



Miguel Oliveira Cruz

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Miguel Oliveira Cruz

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

ÍNDICE

ÍNDICE	1
LISTA DE ABREVIATURAS	3
ANÁLISE SWOT.....	4
Forças.....	5
I. Recursos Humanos.....	5
II. Fidelização dos Utentes.....	5
III. Registo da Medicação.....	6
IV. Sistema Informático	6
V. Armazenamento e Organização	7
VI. Dispensa de MSRM.....	7
A. Aconselhamento Farmacêutico.....	7
B. Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes	8
VII. Cedência de MNSRM	9
VIII. Indicação Farmacêutica de Outros Produtos	10
A. Dispositivos Médicos.....	10
B. Produtos Dietéticos.....	11
C. Cosmética e Higiene	11
D. Produtos Veterinários e Espaço Animal.....	12
IX. Serviços Farmacêuticos.....	12
A. Determinação de Parâmetros Bioquímicos e Fisiológicos	12
B. ValorMed.....	13
X. Influência do Espaço físico	13
XI. Responsabilidade adquirida.....	13
XII. Estágio dividido em Fases	14
Fraquezas.....	14

I. Reduzida Área da Farmácia.....	14
II. Produção de Manipulados.....	14
III. Grande Intensidade de Trabalho.....	15
IV. Processamento de receitas e Faturação.....	15
V. Tipo de Utentes.....	15
Oportunidades.....	16
I. Localização Privilegiada.....	16
II. Novos Utentes.....	16
III. Gestão de Stocks.....	16
IV. Receita Eletrónica e Alterações no Processo de Cedência de medicamentos.....	17
V. Protocolo da <i>Diabetes Mellitus</i>- Alerta para a População.....	18
VI. Formações.....	18
Ameaças.....	18
I. Facto de ser Estagiário.....	18
II. Grande Volume de Produtos.....	19
III. Flutuações de Preço e Velocidade de Atendimento.....	19
IV. Receitas Manuais.....	20
V. Automedicação.....	20
SÍNTESE DO ESTÁGIO.....	21
NOTAS FINAIS.....	25

LISTA DE ABREVIATURAS

DCI – Denominação Comum Internacional

INFARMED, IP – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

PVP – Preço de Venda ao Público

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SWOT (FFOA) – *Strenghts* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças)

ANÁLISE SWOT

Decorridos cinco anos de uma formação focada numa vertente principalmente teórica eis chegado o momento de colocar os nossos conhecimentos em prática, iniciando assim uma nova etapa: o Estágio Curricular. Com um curso tão multidisciplinar, a escolha tornou-se complicada e acabei por decidir fazer um estágio em duas das vertentes possíveis: Farmácia Comunitária e Assuntos Regulamentares, de forma a adquirir mais conhecimentos e alguma experiência em ambas.

O Estágio Curricular é a última etapa do nosso percurso académico e permite aos estagiários, adquirir experiência profissional, essencial para posteriormente ingressar no mercado de trabalho. Para além disso, possibilita-nos também aplicar os nossos conhecimentos adquiridos ao longo de cinco anos intensivos de estudo e, mais importante

S As forças são elementos **internos** que trazem benefícios ao trabalho.

W As fraquezas são elementos **internos** que transtornam o trabalho.

O As oportunidades são elementos **externos** que afetam positivamente trabalho.

T As ameaças são elementos **externos** que podem dificultar o trabalho.

ainda, aprender o que é ser um profissional competente. A existência de uma realidade onde novos desafios surgiram diariamente, e onde tive de aplicar os conhecimentos apreendidos ao longo do curso, foi um grande desafio mas também uma excelente forma de aprendizagem e aquisição de determinadas competências que durante os cinco anos de estudo não conseguimos adquirir.

Com este relatório pretendo abordar o meu percurso na Farmácia Santa Cruz, dando ênfase aos pontos essenciais em cada uma das atividades da farmácia que me recebi durante quatro meses.

Para tal, este relatório será realizado sob a forma de uma análise SWOT que me permitirá dividir todos os aspetos em Forças (S), Fraquezas (W), Oportunidades (O) e Ameaças (A) (Fig.1), permitindo assim uma melhor abordagem de tudo o que aprendi,

Fig.1- Análise SWOT

executei e presenciei durante este quatro meses de intenso trabalho e dedicação.

Ao longo da análise, as diferentes tarefas, acontecimentos, e até alguns aspetos relativos à própria farmácia e equipa especializada que nela trabalha, serão relatados e classificados de acordo com os critérios de uma Análise SWOT.

