Marina Isabel Costa Marques

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015

· U C ·

UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Marina Isabel Costa Marques

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015

· U C ·

Universidade de Coimbra

Eu, Marina Isabel Costa Marques, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010130815, 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.

_____

(Marina Isabel Costa Marques)

Agradecimentos

No final de um ciclo tão determinante como este, não posso deixar de (tentar) agradecer a todos os que me acompanharam e contribuíram ativamente para o sucesso desta etapa.

A Deus, porque sem Ele nada sou e nada posso fazer.

À minha família, em particular aos meus pais e irmão pelo incentivo, apoio e amor incondicional demonstrados a cada dia.

Aos professores da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, pela proficiência na transmissão do conhecimento e da importância de alargar os meus horizontes.

Aos meus amigos, companheiros de todas as horas, que me suportam e fazem crescer diariamente. Em particular, à Juliana, ao Isaac, ao João Pedro, à Camila, à Inês e ao Carlos, porque os anos passam, mas eles permanecem.

Ao Dr. Paulo Monteiro, porque conjuga de uma forma irrepreensível o excelente profissional e a excelente pessoa, tendo sido um verdadeiro exemplo para mim.

A toda a equipa que integra a Farmácia São José, pelo ensino, paciência, dedicação, simpatia e carinho demonstrados.

Índice

Acrónimos 2
Introdução 3
Análise SWOT 4
1. Pontos Fortes 4
1.1 Experiência prática e multiplicidade de tarefas 4
1.2 Equipa 4
1.3 Experiência no atendimento 5
1.4 Receção, conferência e realização de encomendas 5
1.5 Participação no receituário 6
1.6 Observação da preparação de manipulados 6
1.7 Gabinete do utente 7
1.8 Arrumação dos produtos 8
1.9 Dinamização da farmácia, organização e rotação de produtos 8
1.10 Formações regulares 9
1.11 Sensibilização para o foco no utente 9
1.12 Área de dermocosmética 10
2. Pontos Fracos 10
2.1 Elevado número de estagiários 10
2.2 Limitações ao nível do conhecimento de alguns produtos 11
2.3 Preparação fraca para o atendimento 11
3. Oportunidades 12
3.1 Localização estratégica e elevada procura 12
3.2 Farmácia como um espaço privilegiado 13
3.3 Estágios de verão 13
3.4 Receita Eletrónica 13
3.5 Prescrição por denominação comum internacional (DCI) 14
4. Ameaças 15
4.1 Desvalorização do farmacêutico como agente de saúde pública 15
4.2 Limitações no processamento informático 15
4.3 Constantes alterações de preços 15
4.4 Situação económica 16
Casos Práticos 17
Conclusão 19
Referências Bibliográficas 20
Anexos 21

Acrónimos

DCI – Designação Comum Internacional

IFACS – Intervenção Farmacêutica nos Auto-cuidados de Saúde

ISRS – Inibidor Seletivo da Recaptação de Serotonina

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

SNS – Sistema Nacional de Saúde

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Introdução

A farmácia comunitária é cada vez mais um espaço dedicado à promoção da saúde e do bem-estar dos utentes, onde o farmacêutico ocupa a linha da frente na prestação de cuidados. Sempre foi uma área que teve o meu interesse, ao compreender o papel determinante que o aconselhamento farmacêutico pode ter na saúde das populações.

O estágio curricular em farmácia comunitária é uma grande oportunidade para os alunos de ciências farmacêuticas, ao permitir a consolidação dos conhecimentos adquiridos durante o curso através de uma experiência prática.

Escolhi a farmácia São José porque é uma referência na Zona Centro. Devido às suas dimensões, movimento, correção técnico-científica e vanguardismo sabia que a diversidade de aprendizagens seria grande. Além disso, era uma farmácia que eu já conhecia e que sabia receber os estagiários de uma forma exemplar, dando-lhes bastante liberdade e confiança para aprender.

O meu estágio teve início no dia 9 de abril, tendo uma duração de 4 meses, e foi, tal como pensava, uma grande oportunidade para adquirir conhecimento e competências. Durante o estágio, realizei várias tarefas que me foram propostas, sentindo-me perfeitamente inserida no quotidiano da farmácia, ajudando em tudo o que podia, e aprendendo diariamente. O período de estágio terminou com a elaboração do presente relatório, onde descrevo, sob a forma de uma análise SWOT, os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças referentes à participação neste estágio, e adequação do curso e dos conhecimentos teóricos adquiridos à prática profissional e às perspetivas futuras hoje existentes.

Análise SWOT

1. Pontos Fortes

1.1 Experiência prática e multiplicidade de tarefas

Este estágio foi muito importante na medida em que me colocou em contacto direto com a realidade de uma farmácia. Na farmácia São José há uma grande preocupação em integrar os estagiários, colocando-os a realizar um pouco de tudo. Não só nos dão a possibilidade de passar por todas as áreas de trabalho, como depositam uma grande confiança para as realizarmos de forma autónoma.

Assim, aprendi com o suporte da prática, o que considero determinante para que a aprendizagem seja sólida e fundamentada. Só conhecendo o contexto real é que a teoria ganha sentido, sendo assimilada muito mais fácil e eficazmente.

O meu estágio foi organizado de forma a que no mesmo dia pudesse rodar por várias áreas, metade do dia era passada na zona do atendimento, e a outra metade na zona da receção de encomendas e do receituário. Esta rotação de local e de tarefas no mesmo dia foi da máxima importância porque me permitiu uma perceção muito maior da dinâmica da farmácia. Exemplificando, eu rececionava e arrumava produtos que tinha encomendado ou vendido no atendimento no dia anterior. Assim, era mais fácil saber o que se passava na farmácia e porque é que se passava dessa forma, e o meu estágio foi uma aprendizagem constante em várias áreas.

