



Cláudia Catarina Araújo Mateus

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Ana Eira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Cláudia Catarina Araújo Mateus

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.ª Ana Eira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

“I am still learning”

Michelangelo

Eu, Cláudia Catarina Araújo Mateus, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010148325, 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, 06 de julho de 2015.

Assinatura

AGRADECIMENTOS

É com muito agrado que inicio este relatório agradecendo a todas as pessoas que me acompanharam durante esta etapa.

Agradeço,

Aos meus pais, por me darem a possibilidade de realizar este sonho.

À restante família, pela constante motivação.

Aos meus amigos, pelo apoio incondicional.

À Dr.^a Ana Eira e a toda a equipa da Farmácia Lamar, pela atenção, dedicação e empenho na minha aprendizagem e desenvolvimento de competências, na área da farmácia comunitária.

ÍNDICE

ABREVIATURAS.....	7
INTRODUÇÃO.....	8
ENQUADRAMENTO	10
STRENGTHS/FORÇAS	12
APRENDIZAGEM.....	12
APLICAÇÃO PRÁTICA DE CONHECIMENTOS TEÓRICOS ADQUIRIDOS:	13
PERCEÇÃO DAS COMPETÊNCIAS DO FARMACÊUTICO COMUNITÁRIO	13
A FARMÁCIA.....	15
CONHECIMENTO PRÉVIO DA FARMÁCIA E DA EQUIPA.....	15
EQUIPA ALTAMENTE QUALIFICADA E JOVEM	15
CAPACIDADE DE TRABALHO COM OUTROS PROFISSIONAIS	16
PROXIMIDADE DOS UTENTES	16
HETEROGENEIDADE DE UTENTES:.....	17
WEAKNESSES /FRAQUEZAS	18
O TRABALHO DO FARMACÊUTICO.....	18
POUCA INFORMAÇÃO E DIFICULDADE DE ADAPTAÇÃO INICIAL AO DICIONÁRIO DE PRODUTOS E AO NOME COMERCIAL DOS MEDICAMENTOS.....	18
CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS INSUFICIENTES.....	19
DIFICULDADE NA IDENTIFICAÇÃO/DISTINÇÃO DE PROBLEMAS.....	20
MANIPULADOS.....	20
FALTA DE PRIVACIDADE NO ATENDIMENTO	21
O ATENDIMENTO POR VEZES DIFICULTADO	21
OUTROS ESTAGIÁRIOS	21

OPPORTUNITIES/OPORTUNIDADES	22
A REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO	22
POSSIBILIDADE DE FREQUENTAR FORMAÇÕES COMPLEMENTARES.....	22
ASCENSÃO DO PAPEL DO FARMACÊUTICO	22
TECNOLOGIA	23
UTENTE MAIS PREOCUPADO COM A SAÚDE E BEM-ESTAR	24
DIFERENCIAÇÃO A NÍVEL SOCIAL E COMERCIAL.....	24
ADEQUAÇÃO DO MICF ÀS PERSPETIVAS FUTURAS	25
THREATS/AMEAÇAS	26
AMEAÇA AO PAPEL QUE O FARMACÊUTICO DESEMPENHA.....	26
CONCORRÊNCIA.....	26
CRISE ECONÓMICA DAS FARMÁCIAS.....	27
ASPETO COMERCIAL.....	27
UTENTES	27
PRODUTOS ESGOTADOS/RATEADOS.....	28
CONCLUSÃO	29
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30

ABREVIATURAS

O.F - Ordem dos Farmacêuticos

OMS - Organização Mundial de Saúde

MICF - Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

SWOT - Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

MNSRM - Medicamentos não sujeitos a receita médica

PUV - Preparações de Uso Veterinário

PRM - Problemas relacionados com o medicamento

UC - Universidade de Coimbra

PNV - Plano Nacional de Vacinação

MSRM - Medicamento sujeito a receita médica

INTRODUÇÃO

O farmacêutico presta um cuidado último perante o utente já há vários anos, mas o seu papel é frequentemente visto com ambiguidade e incerteza, perante os que se encontram fora desta profissão. A prestação de cuidados de saúde tem vindo a sofrer mudanças que tornam a profissão farmacêutica importante e com a necessidade de um crescimento e desenvolvimento significativos.¹ Apesar destas mudanças, as bases da atividade farmacêutica não são modificadas e mantêm-se. Segundo a Ordem dos Farmacêuticos (O.F.), muda a forma mas não o fundo...²

Tradicionalmente, a farmácia era considerada como uma disciplina de transição entre as ciências da saúde e da química e como uma profissão responsável por garantir a segura utilização dos medicamentos. Nos primeiros anos de 1900, o farmacêutico desempenhava o papel de boticário e as suas funções consistiam em preparar produtos farmacêuticos, *secundum artem* (segundo a arte), para uso medicinal. Na década de 1950, o fabrico de medicamentos, em larga escala, pela indústria farmacêutica, e a introdução de medicamentos sujeitos a receita médica limitou o papel dos farmacêuticos à composição, distribuição e rotulagem de produtos pré-fabricados.¹ Em resposta, em 1960, a prática farmacêutica evoluiu para uma prática mais orientada para o doente e desenvolveu o conceito de farmácia clínica, marcando o início de um período de mudança que se caracterizou por uma expansão e integração das funções profissionais. Tal situação levou a um aumento da diversidade profissional e a uma maior interação com médicos e outros profissionais de saúde.¹

A Organização Mundial de Saúde (OMS) realizou, em 1993, uma reunião em Tóquio que teve como tema “O papel do farmacêutico nos sistemas de saúde”. Nesta reunião foi proposto um maior envolvimento dos farmacêuticos, com o objetivo de melhorar os resultados clínicos obtidos com a utilização dos medicamentos. Este conceito, em que o farmacêutico se responsabiliza pelas necessidades assistenciais do paciente e da comunidade, foi designado por Cuidados Farmacêuticos.³

Os Cuidados Farmacêuticos englobam um conjunto de processos clínicos tais como a cedência, a indicação, a revisão da terapêutica, a educação para a saúde, a farmacovigilância, o seguimento farmacoterapêutico e, no âmbito geral, o conceito de uso racional do medicamento. A integração e articulação dos serviços, funções e responsabilidades do farmacêutico centrado no doente reflete o conceito de cuidados farmacêuticos.³

Esta conceção veio enfatizar que o papel do farmacêutico envolve a cedência responsável da terapia farmacológica, com o objetivo de alcançar *outcomes* definitivos que melhorem a qualidade de vida dos doentes.¹