Forças

I. Recursos Humanos

A Farmácia Santa Cruz é constituída por uma equipa jovem e dinâmica com seis farmacêuticos, e cuja satisfação do utente é um dos principais pontos para que trabalham.

Nesta farmácia as tarefas são divididas pelos vários elementos, para aumentar as competências, eficiência e capacidade de trabalho em equipa de todos os membros.

O ambiente na Farmácia Santa Cruz é realmente cativante, havendo um enorme companheirismo e amizade entre todos os colaboradores, o que se reflete numa correta e eficiente prestação de cuidados de saúde. Estas características são extremamente apreciadas por todos os utentes que frequentam a farmácia, tendo sido, a meu ver, um dos aspetos mais positivos ao longo de todo o estágio, pois a integração na equipa ocorreu de uma forma espontânea e sempre houve tratamento de igual para igual, permitindo que me sentisse muito bem desde o início.

II. Fidelização dos Utentes

Através da fidelização dos utentes, consegui, ao fim de algum tempo de atendimento estabelecer relações com os utentes, o que se refletiu posteriormente num melhor atendimento pois já percebia quais eram as preferências de cada um deles, conseguindo estabelecer uma melhor relação com os utentes. A verdade é que inicialmente, e para o acréscimo de confiança, este foi um fator muito importante, uma vez que muitos utentes demonstravam alguma resistência em serem atendidos por uma cara nova, tendo sido uma ameaça que foi sendo ultrapassada com o tempo.

III. Registo da Medicação

Através da Fidelização dos Utentes e do Sistema Informático a farmácia consegue ter registos de medicação de cada um dos utentes facilitando atendimentos posteriores. Uma vez que a maioria dos utentes é polimedicada e, com a enorme diversidade de laboratórios e gama de produtos, torna-se complicado para estes memorizarem a sua própria medicação, por isso, cabe ao farmacêutico perceber qual a medicação correta a dispensar ao utente para que ele não se engane ou ache confuso. Assim, a Farmácia Santa Cruz consegue dispensar ao utente o medicamento que habitualmente compra, do mesmo laboratório, para que este não se confunda, havendo assim uma maior adesão à terapêutica. Desta forma o atendimento é também agilizado, conseguindo-se fazer num tempo conveniente para a farmácia e para o utente, garantindo assim a satisfação de ambas as partes, mas principalmente do utente.

IV. Sistema Informático

A Farmácia Santa Cruz dispõe do sistema informático *Sifarma 2000*[®]. A informatização de processos administrativos e do atendimento ao público, permitindo que este seja mais personalizado, levou à minimização dos erros, facilitando todo o trabalho do farmacêutico.

Para um estagiário este sistema é uma ótima ferramenta de trabalho, uma vez que nos permite obter toda a informação necessária para fazermos um atendimento completo, visto que este tem explicações relacionadas com todos os medicamentos aprovados pelo INFARMED. Além disso é através dele que muitas atividades no *back-office* são realizadas, uma vez que possibilita fazer a gestão de *stocks*, dar entrada e efetuar encomendas, entre outros. Este sistema é adotado por inúmeras farmácias pois permite uma rentabilização do tempo, quer do farmacêutico quer do utente pois os atendimentos são muito menos demorados.

Apesar de ser complexo numa primeira impressão, o programa demonstrou ser muito intuitivo e rapidamente me adaptei a este tendo-me ajudado inúmeras vezes. Sendo um programa utilizado em quase todas as atividades da farmácia, inicialmente tive de lidar com uma grande quantidade de informação acerca do mesmo. Contudo, é um programa de fácil aprendizagem e comecei desde cedo a usufruir de todas as suas funcionalidades.

V. Armazenamento e Organização

Devido à enorme diversidade de produtos existentes no mercado, o armazenamento torna-se uma tarefa minuciosa, onde é necessário arrumar todos os produtos de forma cuidada e no devido local, obedecendo sempre à regra *first in first out*, isto é, os produtos que chegam primeiro à farmácia devem ser os primeiros a sair, uma vez que têm prazos de validade, normalmente, inferiores. O tempo que passei no armazém durante o meu estágio tornou-se bastante útil, uma vez que mesmo antes de estar ao balcão já dominava o local de cada produto, diminuindo, posteriormente, o tempo de espera do utente, caso tivesse que o estar a procurar, revelando-se assim um ponto forte ao longo do estágio. Para além disso, ao longo desse período consegui associar determinados compostos a determinados nomes comerciais, nomes esses que são os que os utentes maioritariamente utilizam, o que facilitou muito as tarefas quando passei para o atendimento.