1.2 Equipa

Tive o prazer de estagiar com uma equipa competentíssima e extremamente articulada entre si. O ambiente entre todos é muito bom, e isso torna o trabalho mais prazeroso, ajudando-me a sentir ainda mais integrada. Todos estiveram sempre dispostos a ensinar-me e tirar as minhas dúvidas, mas, mais do que isso, ensinaram-me pelo próprio exemplo. São excelentes pessoas, que cativam pela sua forma de ser e estar, e verdadeiros profissionais, com um elevado conhecimento e experiência, que investem na formação contínua e se dedicam verdadeiramente à sua função e aos utentes. Cada membro da equipa sabe exatamente o que tem para fazer, as tarefas são bem definidas, coordenadas e desempenhadas na altura devida, garantindo que tudo fica feito no tempo certo.

Não posso deixar de fazer referência ao ambiente de companheirismo sincero vivido entre os estagiários, notando-se uma interajuda constante e uma aprendizagem conjunta.

1.3 Experiência no atendimento

O atendimento foi a área em que senti mais dificuldade, mas também a mais desafiante, onde pude pôr os meus conhecimentos à prova e aprender muito mais. Sem dúvida que esta constitui a área onde o farmacêutico tem o papel mais determinante.

Para quem se inicia no atendimento são muitas as dúvidas, o próprio programa informático, saber onde estão e para que é que servem os produtos, entender e lidar com as pessoas, aviar as receitas de forma correta, perceber a dinâmica da farmácia no que diz respeito às encomendas. No meio de todas estas dificuldades iniciais, torna-se ainda mais difícil conjugar o aconselhamento e o cuidado para com o utente. Desta forma, conseguir realizar um atendimento completo é uma aprendizagem passo a passo, que leva algum tempo e que depende inevitavelmente da experiência prática.

A minha experiência no atendimento começou pela observação e por atender com supervisão. Só quando comecei a ficar mais à vontade com o programa informático Sifarma 2000®, as receitas e as localizações dos produtos, é que comecei a atender sozinha. À medida que foram surgindo diferentes casos, tive oportunidade de ir perguntando, tirando as minhas dúvidas e pesquisando acerca das opções de tratamento existentes. A aprendizagem foi muito variada porque havia sempre algum caso novo. Esta experiência também me permitiu ganhar algum traquejo para lidar com as pessoas, o que nem sempre é fácil.

A zona de atendimento encontra-se representada na figura 1.

1.4 Receção, conferência e realização de encomendas

Diariamente organizei, conferi e dei entrada de encomendas. Como já referido, esta foi uma forma de me inserir e entender melhor a dinâmica da farmácia e o fluxo dos produtos. Permitiu-me um conhecimento dos fornecedores, dos preços, do cálculo das margens, dos produtos esgotados, enfim, de toda a parte da gestão das encomendas e orientação dos produtos após terem dado entrada. Possibilitou-me também adquirir um melhor domínio do Sifarma 2000®, tanto das janelas dedicadas à execução e receção de encomendas, como da ficha do produto, nomeadamente em relação aos *stocks* e histórico de vendas e de encomendas.

Tive também oportunidade de observar e participar na realização de encomendas diárias, que são pré-feitas pelo Sifarma 2000® em função dos níveis de *stocks* definidos e das vendas realizadas, mas que requerem uma revisão para assegurar a conformidade e a necessidade dos pedidos, e de encomendas feitas diretamente aos laboratórios, o que depende do histórico de compras e vendas, da racionalização dos stocks e das condições

oferecidas pelo próprio laboratório. Desta forma, pude ganhar algumas noções acerca da gestão dos produtos da farmácia.

A zona de receção e conferência de encomendas é ilustrada na figura 2.

1 **2**

Figura 1 e 2 – Zona de atendimento e de conferência de encomendas, respetivamente.

1.5 Participação no receituário

A organização e conferência adequadas das receitas são da máxima importância. Na farmácia São José são os estagiários que fazem a organização e uma primeira conferência das receitas, havendo várias farmacêuticas responsáveis por uma segunda conferência mais detalhada. Todos os dias, participei na organização das receitas em função dos organismos de comparticipação e, seguidamente, em função do número de lote e do número da receita, e posterior conferência. À medida que os lotes ficavam prontos para enviar para o centro de conferência, pude também imprimir os verbetes que acompanham cada lote. Tive ainda oportunidade de aprender os procedimentos a ter com receitas de psicotrópicos.

Ao participar em várias fases do receituário, pude assimilar quais os procedimentos a efetuar desde a entrada das receitas na farmácia até o seu envio para o centro de conferência, bem como dos erros e situações que podem surgir e de como resolvê-los. Organizar e conferir as receitas aumentou o meu conhecimento acerca das mesmas, dando-me maior atenção para a conferência aquando do atendimento, evitando a deteção tardia de erros. Permitiu-me também estar mais à vontade com os diferentes organismos de comparticipação, nomeadamente os complementares ao sistema nacional de saúde (SNS).

1.6 Observação da preparação de manipulados

A preparação de manipulados nas farmácias tem vindo a diminuir, tendo mesmo cessado em algumas. Face à imensidão de produtos já comercializados, há uma menor necessidade de manipulação, muitas vezes insuficiente para compensar os custos das

matérias-primas. Apesar disso, a farmácia São José mantém uma produção de manipulados regular. Esta prática continua a ser importante no caso de preparações que ainda não existam no mercado, ou preparações para uso em patologias específicas, como a psoríase, ou em situações de ajuste de dose, mais comuns em pediatria. O laboratório de preparação pode ser observado na figura 3.