A formação universitária e pós-universitária que o farmacêutico possui, a prática quotidiana e a preocupação numa formação contínua permitem-lhe um vasto leque de conhecimentos específicos que são necessários para assegurar e melhorar a qualidade de vida da sociedade.²

Desta forma, o farmacêutico está apto a prestar todos os esclarecimentos e aconselhamentos, desde interações medicamentosas, contraindicações e reações adversas à seleção do fármaco mais adequado. Além disso, apresenta capacidade de sensibilizar para a importância da adoção de estilos de vida saudáveis e utilização racional dos fármacos. Tem, também, capacidade de despistar problemas de forma precoce e identificar sinais de alerta. Estas são as competências sociais do farmacêutico com impacto nos objetivos das políticas de saúde.²

O conjunto de serviços que é prestado hoje em dia nas farmácias comunitárias pelos farmacêuticos torna-as uma unidade imprescindível para o funcionamento completo do sistema de saúde, uma vez que há um maior controlo do uso do medicamento e uma maior monitorização dos utentes. Esta é uma das evoluções que destaca o dinamismo dos farmacêuticos de oficina na sociedade.²

O principal objetivo da farmácia comunitária passa, então, pela cedência de medicamentos em condições que possam minimizar os riscos do uso e que permitam a avaliação dos resultados clínicos, de modo a que possa ser reduzida a elevada morbilidade e mortalidade associadas aos medicamentos.³

A referência constante ao futuro e os exigentes critérios de rigor, qualidade e eficácia projetam as farmácias, espaços de atuação do farmacêutico, como um setor moderno e um exemplo da capacidade de mudar, para melhor responder às necessidades da nova sociedade.²

No final da formação que tive oportunidade de adquirir durante o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) e, perante estes aspetos de importância do farmacêutico comunitário, decidi realizar o meu estágio de seis meses, exclusivamente em farmácia comunitária. Esta decisão foi tomada pelo interesse crescente em contactar com o utente e acompanhá-lo, de forma a poder colocar em prática os meus conhecimentos, aprofundando-os, neste sector.

ENQUADRAMENTO

O Estágio Profissional é uma unidade curricular de carácter obrigatório e constitui uma vertente essencial na formação profissional, no qual se realiza uma aprendizagem num contexto real, dentro de uma equipa, e com contacto direto com o utente. Este estágio pretende a integração daquilo que é lecionado durante o curso, permitindo ao estudante encontrar as competências que são necessárias para o preparar para responder às exigências da sociedade, promovendo a socialização e integração profissional.

O meu estágio decorreu entre o dia 12 de janeiro e o dia 4 de julho de 2015 na Farmácia Lamar, com orientação da Dr.^a Ana Eira. Durante este período de integração à vida profissional, as competências desenvolvidas assentaram na aquisição de capacidade científica e técnica, na realização de atividades do farmacêutico, e em aplicar princípios éticos e deontológicos subjacentes à profissão. Para além de se aprender a desenvolver e avaliar planos de intervenção, dando, assim, resposta aos desafios profissionais com inovação, criatividade e flexibilidade.

Desta forma, é redigido um relatório relativo às atividades e conhecimentos adquiridos durante o estágio. Este relatório tem a forma de uma análise SWOT fundamentada, referente à frequência do estágio e à integração da aprendizagem teórica, em contexto simulado na prática profissional, abordando a adequação do curso às perspetivas profissionais futuras.

A análise SWOT é uma ferramenta de administração e de marketing que pode ser usada de diversas formas, por exemplo, como ferramenta de autoconhecimento, análise contextual e guia para criar um plano de ação.⁴

O termo SWOT resulta da conjugação das iniciais das palavras anglo-saxónicas: *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças). Assim, a análise SWOT corresponde à identificação dos principais aspetos que caracterizam a posição estratégica, por exemplo duma empresa, num determinado momento, tanto a nível interno como externo.⁵

O método de análise SWOT foi inicialmente concebido como um modelo de avaliação da posição de uma organização ou empresa face ao mercado. No contexto de ensino/aprendizagem e do desenvolvimento de competências associadas à prática clínica, a análise SWOT é elaborada na perspetiva de focar a síntese dos cenários, sinalizando os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças. Assim, consolidam-se os aspetos

mais relevantes que favorecem ou dificultam a aprendizagem.⁶ É, portanto, com base nesta definição de análise SWOT que o relatório é desenvolvido.

Neste relatório são, então, referidas dimensões de ordem pessoal, individual e específica de cada aluno (atitudes, comportamento, percursos formativos e postura face à aprendizagem) e, também, aspetos organizacionais, estruturais e institucionais, a dinâmica funcional do local de estágio e os perfis dos supervisores ou tutores.

São igualmente apresentadas algumas observações de interesse que valorizaram o estágio, nomeadamente, casos práticos que são considerados como integrantes dos conhecimentos teóricos e observados na prática da frequência de estágio.

Análise SWOT

STRENGTHS/FORÇAS

APRENDIZAGEM

Durante os seis meses de estágio, os conhecimentos adquiridos foram, sem dúvida, bastantes, embora ainda haja muito a aprender. A área da farmácia comunitária envolve um vasto conhecimento sobre vários temas e assuntos, desde a medicação propriamente prescrita ou MNSRM, até ao conhecimento sobre as diferentes marcas de cosmética.

A aprendizagem na farmácia comunitária ultrapassa o conhecimento propriamente dito dos produtos, pois não só se lida com uma grande exigência por parte dos utentes como, também pela necessidade de venda. Adquiri uma postura perante as pessoas/utentes que nunca antes tinha experimentado. Obtive, igualmente, uma autonomia e sentido de responsabilidade característico da profissão farmacêutica. Esta foi uma fase de formação e aprendizagem constantes, revelando todo o funcionamento de uma farmácia e a relevância do farmacêutico na saúde e bem-estar do utente.

A atividade farmacêutica, no que diz respeito ao atendimento ao público, requer não só competências técnicas e científicas, mas também comunicativas e sociais, sendo estas últimas resultado da experiência diária, com vista a um atendimento de qualidade. A comunicação é um instrumento vital à atividade farmacêutica. “Comunicar é pois uma forma privilegiada de gerir emoções, o que implica controlar, influenciar, dominar um conjunto de estratégias, não só individuais como coletivas, de relacionamento interpessoal (...) Numa farmácia, cuja principal missão é a assistência sanitária e concretamente medicamentosa, às populações que dela diariamente se socorrem em número particularmente elevado, a comunicação é, seguramente, uma ferramenta essencial para melhorar essa prestação”.⁷

A experiência, a atitude responsável e assertiva, merecedora da confiança do utente, a par de uma aprendizagem contínua são fundamentais para o correto exercício da profissão e foram, claramente, a maior aprendizagem que tive durante o estágio.