VI. Dispensa de MSRM

A. Aconselhamento Farmacêutico

A verdade é que numa farmácia é essencial que os atendimentos demorem o mínimo de tempo possível, obviamente nunca colocando em causa o tempo necessário para aconselhamento. Sendo assim, e de forma a rentabilizar o tempo do atendimento, é necessário que a análise da receita seja correta mas não prolongada. Deste modo percebi que é necessário avaliar bem a receita e, simultaneamente ir realizando outras atividades, tal como fazer algumas questões ao utente, de forma a demonstrar interesse pelo seu problema, sendo tudo realizado com o intuito de que o utente não tenha que aguardar muito tempo.

Inicialmente não foi uma tarefa fácil: analisar a receita, conversar com o utente e ceder-lhe todos os produtos com os devidos conselhos de utilização. Contudo, demonstrar segurança perante o utente revelou-se fundamental para este ganhar confiança no meu trabalho. No entanto, apesar de os primeiros atendimentos terem demorado um pouco mais que o que deviam toda a equipa da farmácia foi muito compreensiva e sempre disseram que era perfeitamente normal, e que com o tempo conseguiria realizar as mesmas tarefas em menos tempo, o que se veio a verificar.

O programa informático também se torna muito útil na dispensa de medicamentos, uma vez que fornece aos profissionais toda a informação científica respeitante ao

medicamento e ainda informação acerca do utente (quando estes têm ficha criada na farmácia), podendo evitar muitas interações medicamentosas, sendo essencial para um estagiário que ainda não apresenta experiência profissional.

Durante o meu estágio deparei-me com várias situações em que os utentes chegavam à farmácia com várias receitas, muitas delas com medicação repetida, pelo que, nem sempre foi fácil explicar aos utentes como fazer a medicação da forma adequada, explicar-lhe para que fim se destinava cada medicamento, como e quando tomá-lo, entre outras informações. Por vezes, devido à sua falta de conhecimentos ou pelo facto de não saberem ler, foi necessário fazer desenhos nas embalagens dos medicamentos para que os utentes soubessem como e quando tomar a sua medicação. Deste modo, tentei sempre dar os melhores conselhos aos utentes, de forma a haver uma maior adesão à terapêutica, tornando-se esta atividade numa oportunidade no decorrer do meu estágio, uma vez que me permitiu, para além de aplicar os conhecimentos adquiridos, desenvolver capacidades não só a nível profissional como também a nível pessoal.

B. Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes

Na Farmácia Santa Cruz a venda de psicotrópicos é muito frequente, especialmente de buprenorfina, sendo necessário um controle muito apertado, uma vez que este é um substituto dos opiáceos. Existe também muita procura de benzodiazepinas por pessoas que estão completamente dependentes destas, tentando por vezes conseguir algumas embalagens sem receita, daí a necessidade de existir um controlo tão apertado. No entanto, tem de haver sempre uma explicação a dar ao utente sobre a razão da não cedência deste tipo de medicamentos. É essencial explicar que são medicamentos que necessitam de receita médica devido às suas propriedades peculiares e que, a cedência destes na ausência da receita poderia prejudicar a saúde deles e iria fazer com que o farmacêutico não seguisse os seus princípios éticos.

Considero este um ponto positivo pois ao conviver diariamente com estas situações consegui competências de comunicação e expressão que serão muito valiosas no futuro. Por vezes os utentes que consomem este tipo de medicamentos são muito persistentes e alguns deles são mesmo muito difíceis de dissuadir levando algum tempo e paciência até que percebam as razões de não cedermos o medicamento.

VII. Cedência de MNSRM

É importante que, antes de aconselhar algum medicamento, o farmacêutico avalie convenientemente o problema de saúde do doente: a duração dos seus sintomas, o estado fisiopatológico e farmacoterapêutico, obtendo informações suficientes para conseguir ceder os melhores conselhos e, caso necessário, medicamentos de forma segura.

Em todos os atendimentos que realizei, procedia sempre a uma avaliação cuidadosa das queixas dos utentes, distinguindo os casos que podem ser sujeitos apenas a indicação farmacêutica dos que necessitam de indicação médica. No entanto, inicialmente esta avaliação era sempre mais complexa, devido ao receio de errar por falta de experiência, contudo, todos os colaboradores da farmácia me auxiliaram sempre que necessitava. Sendo assim, antes de recorrer aos MNSRM, aconselhava, sempre que possível, medidas não farmacológicas, que, muitas das vezes, eram suficientes para resolver determinados problemas dos utentes. Estas medidas devem ser cedidas também aquando da dispensa de um medicamento, podendo representar uma mais-valia para a melhoria do estado de saúde do utente.

A situação de automedicação com que mais me deparei, e devido à altura do ano em que iniciei o meu estágio foi, sem dúvida, pedidos de medicação para o alívio de sintomas gripais e constipações.