Durante o período de estágio, observei a preparação de dois manipulados, ambos sob a forma de pomadas. O primeiro tratou-se de uma pomada contendo ácido salicílico a 30%, ureia e vaselina, usada na psoríase ou outro tipo de lesão descamativa. O ácido salicílico numa concentração superior a 5% e a ureia têm uma ação queratolítica, e a vaselina é usada como veículo e como emoliente. A segunda pomada, contendo ATL creme gordo como veículo e enxofre como antiparasitário, foi usada no combate da sarna. É uma preparação que tem sido muito pedida e que se tem demonstrado mais eficaz do que preparações existentes no mercado. A ficha de preparação das duas pomadas encontra-se em anexo (Anexo 1 e 2).

1.7 Gabinete do utente

O gabinete do utente, representado na figura 4, é o local onde é realizada a avaliação de parâmetros vitais e bioquímicos como a pressão arterial, a glicémia, os triglicerídeos e o colesterol total. É um espaço ideal para dialogar com o utente dada a privacidade e permite responder de forma pertinente e oportuna às necessidades que o levam a procurar o farmacêutico. Primeiramente, observei determinações realizadas por outros farmacêuticos, só depois de observar é que as comecei a realizar sozinha. Tive várias oportunidades de diálogo e de aconselhamento aos utentes a quem fiz determinações, o que também foi uma mais-valia para a minha aprendizagem, com destaque para a capacidade de interação.

3

4

Figura 3 e 4 – Laboratório de preparação de manipulados e gabinete do utente, respetivamente.

1.8 Arrumação dos produtos

Estive também responsável pela arrumação dos produtos e reposição de *stocks,* quando necessário. Foram tarefas que me permitiram estar em contacto direto com os produtos, criando uma imagem visual dos mesmos, e ajudando-me a conhecer o que havia na farmácia, bem como o seu local de arrumação. À medida que fui conhecendo a localização dos produtos, fui também percebendo a sua lógica.

Falando em arrumação, não posso deixar de referir a existência de um *robot* que arruma e dispensa os medicamentos quando pedidos ao balcão. O *robot* permite uma grande poupança de espaço e facilidade na arrumação, uma vez que ele próprio pega na caixa e coloca na prateleira definida pelo sistema. Este mantém uma lista de todos os produtos que entraram, quando entraram e os respetivos prazos de validade, estando programado para ceder primeiro os medicamentos com menor validade. Dessa forma, é também facilitada a recolha de produtos com a validade a expirar. Além da ajuda na arrumação e organização, a dispensa dependente do robot permite a eliminação de erros, uma vez que os medicamentos são introduzidos e cedidos em função do seu código, e é da maior utilidade no atendimento, uma vez que disponibiliza mais tempo para o diálogo com o utente.

Figura 5 – *Robot* responsável pela arrumação e dispensa dos medicamentos.

1.9 Dinamização da farmácia, organização e rotação de produtos

Assisti por diversas vezes à mudança de disposição de gôndolas, exposição de produtos promocionais ou sazonais e reorganização dos produtos na zona do atendimento. A disposição dos produtos é determinante para influenciar a compra, devendo ser lógica e cuidada, e posicionando os produtos de uma forma inteligente. Por exemplo, os produtos com prioridade de venda devem ficar em zonas quentes, ou seja, de visibilidade imediata, bem como os respetivos *posters* promocionais. A par da observação da mudança na

disposição e organização inteligente dos produtos, pude comprovar que estas são de facto efetivas no aumento das vendas, ganhando uma maior consciência da sua importância decisiva no *marketing*.

A farmácia São José é extremamente dinâmica, desenvolvendo várias campanhas promocionais, dispondo o atendimento em função das mesmas e também em função da altura do ano, colocando os produtos sazonais em destaque. O utente tem, desta forma, facilidade em encontrar o que precisa e de conhecer e aproveitar as campanhas vigentes. Esta dinamização constante mantém a farmácia atualizada e interessante, em função das necessidades do utente. É também determinante no *marketing* e na rotação dos produtos.

1.10 Formações regulares

A atualização técnica e científica é um dos deveres de um farmacêutico (1). Como tal, a promoção de formações nas mais diversas áreas é uma constante na farmácia São José.

Durante o tempo de estágio tive a oportunidade de frequentar todas as formações promovidas, o que foi extremamente enriquecedor para mim. Assisti a formações acerca de produtos novos e já existentes, tanto medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM), como medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), como outros produtos com as mais variadas utilizações, produtos de puericultura, higiene, probióticos, suplementos alimentares e linhas de cosmética. Estas formações deram-me a conhecer as caraterísticas, propriedades e forma de utilização de diversos produtos, o que me deixou preparada para o seu aconselhamento e, consequentemente, bastante mais à vontade no atendimento. Foram particularmente úteis para conhecer e compreender as linhas de cosmética, algo com que tive alguma dificuldade no início.

1.11 Sensibilização para o foco no utente

Desde o início que fui sensibilizada para a importância de colocar o utente em primeiro lugar. Ter sempre um sorriso e algo bom para dizer é essencial, e mais valorizado por algumas pessoas do que se pode pensar. É importante manter a simpatia e postura mesmo quando as reações do outro lado do balcão sejam adversas, sendo o mais correto possível. Acima de tudo, é necessário ter um compromisso com a prestação de cuidados de saúde, tentando proporcionar ao utente o melhor aconselhamento possível (1).

Estes ensinamentos, tanto verbalizados como observados na prática nos profissionais que acompanhei, são a base da profissão e ajudaram de facto a moldar a minha postura ao balcão.