Conheci uma forma de trabalhar independente, solicitando a ajuda adequada sempre que necessário. Aprendi a cooperar com os outros e a trabalhar em equipa, de forma a atingir objetivos comuns, demonstrando respeito pelas ideias dos colegas e colaborando na resolução de conflitos. Relativamente à resolução de problemas, tornei-me inovadora na procura de soluções, comecei a reconhecer e identificar problemas e a selecionar várias opções para resolução de um problema, escolhendo a melhor opção. Aprendi a avaliar a eficácia dessa decisão e a realizar, se necessário, ajustamentos.

APLICAÇÃO PRÁTICA DE CONHECIMENTOS TEÓRICOS ADQUIRIDOS:

Durante os cinco anos na faculdade de farmácia vamos adquirindo conhecimentos teóricos, nem todos dirigidos à farmácia comunitária, mas que permitem em determinadas situações ter uma posição, recordar e aplicar o conhecimento adquirido.

Uma dessas situações aconteceu logo numa fase inicial do estágio (2º mês) num caso de diarreia, uma vez que no 5º ano, na cadeira de Intervenção Farmacêutica, tivemos a possibilidade de estudar casos práticos destas situações gastrointestinais. Assim perante estas situações, o conhecimento que tinha foi possível ser aplicado. Outra situação de âmbito veterinário, correspondeu a um gato com um problema de bolas de pelo e na farmácia não tínhamos nenhum produto específico para estas. Podíamos mandar vir mas não tínhamos na hora. Então, recordei-me de alguns tópicos abordados na cadeira de PUV e do uso da vaselina branca. Os conhecimentos, principalmente adquiridos no último ano eram recordados e bastante úteis, como expliquei nestas duas ocasiões. Porém, em demasiados casos isto não se verificou.

Relativamente ao atendimento, a utilização do Sifarma2000® para o qual já tínhamos, ainda que pouca, alguma formação, facilitou e tornou mais rápida a aprendizagem do processo de atendimento.

A capacidade de trabalho e organização que o MICF proporciona torna-se um fator importante quando se entra no estágio e, por consequência, no mercado de trabalho, uma vez que o grau de trabalho e conhecimento exigidos levaram a uma organização eficiente do tempo e da aprendizagem. Devido à carga horária exigida e à dificuldade de algumas cadeiras, o planeamento foi essencial para obter sucesso, e isso refletiu-se no estágio, tendo em conta a exigência de produtividade de modo a cumprir as tarefas propostas. Outro aspeto importante que nos é transmitido durante o MICF é o saber como atender, como escutar, como compreender, falar, questionar e como estar perante o utente.

O sentido de responsabilidade que fui adquirindo, principalmente ao longo do meu percurso pela FFUC, foi muito importante na excelente assiduidade e pontualidade com que realizei todo o meu estágio.

PERCEÇÃO DAS COMPETÊNCIAS DO FARMACÊUTICO COMUNITÁRIO

Este estágio teve um papel importante no meu conhecimento sobre a posição do farmacêutico na saúde e as funções que pode desempenhar. Os farmacêuticos comunitários têm uma posição privilegiada dentro do Sistema de Saúde, sendo dos profissionais de saúde

mais acessíveis à população. Mas, ainda assim, existem resistências à intervenção do farmacêutico para lá da dispensa de medicamentos.

Um dos fatores que contribui para essa resistência é o facto de o farmacêutico comunitário viver num dilema entre o negócio e o profissionalismo. O seu vencimento está mais dependente da venda de um produto, o que leva a que os farmacêuticos comunitários sejam vistos de forma ambígua pela população em geral, mantendo simultaneamente uma imagem de comerciante e profissional de saúde.⁸

O farmacêutico é um profissional de saúde com qualificação multidisciplinar, no que diz respeito à farmácia comunitária, e o seu papel ultrapassa bastante a cedência de medicamentos. A dispensa é, sem dúvida, a atividade de maior relevância, mas para além do acesso ao medicamento o farmacêutico também tem o papel de permitir o acesso a informações que melhorem o uso do medicamento, a adesão à farmacoterapia e proteger o doente de problemas relacionados como medicamento (PRM).

Como disse Irene Silveira, bastonária da Ordem dos Farmacêuticos entre 2007 e 2008: “Sendo os únicos profissionais de saúde habilitados como especialistas do medicamento, os farmacêuticos têm uma grande responsabilidade perante a sociedade. Os medicamentos são a tecnologia de saúde mais utilizada em todos os sistemas de saúde e, como tal, devem ter uma atenção própria e contextualizada em relação à sua utilização. Nos dias de hoje, a sociedade tende a banalizar a sua utilização e a permear facilitismos em relação ao seu consumo. A revolução terapêutica que os medicamentos operaram nos últimos 50 anos abriu horizontes quase infinitos em relação à sua utilização. Temos hoje mais medicamentos centenas de vezes mais potentes e adequados ao combate e prevenção de doenças. Do outro lado da moeda, temos também mais complexidade e risco na sua utilização, consumos excessivos e, sintomaticamente, uma nova doença emergente: “o mau uso dos medicamentos”!”⁸

Na verdade, o conjunto de serviços que hoje é prestado aos portugueses pelos farmacêuticos nas farmácias afirmam-nas cada vez mais como uma unidade imprescindível para o funcionamento completo do sistema de saúde.²

Como estagiária percebi a importância da aposta em outros serviços e um ponto forte deste estágio foi a perceção que ganhei do papel que o farmacêutico desempenha, uma vez que na farmácia Lamar temos muitos serviços a oferecer: Checksaude (Peso/IMC, Pressão Arterial, Glicemia, Colesterol), Cessão Tabágica, Gestão da Terapêutica e Cuidados Farmacêuticos com seguimento do doente (triglicerídeos, asma/DPOC, diabetes, hipertensão arterial e dislipidémia).

A FARMÁCIA

A Farmácia Lamar fica localizada na Av. Dr. Renato Araújo, C.C. 8.^a Avenida, loja 0.040 em São João da Madeira. Como farmácia de shopping apresenta uma localização privilegiada com bastante afluência e com um movimento diversificado de utentes. Esta circulação de utentes permitiu que durante os seis meses de estágio que realizei tivesse contacto com casos e pessoas diferentes, alargando o meu conhecimento.

