Receita Eletrónica foi instalada na Farmácia Fontes Pereira de Melo no decorrer do meu estágio e por isso tive a oportunidade de contactar com esta nova modalidade. Assim, tive a vantagem de aprender a trabalhar com este novo modelo, aviando inúmeras receitas médicas pela maneira eletrónica. Considero este fator sem dúvida uma oportunidade para o meu futuro enquanto farmacêutica, visto que este modelo de receitas médicas está já implementado em quase todo o país, sendo por isso uma mais-valia para a minha carreira profissional.

2.4 AMEAÇAS

2.4.1 Único estágio curricular obrigatório inserido no plano de estudos do MICF

Ao fim de cinco anos de aprendizagem de conhecimentos teóricos é necessário aplicá-los na prática profissional e, para isso, é necessário treino. Com o aliar dos conhecimentos teóricos à prática diária desenvolvemos uma verdadeira perceção e consciencialização da realidade profissional de um farmacêutico de oficina e do funcionamento de uma farmácia, ao mesmo tempo que consolidamos todos os conhecimentos. Assim, podemos concluir que o nosso enriquecimento enquanto profissionais se faz através da experiência, experiência essa que só é fornecida durante o único estágio curricular obrigatório inserido no plano de estudos do MICF.

Deste modo, na minha opinião, um único estágio obrigatório não é suficiente, pois não nos permite entrar no mundo do trabalho completamente autónomos, necessitando sempre de algum apoio nos tempos iniciais. Assim, e juntando ao facto de haver outros cursos superiores que têm inserido no seu plano de estudos mais estágios curriculares ao longo do curso, considero que seria uma mais-valia para a nossa formação se durante o curso existissem outros estágios curriculares. Estes estágios curriculares iriam ajudar-nos cada vez mais a entrar de forma mais segura e confiante no mundo do trabalho, sabendo já, de antemão, como lidar com o utente, sendo que a sua satisfação e qualidade de vida é o ponto-chave da profissão do farmacêutico. Portanto, a obrigatoriedade de novos estágios curriculares durante o plano de estudos do MICF só iria beneficiar os alunos, sendo um

complemento importante, acabando, para além de nos dar mais experiência, por nos valorizar enquanto profissionais. Para além dos alunos, estes novos estágios curriculares iriam beneficiar também o utente, uma vez que nos encontrávamos mais preparados para o aconselhamento farmacêutico.

2.4.2 Medicamentos esgotados e alteração de preços dos medicamentos

Durante os diversos atendimentos ao utente que realizei, houve algumas situações que puseram em causa o meu desempenho enquanto farmacêutica. Essas situações foram diversas, sendo as mais comuns o facto de haver medicamentos esgotados a nível nacional nos armazéns e o facto de haver alteração de preços de medicamentos. Estas situações são externas à farmácia e, portanto, não nos podem ser imputáveis tais situações. No entanto, tal não é assim percecionado pelos utentes, sendo frequente a culpabilização de tal facto.

O facto de haver alguns medicamentos esgotados levava a que, algumas vezes, os utentes ficassem sem possibilidade de continuar o seu tratamento, culpando a farmácia de não os ter, mesmo depois de termos tentado explicar que o medicamento em questão se encontrava esgotado a nível nacional e, por isso, a culpa não era da farmácia. Este descontentamento por parte dos utentes acaba por se refletir na maneira como interagem connosco, dificultando o diálogo e constituindo um desafio para a continuação do bom desempenho de qualquer farmacêutico.

Relativamente à alteração de preço de medicamentos, esta situação, felizmente, aconteceu menos vezes, sendo que só se tornava problemática quando havia aumento do preço do medicamento. No entanto, quando acontecia, levava a um sentimento de revolta por parte do utente, que mais uma vez não conseguia perceber que a culpa não era da farmácia, acabando por responsabilizá-la daquele aumento de preço. Por vezes, alguns utentes chegavam mesmo a dizer que não voltariam aquela farmácia por esta praticar preços mais altos que as outras que tinha ido anteriormente, não valendo de muito tentar explicar que a culpa não era da farmácia em questão. Felizmente, a maioria dos utentes, após uma breve explicação, percebiam que de facto a responsabilidade não era da farmácia, acabando, aos poucos, por aceitar o novo preço do medicamento.