1.12 Área de dermocosmética

A área dos produtos de dermocosmética é um mundo. Há muitas marcas, várias linhas dentro de cada marca, diversos produtos dentro de cada linha para os diferentes tipos de pele e inúmeras aplicabilidades. Aconselhar nesta área não foi nada fácil para mim no início, dada a diversidade e também a falta de preparação na faculdade.

A farmácia São José tem uma componente de cosmética fortíssima (representada, em parte, nas figuras 6 e 7), apresentando aos utentes um grande leque de escolhas entre marcas mais ou menos conhecidas, mais ou menos económicas, em função das preferências e da adequação ao utente. Para além disso, há profissionais dedicados à gestão específica desta área, profissionais excelentes, com um conhecimento profundo dos produtos, que fazem um aconselhamento personalizado e exemplar. Foi muito enriquecedor poder aprender com estes profissionais, e contactar com tantas marcas diferentes, bem como com as conselheiras, que sempre se prontificaram a dar a conhecer as respetivas marcas. Desta forma, e tendo em conta a dificuldade inicial, é de realçar os conhecimentos adquiridos na área de dermocosmética.

6

7

Figura 6 e 7 – Zona de cosmética de duas perspetivas.

2. Pontos Fracos

2.1 Elevado número de estagiários

Tive o prazer de estagiar com um grupo de pessoas fantástico, e, como já referi, houve grande companheirismo e interajuda. No entanto, penso que o número total de estagiários era demasiado elevado, em particular no mês de abril. A desvantagem existiu porque, apesar da grande quantidade de trabalho, acabou por haver vários tempos mortos, já que muitas pessoas tinham as mesmas funções. Por vezes, gerava-se também alguma confusão em relação à ocupação dos balcões no atendimento, ou então não havia balcões disponíveis.

2.2 Limitações ao nível do conhecimento de alguns produtos

Apesar da formação teórica forte, vasta e pertinente transmitida ao longo do curso, considero que existem algumas lacunas na preparação para o trabalho em farmácia comunitária a serem assinaladas.

Em relação aos medicamentos, senti-me bem preparada no geral, considerando as unidades curriculares de farmacologia adequadas. A sugestão que tenho a fazer é a de haver uma melhor distribuição das unidades curriculares referidas, uma vez que a carga de farmacologia geral é bastante leve e a de farmacologia II bastante pesada. Penso que uma distribuição mais equitativa se traduziria numa aprendizagem mais eficaz, ganhando particular importância para uma unidade curricular tão rica como farmacologia II.

Relativamente aos restantes produtos da farmácia, senti várias dificuldades, principalmente ao nível da dermocosmética, veterinária, produtos naturais e puericultura. As unidades curriculares de dermofarmácia e cosmética e de preparações para uso veterinário parecem-me bastante incompletas e demasiado teóricas, sem uma grande aplicabilidade prática, o que seria fundamental. Quanto aos produtos naturais e de puericultura, raramente foram referidos ao longo do curso. Na minha opinião, a unidade curricular de fitoterapia foi erradamente aglomerada com a de intervenção farmacêutica nos auto-cuidados de saúde (IFACS) (assunto acerca do qual falarei novamente no ponto seguinte), e o conhecimento acerca dos produtos naturais existentes e seu aconselhamento muito incompletos por falta de oportunidade.

2.3 Preparação fraca para o atendimento

Este ponto relaciona-se com o anterior na medida em que o atendimento depende do conhecimento completo dos produtos. Mas o principal aspeto que pretendo focar é a falta de componente prática ao longo do curso.

A multiplicidade de casos que podem aparecer no atendimento, quer relativamente às pessoas, quer relativamente às circunstâncias, quer em relação aos produtos para aconselhar e dispensar, faz com que um farmacêutico dependa muito da experiência prática. É a presença no contexto real que auxilia no ganho de agilidade para mobilizar o conhecimento no contexto da ação e incrementa a aprendizagem sucessiva com as situações que possam surgir, percebendo as tenuidades que as distinguem, as opções em termos de tratamento; além de permitir ir aperfeiçoando a comunicação com o utente.

Penso que durante o curso poderia haver um maior contacto com essa realidade, nomeadamente através de estágios ao longo do curso, de uma aplicabilidade mais prática de

várias unidades curriculares, ou mesmo de simulações de casos práticos em aulas. Refiro-me, por exemplo, às unidades de farmácia clínica, farmacoterapia e mesmo farmacologia. Mais uma vez aponto como negativa a junção de fitoterapia com IFACS, duas unidades curriculares muito relevantes para a nossa formação. A aprendizagem das duas unidades é focada precisamente no aconselhamento, recorrendo a casos práticos. Desta forma, a junção referida veio tirar muito tempo útil para falar de mais possibilidades, produtos e para debater casos práticos, o que seria da maior utilidade e nos tornaria mais conhecedores e capazes.

3. Oportunidades

3.1 Localização estratégica e elevada procura

A farmácia São José é uma farmácia referência, sendo uma das maiores da Zona Centro, com uma localização preferencial (perto do hospital, centro de saúde e de tantos consultórios na zona de Celas), que lhe confere uma grande procura. Estagiar num contexto com estas dimensões foi importantíssimo para tornar a minha aprendizagem mais completa.