Desta forma, ganhei um hábito de trabalho, de certa forma acelerado, como a Farmácia Lamar o exige, e lidei com uma diversidade de situações que me ajudaram a preparar para o mercado de trabalho.

CONHECIMENTO PRÉVIO DA FARMÁCIA E DA EQUIPA

A realização de um estágio de verão nesta farmácia, proporcionado pela UC, permitiu-me conhecer a farmácia, o espaço de trabalho, a equipa e a forma de trabalhar, tornando o meu estágio, em termos de progresso, mais rápido e permitindo uma adaptação fácil não só ao local como também à equipa.

EQUIPA ALTAMENTE QUALIFICADA E JOVEM

A equipa é constituída por profissionais jovens que proporcionam um ótimo ambiente de trabalho. É uma equipa muito compreensiva com os estagiários, dando um apoio excelente, com uma comunicação facilitada entre todos.

Sem dúvida que um dos maiores pontos fortes do estágio passou pelos profissionais com quem tive o prazer de trabalhar. Todos eles tinham uma qualificação considerada, na minha opinião, excelente. Sempre prontos e dispostos a ajudar e sempre com uma opinião a dar. Todos eles, cada um à sua maneira, respondiam às minhas dúvidas e sempre com uma explicação admirável sobre o assunto e, não posso deixar de elogiar, a noção de profissionalismo que me foi por eles transmitida.

Todos os profissionais que trabalharam comigo acompanharam os avanços das minhas atividades, propondo alterações quando necessário, mas dando sempre bastante espaço para que pudesse escolher e desenvolver as minhas próprias metodologias.

A maior aprendizagem que adquiri partiu, sem dúvida, da equipa. Tive muitas formações sobre determinados assuntos, gamas, marcas ou produtos graças à disponibilidade destes profissionais. Isto tornou-se muito importante em áreas que não são abordadas durante o MICF, como leites, dentífricos e muito da área cosmética.

CAPACIDADE DE TRABALHO COM OUTROS PROFISSIONAIS

A realização de um estágio em farmácia comunitária obriga, além de se trabalhar com a própria equipa que nos rodeia, a contactar com outros profissionais, como outros farmacêuticos de empresas diferentes e, também, médicos.

Quando havia a necessidade de tentar arranjar um medicamento que estava em falta na farmácia, ou que estava esgotado, tive de contactar com os diferentes fornecedores e ligar para outras farmácias, principalmente, farmácias do mesmo grupo empresarial da Farmácia Lamar, contactando com outros profissionais e tentando ao máximo satisfazer e ajudar o utente na obtenção da sua medicação/produto.

Além disso, muitas vezes, havia a necessidade de contactar com os médicos para esclarecer assuntos relacionados com uma ou outra receita, por exemplo, em situações de prescrição manual de medicamentos sem dosagem, de leitura incompreensível ou prescrição de medicamentos não comercializados, tentando ajudar o utente. Exemplo disto é a cedência, após contacto com o médico, de uma embalagem de dosagem diferente porque a prescrita já não se encontra a ser comercializada. Mas, na maioria dos casos, ligava aos médicos que, por inadaptação ao sistema, passavam receitas manuais de difícil leitura e interpretação.

PROXIMIDADE DOS UTENTES

Na farmácia percebi a importância de satisfazer o utente, ao manter com este uma relação próxima, direta e permanente, intervindo diretamente no seu aconselhamento e acompanhamento.

A satisfação dos utentes é um indicador que é necessário acompanhar, sendo definida como a medida pela qual determinado serviço vai de encontro às expectativas dos utentes, em consonância com os seus valores. Claro que cabe ao farmacêutico ir ao encontro dessas expectativas, sendo a informação e o aconselhamento, dado as variáveis mais importantes para influenciar essa satisfação.⁸

Na Farmácia Lamar uma grande parte dos utentes são habituais e residem nas imediações, havendo uma grande proximidade dos utentes com os farmacêuticos. E nós, como profissionais de saúde que estamos numa posição privilegiada e última perante o utente, temos que ser próximos deles, percebê-los e ajudá-los. Estes aspetos permitiram, embora só em seis meses, conhecer esses utentes habituais e auxiliá-los bastante em situações de cedência de medicação igual à anteriormente aviada e a ajudar, aquando da mudança/introdução de nova medicação.

HETEROGENEIDADE DE UTENTES

Como a farmácia é bastante movimentada encontram-se utentes diversos e, portanto, uma variedade de situações que nos obrigam a lidar com produtos, posições e pessoas diferentes. Sendo cada caso um caso, isto torna-se sem dúvida uma mais-valia no estágio. Assim, tive a possibilidade de atender pessoas com características diferentes e aprendi a reconhecer e a lidar com cada tipo de utente.

WEAKNESSES /FRAQUEZAS

O TRABALHO DO FARMACÊUTICO

Quando começa o estágio, a ideia de farmacêutico comunitário é aquela que levamos da faculdade e, apesar de nos ser transmitida a variedade de funções desempenhadas pelo farmacêutico, vamos sempre à espera daquela ideia de venda de medicamentos, ou seja, basicamente do atendimento. Mesmo já tendo realizado um estágio anterior na farmácia, o que mais me entusiasmava era o atendimento e o contacto com os utentes que ia começar a ter. Porém, os primeiros tempos no estágio são de tudo menos atendimento. A receção de encomendas, a arrumação e toda a burocracia que as envolve e, até mesmo, a correção das receitas são fases extremamente importantes que precedem o atendimento propriamente dito.

A função do farmacêutico vai muito além da cedência de medicação e até mesmo da transmissão de informação e preocupação com o uso adequado do medicamento. Sem o trabalho de aprovisionamento e de gestão de medicamentos/produtos, o atendimento ao balcão e a própria farmácia não funcionam corretamente. Por isso, apesar de inicialmente não ter considerado positivos os primeiros tempos sem atender ao público, rapidamente me apercebi de como todo esse início é essencial para o nosso futuro como farmacêuticos. No entanto, esta fase inicial é desmotivante e, nesse sentido, tornou-se um ponto fraco do estágio.