2.4.3 Venda de MNSRM fora das farmácias

Outra grande ameaça no mundo da farmácia que, de certa forma, senti no decorrer do meu estágio, é o facto de, nos dias que correm, haver a possibilidade de venda de MNSRM fora das farmácias. Esta venda de MNSRM fora das farmácias leva a que os utentes façam uma automedicação irresponsável, não respeitando o uso correto e racional dos medicamentos. Tal facto acontece pois fora das farmácias os preços são mais competitivos e por isso mais apelativos. No entanto, a falta de aconselhamento farmacêutico anexada à falta de informação essencial aquando da cedência de medicamentos leva a que possam ocorrer alguns efeitos adversos que seriam evitáveis se fosse feito uma indicação farmacêutica correta. Verifica-se, por vezes, que os utentes chegam mesmo a ir à farmácia para receber o devido aconselhamento farmacêutico, acabando depois por não levar medicamentos nem outros produtos de saúde, pois alegam que conseguem preços mais baratos em parafarmácias ou supermercados que estão habilitados a vender MNSRM. Assim, podemos concluir que a venda de MNSRM e produtos de saúde fora das farmácias, para além de ser uma ameaça no mundo da farmácia, representa também um risco acrescido para o utente associado à toma desses mesmos medicamentos ou produtos de saúde.

3. CONCLUSÃO

O Estágio Curricular teve uma grande importância na minha futura vida profissional, tendo-se revelado como uma mais-valia, sentindo-me agora capaz de trabalhar futuramente numa farmácia comunitária. Apesar de nunca ficar a saber tudo, o Estágio possibilitou-me consolidar conhecimentos teóricos, aplicando-os na prática profissional, para além de me ter também possibilitado adquirir novos conhecimentos no âmbito da farmácia comunitária. Para além dos conhecimentos teóricos e práticos que adquiri, é de salientar o desenvolvimento de competências pessoais no domínio social. Assim, foi revelador para mim a descoberta da enorme satisfação pessoal quando contribuía para a melhoria da qualidade de vida dos utentes, sendo um dos principais motivos para ponderar uma vida profissional no mundo da farmácia comunitária.

Tendo em conta que o mercado farmacêutico está cada vez mais competitivo, é de extrema relevância que o farmacêutico esteja apto para desenvolver diversas funções que a ele lhe dizem respeito, bem como é essencial que o mesmo se mantenha atualizado técnica e cientificamente, para conseguir executar as suas funções da melhor maneira possível.

O farmacêutico tem um papel fundamental na sociedade, pois para além da dispensa e promoção do uso racional de medicamentos, assegura também a educação para a saúde, a prevenção da doença e, acima de tudo, a melhoria da qualidade de vida dos utentes, sendo o utente o ponto-chave e fundamental de toda a atividade farmacêutica, tendo sempre como valor máximo o bem-estar do mesmo. Todos estes fatores contribuem para a minha crescente motivação para ingressar no mundo de trabalho.

Em suma, o Estágio Curricular foi uma experiência intensa e enriquecedora que me possibilitou adquirir as competências necessárias para a prática profissional em farmácia comunitária, servindo de base para o início da minha vida profissional, nunca esquecendo a necessidade de aperfeiçoamento das competências adquiridas. A experiência enriquecedora que o estágio me proporcionou pode ser comprovada pelo predomínio de pontos fortes e oportunidades quando comparados com os pontos fracos e ameaças.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Decreto-Lei n.° 15/93, de 22 de Janeiro. Diário da República. 1ª SérieA, N°18 (1993), 234-252.

2. Decreto-Lei n.°95/2004, de 22 de Abril. Diário da República. 1ª Série, N° 95 (2004), 2439-2441

3. Decreto-Lei n° 171/2012. Diário da República, 1ª Série, n° 148, 4030-4045

4. Despacho 17690/2007 de 23 de Julho. Diário da República, 2ª Série, n°154, 22849-22850

5. ORDEM DOS FARMACÊUTICOS. Farmácia Comunitária. [Acedido a 14-08-2015]. Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebInst_09/default CategoryViewOne.asp?categoryId=1909