Em primeiro lugar, é uma farmácia com uma enorme variedade de produtos, o que me permitiu contactar diretamente com um elevado número de marcas e laboratórios e conhecer o que realmente existe para um vasto conjunto de situações específicas. Refiro-me tanto a medicamentos como a suplementos, passando pelos medicamentos à base de plantas, produtos de higiene, ortopedia, cosmética, veterinária, puericultura. Há um pouco de tudo, e esse também é um dos fatores que a torna numa farmácia de eleição. Em segundo lugar, o elevado afluxo de clientes fez com que me deparasse com um maior número de casos diferentes no atendimento. Naturalmente, foram muitas as vezes que tive de pedir ajuda dada a diversidade de situações, mas isso foi muito bom para mim porque pude realmente aprender mais. Por fim, e como já referido, este estágio deu-me uma grande lição acerca da organização. A organização é um ponto-chave em qualquer farmácia, mas fica ainda mais dificultada quando há uma movimentação tão grande de produtos e pessoas. Apesar disso, a farmácia São José organiza-se de uma forma exemplar, recorrendo a várias estratégias efetivas e, claro, a uma equipa competentíssima e com tarefas bem definidas, da qual depende todo o sucesso conseguido.

3.2 Farmácia como um espaço privilegiado

A farmácia é um local de acesso fácil, com condições adequadas e profissionais qualificados, comprometidos com a prestação dos cuidados e o sigilo profissional, onde os utentes sabem que encontram esclarecimento, simpatia e preocupação. Assume-se, assim, como um espaço privilegiado para o diálogo com o utente e a promoção da saúde. De referir também que a farmácia é a última etapa do ciclo de vida de um medicamento, colocando o farmacêutico de oficina numa posição de destaque que medeia a produção/armazenamento e o objetivo para que este foi produzido, o uso racional que resulte numa melhoria em termos de saúde e qualidade de vida.

As pessoas recorrem à farmácia em muitas situações de doença, principalmente pelo acesso rápido que contrasta com o tempo de espera de uma consulta médica (claro que muitas vezes precisam mesmo de ser encaminhadas para a consulta). Recorrem também para pedir conselhos variados, para monitorizar os seus parâmetros bioquímicos, para tirar dúvidas diversas e, às vezes, simplesmente para ouvir uma palavra amiga. Desta forma, não faltam oportunidades de ouvir, aconselhar e ajudar os utentes, o que tem um impacto determinante na saúde e no bem-estar das populações e se torna verdadeiramente gratificante.

3.3 Estágios de verão

A oportunidade de realização de estágios de verão concedida pela faculdade é uma mais-valia inquestionável para qualquer estudante. É um primeiro contacto com o contexto real, que se traduz numa aprendizagem prática e que deixa o estagiário mais preparado para um contacto futuro.

Eu realizei um estágio de verão na farmácia São José, o que facilitou bastante o início do meu estágio curricular. Já tinha algumas noções do Sifarma 2000®, do funcionamento da farmácia, do receituário e do local de arrumação dos produtos, o que tornou a integração e adaptação bem mais rápidas.

3.4 Receita Eletrónica

O meu estágio decorreu nesta altura de transição entre as receitas processadas manualmente e as processadas eletronicamente. Antes de mais, foi fundamental aprender a processar as receitas de forma manual. Conhecer os vários campos da receita, saber quais é preciso verificar, compreender bem as exceções e os planos de comparticipação (tanto os principais, como os complementares e os diplomas), interpretar receitas escritas

manualmente, saber os procedimentos no caso de receitas de psicotrópicos. O domínio das receitas e do seu processamento manual é obrigatório, em primeiro lugar porque ainda há muitas receitas que não é possível processar eletronicamente, e, em segundo, porque a validação e verificação adequadas das receitas eletrónicas depende desse mesmo domínio.

Depois de conhecer as receitas e o seu processamento, as receitas eletrónicas surgem como uma forma de facilitar o atendimento. O processamento eletrónico reduz a possível ocorrência de erros, troca de medicamentos, dispensa de receitas fora da validade e enganos de comparticipação, o que permite ao farmacêutico dedicar-se mais à interação com o utente e explicitação da medicação. A conferência do receituário fica também muito mais facilitada, dado que apenas é necessário verificar as assinaturas do médico, utente e profissional responsável pela conferência. Não esquecendo, claro, dos principais propósitos e vantagens da receita eletrónica, a racionalização e monitorização mais eficaz do acesso ao medicamento, a poupança de papel e a facilidade de "transporte" da receita, uma vez que esta vem associada ao cartão de cidadão (3).

3.5 Prescrição por denominação comum internacional (DCI)

A obrigatoriedade da prescrição por DCI surge com o objetivo de tornar o consumo de medicamentos mais racional e monitorizado, incentivando a utilização dos genéricos e oferecendo ao utente possibilidade de escolha (4,5).

É importante que os utentes percebam que os genéricos são de facto semelhantes aos medicamentos de referência, tendo padrões de eficácia e segurança demonstrados e reconhecidos a nível internacional. A prescrição por DCI prova claramente a sua equivalência, permitindo ao utente fazer a escolha mais económica e aumentando a sustentabilidade do SNS (4,5).

A prescrição por DCI permite ao farmacêutico exercer um papel esclarecedor ao apresentar ao utente as possibilidades disponíveis e ajudá-lo a perceber quais os medicamentos que vêm prescritos. Esta nova forma de prescrição confunde um pouco alguns utentes, nomeadamente os mais idosos que tomam os mesmos medicamentos há vários anos. Cabe ao farmacêutico explicar ao utente a que medicamento corresponde o novo nome prescrito, surgindo mais uma oportunidade de conversa e de criação de relações de confiança. Há também muita gente que ainda não acredita na equivalência dos genéricos nem percebe o porquê das diferenças de preços. Mais uma vez, o farmacêutico tem oportunidade de intervir, desmistificando todas as questões e aumentando a credibilidade dos mesmos.