POUCA INFORMAÇÃO E DIFICULDADE DE ADAPTAÇÃO INICIAL AO DICIONÁRIO DE PRODUTOS E AO NOME COMERCIAL DOS MEDICAMENTOS

A formação que temos durante o MICF é bastante limitada no que toca aos medicamentos/produtos que existem para cedência na farmácia e a primeira maior dificuldade com que me deparei, quando comecei o estágio, foi a falta de conhecimento que tinha sobre o que existia no mercado. A quantidade de produtos que se vendem na farmácia é imensa e o que aprendemos na faculdade é, principalmente, dirigido aos princípios ativos e os seus mecanismos de ação e muito pouco dirigida àquilo que existe para satisfazer as necessidades dos utentes.

Uma das maiores lacunas que encontrei no MICF foi a pouca informação sobre nomes comerciais de medicamentos. Não digo que sejam assuntos para serem lecionados, mas nos últimos anos deveria haver mais aulas práticas que nos colocassem em contato com os diferentes produtos e nos obrigassem a, pela prática, ter conhecimento destes.

Esta falta de informação fazia com que, quando os utentes pediam certos medicamentos, eu não soubesse do que se tratava. Além disso, não sabia como se escrevia o nome do medicamento para o procurar no Sifarma2000®. Um dos problemas associados a isto foi a falta de formação com o programa. A pequena formação que nos foi dada ajudou a ter um mínimo de contato, mas não tinha conhecimento das formas de procura, nomeadamente a utilização de facilitadores de busca (% e +).

Posso dizer que do MICF retirei conhecimento sobre medicamentos que são na sua maioria prescritos. Relativamente aos MNSRM, o conhecimento que levei para a farmácia limitava-se ao pouco tempo que correspondeu à cadeira de Intervenção Farmacêutica e também de Fitoterapia.

CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS INSUFICIENTES

Grande parte dos objetivos do estágio são a componente prática com aplicação real das competências adquiridas durante o curso. Somos, sem margem para dúvida, bastante instruídos e formados para uma preocupação com o utente, para a cedência e toma racional dos medicamentos. Porém, os conhecimentos adquiridos não são suficientes para a entrada no mundo do trabalho. No entanto, apesar deste sentido de responsabilidade e preocupação (ao nível de interações, contraindicações e reações adversas), que aprendemos durante o MICF, a informação relativamente à panóplia de produtos, nomes, marcas é escassa.

A perceção geral que tive da maioria da aprendizagem feita durante os cinco anos de curso é que, ao atender, recordamo-nos que falamos sobre aquele assunto em determinada cadeira ou com determinado professor mas o conteúdo do assunto em si é que não é memorizado e este é o que realmente deveria persistir.

Na farmácia são cedidos produtos que vão além dos medicamentos, como produtos de dermofarmácia, cosmética e higiene, produtos dietéticos para alimentação especial, produtos dietéticos infantis, fitoterápicos e suplementos nutricionais, medicamentos de uso veterinário e dispositivos médicos. Na faculdade há uma falta de preparação para alguns destes assuntos, nomeadamente, a nutrição infantil. Os leites, por exemplo, são imensos e variadíssimos e o conhecimento que temos para falar sobre estes produtos com os utentes, particularmente, a passagem de um leite para outro, é nulo. A informação sobre cosméticos, lecionada cadeira de Dermofarmácia e Cosmética, é muito geral, abordando os tipos de pele, o que também é importante, mas não propriamente da variedade de produtos que existe para satisfazer as necessidades dos utentes/clientes.

Considero que era importante haver estágios curriculares anteriores durante a formação, já que no meu caso, o estágio de verão realizado anteriormente ajudou a progredir rapidamente no estágio. No entanto, estes estágios de verão são opcionais e de curta duração, deveriam estar incluídos no programa do MICF, embora também tenha a noção da dificuldade que isso exige.

Apesar do estágio ter tido a duração de seis meses e me ter permitido contactar com pessoas e casos diferentes, tendo alargado o meu conhecimento em diferentes áreas e me ter transferido a segurança necessária para realizar um atendimento de forma autónoma, muito mais ficou ainda por aprender. Como na farmácia existem diferentes vertentes, diferentes aconselhamentos e produtos, o conhecimento adquirido sobre muitos foi mínimo e vai depender de um estudo continuado, ao longo da minha carreira, como futura farmacêutica.

DIFICULDADE NA IDENTIFICAÇÃO/DISTINÇÃO DE PROBLEMAS

A população recorre cada vez mais à farmácia, muitas vezes antes da ida ao médico ou hospital, principalmente por considerarem que a farmácia é um local de conhecimento mais acessível, onde a resolução dos problemas é mais rápida e económica.

Em muitos casos, o conhecimento dos farmacêuticos, pelo menos relativamente àqueles com que trabalhei e conheci, é suficiente para ajudar, indicar e resolver certos problemas. No entanto, a formação que tive foi escassa para conseguir identificar ou mesmo distinguir alguns desses problemas.

Na maioria das situações, apareciam questões que se baseavam em problemas dermatológicos, como dermatites, nomeadamente, em crianças e casos oculares. Claramente não tenho informação ou experiência alguma sobre estes assuntos e, por isso, tornava-se difícil ajudar as pessoas. Apesar de termos tido contacto com problemas dermatológicos na cadeira de Intervenção, a proporção informação/tempo não foi a ideal.

MANIPULADOS

Uma das coisas que estava à espera de realizar mais vezes durante o estágio era a produção de manipulados. Na faculdade falámos bastante sobre a preparação destes e achava que na farmácia se realizavam mais do que os que realmente são feitos. Na farmácia Lamar, pela falta de material e condições de laboratório, não são preparados quaisquer manipulados.

Assim, os manipulados, quando solicitados, são mandados preparar a outras farmácias que têm laboratórios para fabrico destes.

FALTA DE PRIVACIDADE NO ATENDIMENTO

A farmácia deve ser um espaço onde se possa falar sem elevar a voz e em ambiente de intimidade. O espaço deve ser, portanto, concebido em função da dimensão da relação humana que se pretende estabelecer, quer com os utentes quer inclusive com os próprios colaboradores. No meu local de estágio, mas de forma geral, na maioria das farmácias, a privacidade está, de certa forma, posta de parte. Os balcões são muitas vezes apertados e muito próximos do profissional que atende ao nosso lado. Além disso, as próprias pessoas que entram na farmácia não têm respeito e encostam-se ao balcão, mesmo quando estamos a atender outro utente. A meu ver, a farmácia deveria ser estruturada para que houvesse muito mais espaço entre os balcões de atendimentos e com uma disposição tal que evitasse a falta de privacidade, pois não só acaba por incomodar o utente mas também o profissional que está a atender.