Concomitantemente com alguma medicação cedida aconselhava sempre medidas não farmacológicas, tais como a hidratação, o repouso e uma dieta equilibrada, que auxiliam a recuperação. Relativamente a medidas farmacológicas, aconselhava paracetamol em casos de febre e dores. Para ajudar a respirar melhor, recorrer a águas do mar isotónicas em detrimento de descongestionantes nasais e, em casos de expetoração, aconselhava um mucolítico, tendo em atenção se a pessoa era diabética, uma vez que os xaropes contêm elevadas concentrações de açúcar. Para a garganta, aconselhava pastilhas desinfetantes, com ou sem anti-inflamatório incorporado, sendo que as pastilhas com anti-inflamatório só são indicadas em casos mais avançados onde já exista inflamação.

Para além destes medicamentos muitas pessoas recorrem à farmácia devido a problemas intestinais: diarreia ou obstipação. Os laxantes são um exemplo de MNSRM muito requisitados na farmácia, especialmente, os laxantes de contacto. Contudo, e como profissionais de saúde, sabemos que este tipo de laxantes devem ser os mais evitados, uma

vez que são agressivos para a mucosa. Sendo assim questionava sempre a pessoa acerca da sua alimentação, e explicava que deveria ser o mais saudável possível, rica em fibras e sempre com um elevado consumo de água. Alertava também para a dependência que este tipo de medicamentos causa, uma vez que pode vir a desenvolver obstipação causada pelo uso abusivo de laxantes. Caso as medidas não farmacológicas não se revelassem suficientes, aí sim, optava por aconselhar um laxante, não de contacto, mas um expansor de volume.

Outro exemplo de aconselhamento farmacêutico que fiz passou-se com produtos para as aftas. Nestas situações, para além de um gel para as aftas, apelava sempre para a importância da higiene oral. Aconselhava a fazer um colutório diariamente para prevenir bactérias na cavidade oral e também, aquando da crise, cuidados na alimentação, uma vez que alimentos ácidos ou até mesmo o álcool agravam esta situação.

Assim o aconselhamento farmacêutico revelou-se fundamental para a minha aprendizagem, ficando a conhecer quais os melhores produtos para cada situação, os melhores conselhos a prestar, saber quando é que uma situação é passível de automedicação ou quando devemos encaminhar o utente para o médico. A integração na equipa e a disponibilidade dela para comigo, o interesse em me ensinar e ajudar a tornar um bom profissional, tornou-se essencial nesta aprendizagem.

VIII. Indicação Farmacêutica de Outros Produtos

Como agente de saúde pública, o papel do farmacêutico está direccionado para a melhoria da qualidade de vida e do bem-estar dos seus utentes, estimulando-os para um estilo de vida saudável e promovendo um uso racional do medicamento.

A. Dispositivos Médicos

Para além da cedência de MSRM e MNSRM, muitos utentes recorrem à farmácia à procura de outros produtos, tais como, termómetros, testes de gravidez, tensiómetro digital, glicosímetro e aparelho de medição de colesterolémia, alguns artigos de ortopedia, entre outros dispositivos e produtos, cabendo ao farmacêutico aconselhar a sua correta utilização.

Durante o meu estágio, vendi alguns dispositivos, destacando-se os testes de gravidez. O aconselhamento farmacêutico no momento da venda destes é deveras importante. Assim, a todas as mulheres que iam à farmácia solicitar um teste de gravidez, era essencial fornecer a informação essencial para que o resultado do teste seja o mais fidedigna

possível. Os testes não são de venda exclusiva na farmácia, pelo que é importante prestar informação e aconselhamento sobre os mesmos para que a sua dispensa se possa distinguir dos outros locais de comercialização.

B. Produtos Dietéticos

Com a chegada da Primavera as pessoas começam a ter especial cuidado com o seu corpo, recorrendo muitas vezes à farmácia com vista a encontrar um produto que lhes permita atingir a imagem que desejam. Perante estas situações, aconselhava sempre um estilo de vida saudável, uma alimentação equilibrada e, sem dúvida alguma, a prática de exercício físico, como condições vitais para um organismo saudável.

Antes de aconselhar algum produto, tentava sempre conhecer o estilo de vida da pessoa, assim como os seus hábitos alimentares e medicamentosos, uma vez que alguns produtos podem influenciar o metabolismo de fármacos, tendo de haver um certo cuidado na dispensa destes. Além do mais, muitos produtos queimadores de gordura ou drenantes contêm chá verde, sendo, portanto, contraindicados em hipertensos, daí a necessidade de haver sempre uma explicação a dar ao utente.