4. Ameaças

4.1 Desvalorização do farmacêutico como agente de saúde pública

Apesar de muitas pessoas procurarem espontaneamente o aconselhamento farmacêutico, ainda há muito quem não o faça, não entendendo o quão determinante pode ser o seu papel. Ora pela correria do dia-a-dia que não deixa as pessoas gastar muito tempo onde quer que seja, ora porque simplesmente não querem "perder" tempo, há quem associe mais o farmacêutico a um comerciante do que a um prestador de cuidados.

Esta é uma ideia que precisa de ser combatida. No que diz respeito aos farmacêuticos, através de um zelo individual pela profissão e pelos utentes, nunca dispensando um aconselhamento útil e completo.

4.2 Limitações no processamento informático

O Sifarma 2000® é um programa extremamente útil na organização e gestão da farmácia comunitária e o trabalho realizado para garantir o seu funcionamento e sua constante atualização é notório e um pilar fundamental para o funcionamento da farmácia.

No entanto, devo assinalar que a comunicação com os serviços partilhados do ministério da saúde (SPMS) para processamento das receitas eletrónicas e com o cartão Saúda ainda não se encontra devidamente agilizada. A comunicação com os SPMS dá erro várias vezes em várias etapas, sendo necessário repetir passos e fazer uma verificação mais cuidada. Quanto ao cartão Saúda, em algumas situações a comunicação é muito demorada e acaba por não desenvolver, sendo necessário fechar o Sifarma 2000® e repetir o processo de venda.

Estas falhas de comunicação acabam por tomar muito tempo dos utentes, que, na maioria dos casos, não percebem que o problema é informático, gerando impaciência e desconfiança.

4.3 Constantes alterações de preços

As alterações no preço dos medicamentos e na sua comparticipação são constantes. Algumas vezes quase insignificantes, outras demasiado acentuadas, como, por exemplo, no preço de um medicamento de marca aquando o surgimento do genérico correspondente. Esta é uma situação problemática ao gerar uma falta de confiança por parte dos utentes, que acham que os preços mais altos se devem à farmácia em questão.

A alteração constante de preços também entra em choque com o facto de agora as receitas trazerem os preços dos medicamentos. Principalmente no caso das receitas com

seis meses de validade, o preço marcado na receita pode já não corresponder ao real, o que gera desconfiança novamente.

A falta de confiança descentraliza o atendimento e dificulta o diálogo, colocando entraves na interação com o utente, o que é profundamente nefasto.

4.4 Situação económica

Naturalmente que a crise económica também tem afetado as farmácias, havendo várias a fechar e a reduzir o pessoal. Tem havido uma grande queda da oferta de emprego, e muitos sítios preferem contratar outros profissionais, como técnicos de farmácia e técnicos auxiliares.

Devido à falta de dinheiro, há muitos utentes que prescindem de comprar certos medicamentos ou que decidem tomá-los em menor quantidade para durar mais tempo, conduzindo a regimes terapêuticos incompletos. Constatei ainda que, quando são aconselhados dois ou mais produtos complementares para o tratamento de uma determinada situação, em muitos casos o utente acaba por escolher levar só o mais barato. A situação económica traduz-se, desta forma, numa perda de saúde, que pode ter consequências graves.

Casos Práticos

Caso 1

Uma mulher com cerca de 30 anos, dirigiu-se à farmácia pedindo um Imodium® Rapid (loperamida) para parar a diarreia. Antes de lhe ceder o medicamento questionei há quanto tempo durava a situação, se tinha febre, se as dejeções apresentavam sangue, se sofria de doença inflamatória do intestino ou de outra patologia e se fazia algum tipo de tratamento farmacológico. A utente respondeu negativamente a todas as questões, dizendo que ainda só tinha tido duas dejeções. Informou-me também que tinha sido mãe há pouco tempo e que estava a amamentar. Perante esta informação, desaconselhei de imediato o uso do Imodium® Rapid, uma vez que se encontra contra-indicado na amamentação, pelo risco de transferência para o leite materno (5). De seguida, expliquei à utente que a diarreia é uma situação auto-limitada, e que a normalidade do trato gastrointestinal se restabelece entre 24 a 48 horas, pelo que, em situações agudas sem complicações, não há necessidade de medidas farmacológicas. Aconselhei a ingestão abundante de água e uma alimentação leve e cuidada, pobre em gorduras e produtos lácteos. Sugeri ainda a toma de uma a duas saquetas de Dioralyte® após nova dejeção diarreica, para reposição de fluidos e electrólitos, prevenindo a desidratação (6).

Caso 2

Uma mulher com cerca de 40 anos chegou à farmácia com a prescrição médica apresentada no anexo 3. Na receita vinha prescrita a dosulepina, na dosagem de 75mg (Protiadene), escitalopram na dosagem de 20mg e levotiroxina sódica, na dosagem de 0,075mg (Eutirox). A dosulepina e o escitalopram são dois antidepressivos, o primeiro pertencente ao grupo dos antidepressivos tricíclicos e o segundo ao dos inibidores seletivos da recaptação de serotonina (ISRS). A toma de dois antidepressivos está contra-indicada, correspondendo a uma interação grave, como o Sifarma 2000® alerta de imediato. Esta associação pode ter efeitos aditivos de prolongamento do intervalo QT, aumentando o risco de arritmias ventriculares (7). Questionei a utente se era a primeira vez que ia tomar os medicamentos ou se se travava da continuidade de um tratamento. Quando me respondeu que já tomava os dois medicamentos juntos há algum tempo averiguei se sabia quais os possíveis efeitos adversos, reforçando a ideia de que, caso sentisse alterações do ritmo cardíaco, falta de ar, tonturas ou desmaiasse, devia consultar de imediato o médico.