O ATENDIMENTO POR VEZES DIFICULTADO

O utente/cliente da farmácia exige um tipo de atenção mais cuidada porque espera, da parte do profissional que se encontra do outro lado do balcão, profissionalismo e conhecimento. Várias vezes no estágio era difícil lidar com alguns tipos de utentes principalmente os que tinham problemas de fala ou que não sabiam o nome correto dos medicamentos e, como não tinha conhecimento da panóplia de produtos que existia na farmácia, não conseguia atendê-los de forma autónoma. Além disso, os utentes muitas vezes apresentavam falta de confiança na capacidade do estagiário e eram incompreensíveis face à nossa posição, dificultando o nosso trabalho. Nestas ocasiões, tínhamos de ter uma posição diferente e chamar alguém mais experiente para ajudar no atendimento, pelo que digo tornar-se numa fraqueza.

OUTROS ESTAGIÁRIOS

A presença de outros estagiários na farmácia ao mesmo tempo que eu tornou-se um ponto fraco. Não por considerar que dificultavam o meu trabalho, até porque nesse sentido vejo-o como um ponto forte, uma vez que nos ajudávamos mutuamente. Com a presença de outra pessoa a estagiar connosco esforçamo-nos mais e tentamos mostrar mais de nós, uma vez que passa a haver um termo de comparação. Porém, considerei uma fraqueza no sentido em que o espaço de trabalho tinha de ser dividido, tornando-se mais difícil trabalhar. A aprendizagem no local de atendimento deve, na minha opinião, ser individualizada e a existência de mais do que um estagiário torna isso difícil.

OPPORTUNITIES/OPORTUNIDADES

A REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO

O estágio permite um conhecimento real e prático do funcionamento desta área que é a Farmácia Comunitária. Assim, permite-nos obter conhecimentos e contactos no setor e lidar com outros profissionais, o que é uma mais-valia não só a nível profissional mas também a nível pessoal. O período de estágio é essencial para o estudante definir o caminho que quer seguir, para se aperceber das dificuldades e deficiências e procurar melhorá-las. Desta forma, a Farmácia Lamar proporcionou-me a possibilidade de adquirir experiência, ainda mais pela duração de seis meses do estágio.

POSSIBILIDADE DE FREQUENTAR FORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Ao longo destes seis meses tive a possibilidade de assistir a diferentes formações, sobretudo na área da cosmética, a qual era quase desconhecida antes do estágio. As várias formações deram-me a oportunidade de conhecer diferentes marcas e produtos, tendo sido muito importantes para conhecer as texturas e cheiros dos cremes. Apercebi-me que ajudaram bastante quando havia a necessidade de aconselhar alguém, por exemplo, em relação a um protetor solar.

Estas formações são essenciais para sabermos o que dizer e como dizer a um utente relativamente a um determinado produto. Tendo em conta que a atividade farmacêutica está dependente da venda, sobretudo de produtos de higiene/beleza, este conhecimento é de extrema importância para o nosso futuro como farmacêuticos. Além de que a maioria das formações me ensinaram a falar dos produtos com bastante profissionalismo à mistura, ou seja, permitiram um aconselhamento correto e uma venda mais adequada, ajudando muito nas vendas cruzadas.

ASCENSÃO DO PAPEL DO FARMACÊUTICO

A farmácia da atualidade acompanhou o avanço das novas tecnologias, permitindo uma maior proximidade e acessibilidade a todas as faixas etárias. Estas são também utilizadas para um melhor controlo e uma melhoria da qualidade de vida dos doentes.

O papel do farmacêutico, como agente de saúde pública, foi alargado e reforçado, com a possibilidade das farmácias poderem prestar determinados serviços farmacêuticos como: apoio domiciliário, administração de primeiros socorros, administração de medicamentos, utilização de meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica, administração de

vacinas não incluídas no PNV, programa de cuidados farmacêuticos, campanhas de informação, programas de educação para a saúde.⁹

De modo a manterem a vantagem em relação à concorrência, os farmacêuticos têm de oferecer uma vasta variedade de serviços e, por isso, a implementação de novos serviços na farmácia é essencial para fortalecer o papel desta profissão. A intervenção farmacêutica é uma mais-valia que traz grandes benefícios para a eficiência do sistema de saúde e para a sua sustentabilidade económica, tendo vindo a ser reconhecida pelos utentes.¹⁰

As distintas oportunidades que surgem destes serviços farmacêuticos permitem que o do farmacêutico ascenda e isso foi uma oportunidade para mim durante o estágio, não só pela diversidade de ações que realizei, mas também como futura farmacêutica.

TECNOLOGIA

A tecnologia é uma das maiores oportunidades com que me deparei durante o estágio. Exemplo disso foi a recente introdução das receitas eletrónicas associadas ao cartão de cidadão com o objetivo de tornar o atendimento mais fácil e introdução do novo cartão Saúde+. Apesar de, inicialmente, ser difícil o acostumar ao funcionamento destas tecnologias, quando são entendidas e bem trabalhadas constituem uma oportunidade de melhorar o trabalho e de satisfazer o cliente.

A utilização do programa Sifarma2000[®] é um verdadeiro exemplo de como a tecnologia ajuda no trabalho do farmacêutico e a oportunidade de ter trabalhado com este programa é essencial para o meu futuro. Além disso, na Farmácia Lamar trabalhamos com Robot. Esta é outra tecnologia que facilita o atendimento e a arrumação dentro da farmácia. Ter trabalhado com Robot, uma tecnologia cada vez mais em ascensão em muitas farmácias, considero ter sido uma oportunidade bastante importante.

A tecnologia digital desempenhará um papel fundamental no futuro e constituirá um canal importante para as empresas farmacêuticas e de cuidados de saúde. Da perspetiva dos consumidores existirão muitos desenvolvimentos importantes, por exemplo, a nível do acesso aos registos médicos, da adesão à terapêutica, etc.¹¹

UTENTE MAIS PREOCUPADO COM A SAÚDE E BEM-ESTAR

A sociedade está mais preocupada com a saúde e o bem-estar, o que faz com que as pessoas recorram à farmácia para satisfazer essa preocupação.

A crescente procura de produtos, nomeadamente de dermofarmácia, cosmética e higiene, é uma oportunidade para as farmácias pelas vendas que geram e, para mim, como estagiária, permitiu-me ter convivência com produtos diferentes.