C. Cosmética e Higiene

Com a preocupação com a imagem cada vez mais evidente na população, a procura de produtos de dermocosmética tem vindo a aumentar, tornando a utilização destes produtos como parte integrante do dia-a-dia de cada indivíduo.

A venda de produtos está fortemente influenciada pela época do ano e principalmente pelas campanhas publicitárias. Durante o meu estágio, percebi que cada produto publicitado, por exemplo, na televisão, tinha muito mais procura do que outros produtos com efeito semelhante. Em épocas quentes, há muito mais procura de solares e produtos adelgaçantes; no Inverno há mais procura de bálsamos labiais e cremes protetores de mãos.

Para mim, aconselhar dermocosmética não foi fácil, uma vez que a formação universitária, apesar de focar esta área não a aprofunda muito. Contudo, com o apoio da equipa da Farmácia e com algumas formações que tive a oportunidade de participar, consegui conhecer melhor os produtos existentes, tornando-me muito mais confiante nesta área do aconselhamento farmacêutico, tendo-se tornado uma área que me despertou um interesse enorme.

Na Farmácia Santa Cruz, estes produtos encontram-se em lineares próprios, à vista do cliente, captando deste modo a sua atenção e interesse.

D. Produtos Veterinários e Espaço Animal

Para além de produtos de uso humano, a Farmácia Santa Cruz possui um *stock* de produtos de uso veterinário adequado às exigências dos seus clientes, sendo que os mais vendidos são antiparasitários internos e externos. Estes produtos encontram-se devidamente dispostos e separados dos medicamentos de uso humano e, apesar de o volume de vendas deste tipo de produtos ser muito menor, tive a oportunidade de vender e até mesmo aconselhar alguns deles, inicialmente com a ajuda dos colegas da Farmácia mas com o passar do tempo fui sendo capaz de o fazer sozinho.

IX. Serviços Farmacêuticos

O farmacêutico encontra-se numa posição privilegiada junto da população, devendo incutir junto dos seus utentes a importância da prevenção de determinadas doenças que podem ser evitadas, muitas das vezes com simples mudanças de estilos de vida.

A. Determinação de Parâmetros Bioquímicos e Fisiológicos

Tensão arterial, Colesterol Total, Triglicéridos e Glicémia são parâmetros que diariamente são determinados a vários utentes da Farmácia Santa Cruz.

Ao longo do estágio, e desde o início, tive a oportunidade de realizar estas medições pois a Farmácia Santa Cruz tem inúmeros utentes fidelizados no que a estes serviços diz respeito. Alguns utentes chegam mesmo a frequentar a farmácia diariamente só para controlarem a sua tensão arterial.

Com esta oportunidade, comecei desde logo a interagir com o público, a aprender a prestar bons conselhos e a adaptar-me a cada tipo de pessoa, e sem dúvida que esta atividade foi muito gratificante não só a nível profissional, mas também a nível pessoal, uma vez que a maioria das pessoas ouvia os meus conselhos e agradecia a atenção dispensada, levando-me a sentir assim que estava a realizar bem o meu trabalho. A verdade é que apesar de parecer uma tarefa com pouca importância e que requer poucas capacidades, acredito que com estes pequenos momentos de contacto com os utentes, a chegada ao balcão de atendimento tenha sido mais fácil pois já tinha alguma confiança.

B. ValorMed

O serviço ValorMed está disponível na Farmácia e qualquer utente pode usufruir dele. Na verdade muitos dos utentes já se mostram sensibilizados para esta realidade e para importância deste serviço. Muitos deles já trazem os seus medicamentos fora de uso para entregar na farmácia e de forma a auxiliar nesta iniciativa e conservar o meio ambiente.

X. Influência do Espaço físico

A Farmácia Santa Cruz é facilmente identificada do exterior através de uma cruz e de um letreiro com o seu nome. Esta apresenta duas montras, sempre apelativas ao utente, com o objetivo de lhes fornecer informações úteis, e que são renovadas periodicamente, de acordo com as épocas sazonais e/ou com novidades do mercado. O facto de ter as duas montras, e de estas estarem voltadas para duas ruas diferentes, e ambas muito movimentadas, faz com que captem a atenção de muitos utentes, levando mesmo a que muitos deles entrem na farmácia propositadamente, alguns pela primeira vez, para comprar os produtos expostos.