Caso 3

Uma jovem com cerca de 25 anos dirigiu-se à farmácia com sinais claros de uma insolação. Afirmou que sentia um grande desconforto na pele e nos lábios e que já tinha colocado creme hidratante sem melhoras visíveis. Apercebi-me que, além da vermelhidão generalizada, apresentava herpes labial. Como tal, aconselhei a aplicação de Zovirax® creme, de 4 em 4 horas (8). Sugeri também a aplicação do creme Cicalfate da Avène duas vezes por dia, uma vez que, além de ser um creme calmante e hidratante, tem um efeito estimulador da regeneração da pele, formando uma camada protetora e prevenindo infeções na pele lesada. Aconselhei ainda a utente a não se expor ao sol de forma nenhuma nos dias seguintes.

De seguida, dei-lhe alguns conselhos relativos à proteção solar, nomeadamente a renovação do protetor solar de 2 em 2 horas, a não exposição ao sol entre as 11 e as 17h, o uso de chapéu e a ingestão regular de água. Falei-lhe ainda da existência da água termal, com propriedades hidratantes e calmantes, para colocar após futuras exposições solares, e da importância da proteção solar labial. Questionei por fim se tinha um protetor solar adequado ao seu tipo de pele, tanto de corpo como de rosto. Afirmou que tinha um de corpo mas nenhum específico para o rosto. Ao verificar que tinha uma pele sensível e algumas manchas na cara, recomendei o Active Unify da ISDIN®.

Caso 4

Um jovem com cerca de 30 anos chegou à farmácia afirmando estar constipado. Questionei quais os sintomas que sentia, ao que respondeu que tinha o nariz entupido e dor na garganta já há dois dias. Perguntei se tinha tido febre e se tinha algum problema respiratório, ao que respondeu que não. Perante os sintomas, aconselhei o uso de água do mar para lavar e ajudar a descongestionar o nariz e a toma de pastilhas Strepfen®, respeitando sempre um intervalo entre cada pastilha de 3 a 6h, até um máximo de 5 por dia (9). Disse ao utente que a sua situação deveria ter uma resolução espontânea mas que, de qualquer das formas, deveria estar atento à evolução dos sintomas, bem como ao aparecimento de febre. As pastilhas Strepfen® não devem ser tomadas por mais de 3 dias seguidos, e, uma vez que já tinha dores há 2 dias, esse período seria suficiente para as dores de garganta passarem, em casos normais. Alertei o utente para que se as dores não passassem entretanto deveria dirigir-se ao médico, pois era sinal que se tratava de uma infeção bacteriana e podia precisar de antibiótico.

Conclusão

Este estágio foi uma experiência muito rica para mim enquanto futura farmacêutica e enquanto pessoa. Na verdade, não podia imaginar melhor forma de terminar o curso, aprendendo diariamente com a experiência prática, sentindo-me útil num contexto de trabalho e rodeada de uma equipa fantástica.

Como se observa pela prevalência dos pontos fortes, o meu estágio teve um saldo muito positivo. Além de toda a consolidação e ganho de conhecimentos, contacto com inúmeros produtos, utentes e situações, experiência no atendimento, perceção da dinâmica da farmácia, pude compreender melhor o contexto atual das farmácias comunitárias, e ficar ainda mais convicta do espaço privilegiado que representam. Os utentes recorrem cada vez mais aos farmacêuticos, e essa perceção, bem como o exemplo observado nos profissionais da casa, deu-me uma motivação ainda maior para querer ser eu própria uma boa profissional.

Só me resta agradecer a toda a equipa da farmácia São José por toda a disponibilidade, apoio e amizade, em particular ao Dr. Paulo Monteiro, que, apesar de ter tanto trabalho, nunca deixou de me inserir no contexto da farmácia, de me orientar e incentivar, tendo sido ele próprio um verdadeiro exemplo.

Referências Bibliográficas

(1) Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, disponível em http://ceic.pt, acedido a 31 de julho de 2015.

(2) Prescrição Eletrónica de Medicamentos, disponível em http://infarmed.pt, consultado a 27 de julho de 2015.

(3) Lei n° 11/2012, de 8 de Março, disponível em https://infarmed.pt, consultado a 29 de julho de 2015.

(4) Portaria n° 137-A/2012. D.R. 1ª Série. N°92 (11 de Maio de 2012) 2478(2)-2478(7), disponível em http://infarmed.pt, consultado a 29 de julho de 2015.

(5) Resumo das caraterísticas do medicamento – Imodium® Rapid, disponível em http://infarmed.pt/infomed, consultado a 12 de junho de 2015.

(6) Resumo das caraterísticas do medicamento – Dioralyte®, disponível em http://infarmed.pt/infomed, consultado a 12 de junho de 2015.

(7) Resumo das caraterísticas do medicamento – Protiadene, disponível em http://infarmed.pt/infomed, consultado a 3 de julho de 2015.

(8) Resumo das caraterísticas do medicamento – Zovirax® creme, disponível em http://infarmed.pt/infomed, consultado a 15 de julho de 2015.

(9) Resumo das caraterísticas do medicamento – Strepfen®, disponível em http://infarmed.pt/infomed, consultado a 21 de julho de 2015.

Anexos

Anexo I – Ficha de Preparação de um Manipulado - Pomada de ácido salicílico a 30%, ureia e vaselina.