Por um lado, temos utentes que já sabem exatamente o que querem mas também utentes que vão à procura de um aconselhamento personalizado. É importante conhecer o que estão à procura e agir de modo a ir de encontro às suas necessidades e, na verdade, o que procuram é eficiência e rapidez e, ainda mais, relação e empatia. Valorizam, em muitos casos, mais a relação que o próprio produto ou preço.

Sendo o preço, a qualidade do atendimento e os estímulos à compra essenciais, na Farmácia Lamar procura-se sempre cumprir todos estes parâmetros e esta responsabilidade para com o utente foi-me transmitida. É, claramente, uma oportunidade a ter em conta para a minha futura vida profissional como farmacêutica.

DIFERENCIAÇÃO A NÍVEL SOCIAL E COMERCIAL

A farmácia comunitária é um espaço comercial, uma vez que esta é atualmente um setor económico de significativa expressão, mas apesar do fator económico a farmácia tem na sua essência uma forte missão social. Enquanto unidade de saúde, a farmácia tem como base a promoção da saúde e não só a mera dispensa de medicamentos.¹²

Uma das principais oportunidades do futuro farmacêutico e, também, da farmácia é esta distância entre espaço comercial e espaço de prestação de serviços e ajuda ao utente. Toda a formação que temos como profissionais de saúde é centrada no utente e na satisfação das necessidades deste. Como estagiária aprendi que a minha missão como farmacêutica assenta fortemente na vertente humana e social, na comunicação e empatia com o utente. Desta forma, somos vistos pelo utente como especialistas que procuram ajudá-lo da melhor forma e isto torna-se uma oportunidade porque somos distinguidos dos restantes pontos de venda/vendedores pelo nosso profissionalismo.

Claro que a vertente comercial é importante perante a conjuntura económica atual mas a profissão do farmacêutico tem de se distinguir e, por isso, ir mais além do que a simples venda de produtos, sendo o aconselhamento a primeira etapa para se conseguir alcançar isto.

O Farmacêutico, como profissional independente e sujeito a um código de deontologia e ética profissional, é capaz de garantir a dispensa livre de interesses puramente comerciais.²

Assim, aquando da escolha de um profissional, o utente vai optar pelo farmacêutico.

ADEQUAÇÃO DO MICF ÀS PERSPETIVAS FUTURAS

O MICF proporciona a oportunidade de formação multidisciplinar com um grau de trabalho exigente que abrange diferentes áreas, mas sempre dando as competências base para estarmos prontos a começar o exercício de qualquer uma com a responsabilidade e o rigor que é exigido.

THREATS/AMEAÇAS

Pablo Moliner (Principal Parceiro, Práticas de Saúde, AT Kearney) explicou que cinco tendências determinarão o futuro da farmácia: a contenção do orçamento da saúde; o aumento da concorrência; a transformação da cadeia de fornecimento; o aparecimento de novos canais de distribuição e as crescentes necessidades dos doentes.¹¹

AMEAÇA AO PAPEL QUE O FARMACÊUTICO DESEMPENHA

O Farmacêutico tem um papel central na prestação de cuidados e é responsável por uma cedência responsável de medicamentos e pelo uso racional destes. No entanto, o seu papel é posto em causa. Durante o estágio percebi que havia uma cedência irresponsável de MSRM por parte de outros profissionais, dificultando o nosso trabalho na tentativa da cedência responsável destes.

Além disso, a existência de profissionais técnicos de farmácia e o aparecimento de outros cursos, com valências ao nível da farmácia comunitária, é uma ameaça à profissão farmacêutica, uma vez que há uma competição pelos mesmos postos de trabalho.

CONCORRÊNCIA

Como farmácia de shopping, a concorrência em termos de perfumarias e a existência de uma Wells no mesmo estabelecimento comercial influencia bastante o exercício da profissão e o serviço da farmácia Lamar. Desde a comparação constante de preços até à “luta” por promoções, toda a tarefa da farmácia é comprometida em função destes concorrentes.

Associada há existência deste tipo de concorrência surge uma problemática que nos afeta como profissionais de saúde: a automedicação ligada ao uso incorreto de medicamentos.

Como estagiária, também senti a ameaça por parte destes espaços adversários, por exemplo, muitas pessoas iam à farmácia perguntar a posologia de um determinado medicamento, mas a compra não era feita na farmácia mas sim nos espaços de venda de MNSRM, ou seja, a minha opinião era importante mas só depois da compra já realizada noutra local.

CRISE ECONÓMICA DAS FARMÁCIAS

Atualmente as farmácias atravessam uma fase adversa devido à conjuntura económica desfavorável e à política instável. Esta crise é uma consequência das medidas políticas implementadas para diminuição da despesa pública com a saúde no nosso país.

Neste sentido, verifica-se uma alteração dos preços dos medicamentos e da sua comparticipação que deixou de beneficiar as farmácias.¹³

A situação que atravessa as farmácias faz com que cada vez menos farmacêuticos sejam precisos/contratados e esta é, sem margem de dúvida, a maior ameaça para a mim como estagiária e para o meu futuro no mercado de trabalho.

ASPETO COMERCIAL

Na tendência europeia é, hoje, prevalente uma visão comercial do setor farmacêutico, em detrimento de uma visão orientada para a saúde.² O espaço da farmácia é, cada vez mais, marcado pela forte imagem comercial. As diferentes marcas crescem cada vez com mais produtos e a farmácia tem de se adaptar e tem de procurar que o medicamento não seja banalizado e vendido como qualquer outro produto. A ameaça parte da grande quantidade de produtos nos lineares e da necessidade de os vender, o que por vezes ameaça a nossa capacidade e oportunidade de diferenciação entre as vertentes social e comercial. Enquanto estagiária, senti-me ameaçada pelo aspeto comercial da farmácia, por exemplo, quando havia a necessidade de vender um certo produto, embora eu considerasse outro melhor.

UTENTES

A ameaça parte principalmente das pessoas que muitas vezes consideram os medicamentos não importantes e sem grandes problemas associados à toma, dificultando o trabalho do farmacêutico na promoção do uso racional.

Os utentes dificultam muitas vezes o atendimento, principalmente, quando não são utentes habituais da farmácia, muito porque não têm conhecimento do laboratório da medicação que fazem e o atendimento é, obrigatoriamente, mais longo e complicado.

Ainda dentro da ameaça que o utente representa por não ter noção da real importância do medicamento há, a apoiar, a problemática dos genéricos.