No que ao espaço propriamente diz respeito, a Farmácia Santa Cruz é uma farmácia bastante acolhedora para os utentes, sendo dotada de dois pisos. O primeiro é dedicado ao atendimento, sendo também onde se encontram as gavetas deslizantes, produtos de frio, OTC e dermocosmética. Já o segundo é destinado apenas ao armazém. Esta disposição permite que o atendimento seja mais eficiente, visto que o farmacêutico tem um acesso mais rápido aos medicamentos só necessitando de recorrer ao segundo piso quando o medicamento está em falta. No piso inferior existe também um espaço para atendimentos personalizados e é importante que este espaço esteja no primeiro piso, para que utentes com dificuldades locomotoras não tenham que se deslocar até ao segundo.

Com a divisão em zonas, e apesar de ser uma farmácia pequena, o espaço está bem delimitado, aumentando a eficiência de todo o trabalho, tornando o atendimento mais eficiente, uma vez que o farmacêutico tem ao seu dispor a maioria dos produtos para o atendimento.

XI. Responsabilidade adquirida

Responsabilidade de horários, responsabilidade sobre todas as funções que desempenhei, que me fizeram crescer muito. Enquanto estudantes temos responsabilidades, mas nada comparado com a responsabilidade de estagiário, sendo, a meu ver, um ponto

fulcral no crescimento profissional e pessoal, permitindo-nos uma melhor preparação para o futuro.

XII. Estágio dividido em Fases

A verdade é que ao iniciar os trabalhos no *back-office* tive a oportunidade de ir assimilando diverso tipo de informações tais como os nomes de produtos que desconhecia, e as suas indicações terapêuticas, e os serviços que a Farmácia realizava. Para além disso, tive a possibilidade de acompanhar a execução de diversas tarefas como o controlo de prazos de validade ou a recolha, regular, dos dados dos termo higrómetros existentes na farmácia. Também muito importante, foi a possibilidade de observar a forma como era feito o atendimento e como tudo se processava para que o cliente saísse satisfeito da Farmácia.

Tudo isto se refletiu posteriormente numa melhor capacidade de atendimento e maior confiança quando chegou uma nova fase do estágio surgiu, a ida para o Balcão, onde fui capaz de aplicar tudo o que fui assimilando ao longo das semanas que estive no *back-office*.

Fraquezas

I. Reduzida Área da Farmácia

Apesar de ser uma Farmácia com dois pisos, a elevada afluência de utentes e a diversa gama de produtos, faziam, por vezes, sentir que o espaço era demasiado pequeno, no entanto, devido à elevada organização da Equipa da Farmácia este era um problema rapidamente ultrapassado, pelo que apesar de ser uma fraqueza, este ponto permite perceber a importância de uma boa gestão do espaço.

II. Produção de Manipulados

Um dos poucos pontos fracos deste estágio foi também o facto de, devido à falta de espaço, a farmácia não ter as condições necessárias à produção de manipulados e por isso não ter, ao longo do estágio produzido qualquer manipulado. No entanto, tive a oportunidade de o fazer durante o meu percurso académico, pelo que não é uma atividade completamente desconhecida.

III. Grande Intensidade de Trabalho

O facto de estar localizada numa zona de muito movimento e com a passagem constante de pessoas, faz com que o volume de trabalho na Farmácia seja muito alto mas os membros da equipa estavam sempre dispostos a ajudar. No entanto, havia dias que o movimento era de tal forma elevado que apesar de saber que todos estariam dispostos a ajudar caso tivesse alguma dúvida, evitava ao máximo fazê-lo. Isto, claro sem colocar em causa o bom desempenho das minhas funções e o bom aconselhamento dos utentes pois quando não conseguia mesmo resolver a situação não tinha qualquer problema em questionar um dos colegas da Farmácia. Claro que como estagiário, e como profissional sem experiência, e que tem duvidas frequentemente, este é um aspeto negativo mas, no entanto, para alguém com experiência já não seria problema, tanto que na fase final, não senti o elevado movimento da farmácia afetar o meu trabalho.

IV. Processamento de receitas e Faturação

Na Farmácia Santa Cruz, as receitas são analisadas duas vezes: uma primeira vez pelo farmacêutico que fez a venda correspondente à receita, e uma segunda vez pelo farmacêutico designado para o fazer. Esta atividade deve ser o mais minuciosa possível, de forma a evitar erros de receituário, receitas fora de prazo e, simultaneamente, erros de cedência de medicação.

Durante o período em que estive na Farmácia não tive a oportunidade de conferir receitas, e considero-o um dos pontos fracos do estágio, contudo, foi-me dada toda a explicação acerca desta atividade, e tive a oportunidade de acompanhar os farmacêuticos enquanto as verificavam. Por vezes entregavam-me uma receita, dando-me a oportunidade de a verificar, e na maioria destes casos as receitas tinham erros que à primeira vista passariam despercebidos, o que me fez valorizar mais ainda esta tarefa.