FARMÁCIA S. JOSÉ

Farmácia São José

Ficha de Preparação do Manipulado

Ac. Salicílico, Ureia e Vaselina

Cliente: Gustavo Dimas Nunes D' Oliveira

Forma Farmacêutica: POMADA

Data de Preparação: 03/07/2015 Prazo Validade : 30/12/2015

Nº Lote : 1.VII.15 Registo Copiador : 878

Condições de Conservação : Em frasco bem fechado e à temperatura ambiente

Posologia:

Qtd. Total Medicamento : 1 X 50.00 g

Director Técnico : Dr. Paulo Monteiro

Operador : Dra. Carla Sousa

Médico: Dr Ricardo Vieira

Honorários:	4,88 €
Factor Multiplicativo:	3,00

Valor Net :	22,65 €
Valor IVA :	1,36 €
Valor Total:	**24,01 €**

Valor PVP
24,01 €

Matérias Primas	Usar	Nº Lote	Origem	Qtd. Usada	Unid	Preço Aq. s/ IVA	Factor Multiplic.	Preço Mat.prima
Acido salicilico (po fino)		132265-N-	Acofarma	15,00	g	0,03 €	1,90	0,80 €
Ureia Cristais		131668-N-	Acofarma	5,00	g	0,02 €	2,20	0,18 €
Vaselina Branca		141973-p-	Acofarma	30.00	g	0,01 €	1,90	0,34 €
							Subtotal	**1,32 €**

Preparação
Verificar o estado de conservação e limpeza do material e laboratório
Pesar o acido salicilico e ureia e pulverizar em almofariz de porcelana
Colocar em recipiente unguator e juntar a vaselina branca até perfazer a totalidade da massa
Homogeneizar no aparelho unguator
Fechar e rotular
Limpar e arrumar o laboratório
Aparelhagem
Espátula
Balança electrónica
Unguator B

Embalagem	Tipo	Nº Lote	Fornecedor	Capac	Qtd	Preço	Fact. Mult.	Valor Net
Unguator 50/70	EMBAL		Plasal	50/70 m	1,00	1,22 €	1,20	1,46 €
							Subtot	**1,46 €**

Ensaio	Especificação	Conforme	Utilizador	Assinatura
Quantidade	50g+/- 5%	☑	15	
Aspecto	Homogéneo	☑	15	
Odor	Inodoro	☑	15	
Cor	Esbranquiçada	☑	15	

3/7/15

(Data) (Assinatura)

Anexo 2 – Ficha de Preparação de um Manipulado - Pomada contendo ATL creme gordo e enxofre.

FARMÁCIA S. JOSÉ

Farmácia São José

Ficha de Preparação do Manipulado

ATL cr gordo + Enxofre

Cliente: Luis Henrique Silva

Forma Farmacêutica: POMADA

Data de Preparação: 09/07/2015 Prazo Validade : 05/01/2016

Nº Lote : 3.VII.15 Registo Copiador : 880

Condições de Conservação : À temperatura ambiente e em recipiente bem fechado.

Posologia:

Qtd. Total Medicamento : 1 X 200,00 g

Director Técnico : Dr. Paulo Monteiro

Operador : Dra. Andreia Madanelo

Médico: Dr Américo Figueiredo

Honorários:	4,88 €
Factor Multiplicativo:	4,00

Valor Net :	46,37 €
Valor IVA :	2,78 €
Valor Total:	**49,15 €**

Valor PVP
49,15 €

Matérias Primas	Usar	Nº Lote	Origem	Qtd. Usada	Unid	Preço Aq. s/ IVA	Factor Multiplic.	Preço Mat.prima
Enxofre Precipitado		141024-N-	Acofarma	12,00	g	0,03 €	1,90	0,64 €
							Subtotal	**0,64 €**

Produto	Cod de Iva	% Iva	P.V.P	Preço
ATL creme gordo 100g	NOR	23,00	10,00 €	8,13 €
ATL creme gordo 100g	NOR	23,00	10,00 €	8,13 €

Preparação
Verificar o estado de limpeza e conservação do material e laboratório.
Pesar o enxofre lavado.
Colocar o enxofre no recipiente unguator e juntar o ATL creme gordo.
Homogenizar no unguator.
Fechar e rotular.
Limpar e arrumar o laboratório.

Embalagem	Tipo	Nº Lote	Fornecedor	Capac	Qtd	Preço	Fact. Mult.	Valor Net
Unguator 200/280	EMBAL		Plural	200/280	1,00	2,50 €	1,20	3,00 €
							Subtot	**3,00 €**

Ensaio	Especificação	Conforme	Utilizador	Assinatura
Cor	Amarelada	☑	12	
Odor	Inodoro	☑	12	
Aspecto	Homogéneo	☑	12	
Quantidade	200 g +- 5%	☑	12	

9 / 7 / 2015
(Data)

Madanelo
(Assinatura)

Anexo 3 – Receita contendo uma interação grave entre dois antidepressivos.

GOVERNO DE PORTUGAL

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Receita Médica Nº

2021000017554710013

1.ª VIA

RN

Utente:

Telefone:

R.C.: O

Entidade Responsável: SNS

Nº. de Beneficiário:

*M

Especialidade: MEDICINA GERAL E FAMILIAR

Telefone:

Rx DCI / Nome, dosagem, forma farmacêutica, embalagem,	N.º	Extenso	Identificação Ótica
1 Dosulepina [Protiadene], 75 mg, Comprimido revestido, Blister - 60 unidade(s) **Posologia:** 1 id	1	Uma	*5551684*
2 Escitalopram, 20 mg, Comprimido revestido por película, Blister - 56 unidade(s) **Posologia:** 1 DEITAR	1	Uma	*50036378*
3 Levotiroxina sódica [Eutirox], 0.075 mg, Comprimido, Blister - 60 unidade(s) **Posologia:** 1 JEJUM	1	Uma	*3743689*
4			

Validade: 6 meses

Data : 2015-07-05

(assinatura do Médico Prescritor)

Processado por computador - Prescrição Eletrónica Médica - v2.2.0 - SPMS, EPE.