A falta de conhecimento dos utentes do que são os genéricos e a prescrição do medicamento pelo princípio ativo, dando ao utente opção de escolha, muitas vezes é

complicada. Os utentes não têm noção do que é que lhes é prescrito e sentem-se muito reticentes à toma dos genéricos. Ainda mais, a quantidade de laboratórios existentes dos diferentes genéricos torna a venda muito mais complicada, quando o utente não sabe qual é aquele que está a tomar.

Como na Farmácia Lamar trabalhamos com Robot, somos muitas vezes obrigados a chamar os diferentes laboratórios que existem ou, então, ter conhecimento da cor das caixas. Acho essencial, nestas situações, que são bastante frequentes, haver uma fotografia do medicamento anexada à ficha, por exemplo, no Sifarma2000® para evitar a chamada de diferentes caixas de medicamentos que não são para sair e acabam por ficar amontoadas fora do Robot.

PRODUTOS ESGOTADOS/RATEADOS

Durante o estágio apercebi-me da falta de alguns produtos e em muitas situações medicamentos aos quais os utentes já estavam habituados. Vários produtos encontravam-se esgotados no laboratório e, por isso, era impossível conseguirmos arranjar o medicamento que o utente necessitava. Noutros casos estavam rateados e a aquisição destes embora possível era mais complicada/demorada. Estas situações levaram a casos de descontentamento por parte dos utentes que acabavam por “descarregar” no profissional que os estava a atender.

CONCLUSÃO

A profissão do farmacêutico, na área da saúde, tem como objetivo a prestação de cuidados ao ser humano, são ou doente, de forma a manter, melhorar e recuperar a sua saúde. Ao longo do estágio aprendi a prestar os melhores cuidados e aconselhamentos muito devido aos valores, crenças e atitudes partilhadas pelos membros da farmácia com quem me orgulho de ter trabalhado.

Esta fase final do plano de estudos permitiu uma consolidação, interiorização e aprendizagem de conceitos. Além dos conhecimentos científicos e técnicos que me foram proporcionados, foi também cultivado o espírito de trabalho em equipa e desenvolvimento deste para atingir novas metas, com melhores resultados.

Foi uma experiência extremamente enriquecedora a nível profissional mas também pessoal. Os sentimentos de autonomia e responsabilidade adquiridos tornaram-me uma pessoa mais preenchida.

Os conhecimentos que adquirimos durante o curso são vastos mas ainda há muito a aprender. Uma aprendizagem que é, sem dúvida, contínua, uma vez que o setor farmacêutico envolve diferentes áreas que sofrem mudanças constantes e que vão evoluindo.

O estágio é aquele momento em que aplicamos os conhecimentos e contactamos com a realidade. A teoria é aplicada aos diferentes casos e transforma-se em capacidades/habilitações através da prática.

Esta etapa é dependente do processo ensino/aprendizagem que me permitiu comunicar a informação necessária, ajudar a modificar padrões de comportamento não saudáveis e auxiliar as pessoas a adquirirem uma posição mais responsável face aos medicamentos. Todo este processo de aprendizagem foi o maior ponto forte do estágio.

Relativamente às fraquezas encontradas, estas são pontos a melhorar e modificar ao longo da minha vida como profissional. A ideia é, então, fortalecer os pontos fortes e procurar converter as fraquezas, de modo a otimizar as minhas competências.

Quanto às oportunidades do estágio encontradas, tentei e tentarei, no futuro aproveitá-las ao máximo como principal objetivo de as utilizar para melhorar enquanto farmacêutica.

BIBLIOGRAFIA/REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 - PEARSON, G.J. - Evolution in the practice of pharmacy-not a revolution!. Canadian Medical Association journal. 176 (9) (2007) 1295-1296.
- 2 - ORDEM DOS FARMACÊUTICOS - “Farmácia Comunitária.” [Acedido a 21 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ordemfarmaceuticos.pt>
- 3 - ORDEM DOS FARMACÊUTICOS - Conselho Nacional da Qualidade, *Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF)*. 3ed (2009).
- 4 - NAKAGAWA, M. - Ferramenta: Análise SWOT (clássico). [Acedido a 21 de junho de 2015]. Disponível na Internet: http://cms-empresa.s3.amazonaws.com/empresa/files_static/arquivos/2012/06/18/ME_Analise-Swot.PDF
- 5 - BICHO, L., BAPTISTA, S. - Modelo de porter e análise swot estratégias de negócio. Instituto Superior de Engenharia de Coimbra, Departamento de Engenharia Civil. (2006). [Acedido a 21 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.ecnsoft.net>
- 6 - PEREIRA, R., RITO, M. - A análise swot como estratégia de (auto) avaliação: uma partilha de experiências em contextos de prática clínica supervisionada. II congresso internacional de supervisão clínica: livro de comunicações & conferências (2013). [Acedido a 22 de junho de 2015]. Disponível na internet: <http://repositorium.sdum.uminho.pt>
- 7 - AGUIAR, A.H. - Boas práticas de comunicação na farmácia. 1ªEd. Hollyfar, Marcas e Comunicação, Lda., Lisboa, 2014. ISBN: 978-989-96318-5-4.
- 8 - ORDEM DOS FARMACÊUTICOS - Colóquio debateu atividade farmacêutica. ROF 80 (novembro/dezembro 2007) 12-15.

9 - PITA, J.R. - A farmácia e o medicamento em Portugal nos últimos 25 anos. (2010) [Acedido a 22 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.europe-direct-aveiro.aeva.eu>

10 - COELHO, V.N.P.D., ZANATTO, C.M.G, MATIAS, S.R.S. - O resgate da profissão farmacêutica: elo entre a saúde e o paciente. Cenarium Farmacêutico - Revista electrónica do curso de farmácia do centro universitário UNIEURO. I (2007). [Acedido a 25 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.unieuro.edu.br>

11 - EFP NEWSLETTER - Os serviços são a chave do sucesso da farmácia! – Fórum Europeu de Farmacêuticos Newsletter - Edição Portuguesa. 34 (março 2014) [Acedido a 25 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.europeanpharmacistsforum.com>

12 - SEQUEIRA, C.F.P.R.C. - O novo paradigma da Farmácia em Portugal e os atuais desafios colocados à sua Gestão. Universidade Fernando Pessoa Faculdade de Ciência da Saúde. Porto (2011) [Acedido a 25 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://bdigital.ufp.pt>

13 - ANF inform@ - Relatório do Banco Mundial alerta: Viabilidade das farmácias em Portugal está em risco. Newsletter ANF. 148 (24 de janeiro de 2014) [Acedido a 25 de junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.anf.pt>