V. Tipo de Utentes

Apesar de a localização privilegiada da Farmácia Santa Cruz permitir uma enorme heterogeneidade de utentes, abrangendo diversos escalões etários e contextos socioculturais, é a população idosa que representa a maioria dos utentes que a frequenta.

O excelente trabalho realizado nesta farmácia, a atenção e disponibilidades apresentadas por parte de toda a equipa, fazem com que muitos utentes se fidelizem o que

apesar de ser bom para a farmácia, a nível de estágio e aprendizagem se torna uma fraqueza pois os medicamentos, e consequentemente aconselhamentos, são muito semelhantes e não existe uma heterogeneidade de aquisições que permita dispensar, pelo menos uma vez, alguns dos medicamentos, pelo que mesmo ao fim de quatro meses de estágio, existem muitos medicamentos que, apesar de os conhecer nunca tive a oportunidade de os dispensar e fazer o devido aconselhamento.

Oportunidades

I. Localização Privilegiada

A Farmácia Santa Cruz situa-se na Rua das Padeiras, num local privilegiado da cidade, na Baixa de Coimbra. Devido à sua localização central e próxima de locais como, comércio tradicional, estação de comboios, serviços administrativos, entre outros, a farmácia tem uma elevada afluência de pessoas.

A sua localização é sem dúvida um ponto positivo para um estagiário, uma vez que durante todo o estágio contactamos com uma população, que apesar de maioritariamente idosa, é muito heterogénea, permitindo aplicar os nossos conhecimentos em diversas situações e, simultaneamente adquirir mais experiência.

II. Novos Utentes

Todos os dias, e apesar de ter muitos utentes fidelizados, a farmácia recebia utentes novos, o que permitia um contacto diário com novas pessoas e respetivas personalidades. Devido à localização, durante o meu estágio tive a oportunidade de atender alguns turistas estrangeiros, que requeriam um atendimento especial e o domínio de outras línguas, tendo sido uma oportunidade de crescimento como profissional e como pessoa pois obrigou ao desenvolvimento e utilização de outras competências, como é o caso do Inglês.

III. Gestão de Stocks

Com a enorme gama de produtos existentes na Farmácia, o trabalho de *back-office* é fundamental para que uma farmácia funcione pois torna-se obrigatória uma boa organização, tanto dos produtos, como do espaço, de forma a que se consiga uma boa gestão de tudo.

Desta forma, existe a necessidade de um *back-office* bem estruturado e um armazém adequado, com as condições (temperatura e humidade) que estes exigem.

A primeira fase do meu estágio foi precisamente no *back-office* e foi aí que aprendi a importância de uma boa gestão de encomendas, controlo de prazos de validade, estabelecer margens de lucro, devoluções e armazenamento.

Ao longo do tempo que estive no *back-office* foi possível perceber que existem atividades que sendo comuns a todas as Farmácias, se forem executadas com a metodologia correta se tornam uma mais-valia. No caso da Farmácia Santa Cruz, todas as tarefas têm a sua forma de realização dando pouco espaço para erros o que se torna uma vantagem.

Atividades como: Aprovisionamento de produtos e contacto com fornecedores; Processamento e receção de Encomendas; Gestão de Devoluções; Entre outras, são desempenhadas de uma forma muito organizada. Um dos grandes responsáveis por tal organização é o próprio Sistema Informático que é a ferramenta de trabalho para muito do trabalho de *back-office*.

Ao longo deste tempo no *back-office* tive oportunidade de ganhar experiência com o *Sifarma 2000*[®], de contactar com os Fornecedores, entre outras coisas, que sem dúvida se revelaram fulcrais para o meu desenvolvimento enquanto profissional.

IV. Receita Eletrónica e Alterações no Processo de Cedência de medicamentos

Mesmo antes de me dedicar ao balcão, tive a possibilidade de contactar com algumas receitas, e desde esse momento que foi dada a oportunidade de contactar com vários tipos de receitas, desde manuais a eletrónicas, passando por algumas mais particulares, pertencentes a utentes com participações muito específicas, e com as quais é necessário ter atenção redobrada. Estas situações pontuais demonstraram ser uma mais-valia pois na chegada ao balcão já estava preparado para o caso se surgirem utentes que usufruíssem de participações mais específicas.

No decorrer do estágio tive ainda a oportunidade de, e desta já ao balcão, dispensar medicamentos recorrendo a diferentes funcionalidades do Sistema Informático pois durante este período o *Sifarma 2000*[®] sofreu atualizações, consequência do processo de Desmaterialização do Receituário, que permitiam ter ainda mais segurança na altura da

cedência pois não permita que fosse cedido um medicamento que não correspondesse ao que vinha na receita, nem a utilização de receitas com o prazo expirado.

V. Protocolo da *Diabetes Mellitus*- Alerta para a População

Perante a *Diabetes Mellitus* e utentes com esta patologia, o farmacêutico é fundamental no aconselhamento acerca da doença e dos medicamentos, no incentivo na adesão à terapêutica e autocontrolo da doença.

Diariamente dirigiam-se à Farmácia muitos utentes e, mesmo que a maioria o faça para adquirir a sua medicação, também os há que o façam para controlar a sua Glicémia, quer seja para prevenir ou controlar a doença. Durante o meu estágio tive a oportunidade de fazer o controlo a vários utentes, ceder vários produtos do protocolo (Tiras, Lancetas, Glicosímetros), apelando sempre para um estilo de vida saudável, alertar para possíveis consequências e, quando necessário esclarecer como fazer a sua medicação. Considero, deste modo, para além de uma oportunidade, um ponto forte do estágio, uma vez que o papel do farmacêutico é essencial e, no estágio consegui obter essa perceção, incutindo-a nas minhas funções.

VI. Formações

Apesar de o Plano curricular do Mestrado em Ciências Farmacêuticas incidir sobre um vasto leque de diferentes áreas, a verdade é que existem sempre lacunas e há sempre informação que não é tao bem abordada. Felizmente, tive a oportunidade de assistir a muitas formações, onde adquiri conhecimentos que se revelaram fundamentais para o meu bom desempenho quando me encontrava no balcão.

Ameaças

I. Facto de ser Estagiário

O farmacêutico é, para o utente, um profissional de confiança, sendo necessário que adapte o seu atendimento a cada tipo de utente, desde a postura à linguagem utilizada.

Devido à enorme heterogeneidade de utentes que frequentam a Farmácia Santa Cruz, a adaptação a cada um deles foi um dos maiores desafios que enfrentei durante todo o

meu estágio, uma vez que alguns utentes demonstraram uma certa resistência por serem atendidos por uma pessoa sem experiência, tornando-se alguns deles pouco recetivos.

Inicialmente, e devido ao receio de errar e não ceder a medicação correta com os devidos aconselhamentos, existia uma falta de confiança da minha parte pois, e para além de ainda não ter a confiança do utente, não estava ainda totalmente familiarizado com os nomes comerciais, tornando-se complicado perceber o que é que realmente os utentes queriam. Contudo, penso que foi uma tarefa extremamente aliciante e bem superada, onde os receios iniciais deram lugar a confiança nas minhas capacidades, à medida que os próprios utentes começaram a confiar em mim.

II. Grande Volume de Produtos

Uma das grandes dificuldades com que me deparei inicialmente foi a carga de informação com que me deparei quando cheguei à Farmácia. A verdade é que existem milhares de produtos diferentes e é muito difícil conhecer cada um deles. Como estagiário senti isso quando me pediam determinado produto através do nome comercial e eu tinha dificuldade em associar qual a sua função, pois durante o percurso académico sempre utilizamos a DCI e conhecemos os produtos pelo seu princípio ativo, e não pela Marca.

III. Flutuações de Preço e Velocidade de Atendimento

Apesar de durante o estágio me ter sentido bastante realizado em determinadas situações, existiram outras menos agradáveis, onde os motivos eram quase sempre os mesmos: preços exagerados dos medicamentos; recusa de cedência de antibióticos e estupefacientes sem receita. De salientar que, com todas as situações menos positivas que aconteceram com determinados genéricos, todos os dias surgiam pessoas que queriam deixar de tomar genéricos e tive de aprender a explicar da forma mais calma e clara possível ao utente os motivos pelos quais houve alteração de preços ou justificação da não cedência de medicamentos sem receita e também que os genéricos são medicamentos eficazes e seguros apesar de todos os últimos incidentes.

Aprendi também que é fundamental que o atendimento seja adaptado a cada pessoa e que, se o utente está com pressa, devo tentar ser o mais rápido possível, nunca deixando sair sem toda a informação que necessita. Já se o utente é uma pessoa que necessita de conversar, é necessário que o farmacêutico se demonstre disponível, pois somos profissionais tão próximos do utente, que muitos deles assumem só ir ao médico quando é

extremamente necessário, recorrendo a nós na maioria das vezes. É também essencial, durante o atendimento, que o farmacêutico esteja atento aos sintomas e queixas dos utentes, tentando perceber se estes podem ser consequência de uma interação medicamentosa que seja necessário ser reportada e encaminhar de novo o utente para o médico.

Na verdade, um Farmacêutico num balcão da Farmácia tem de ter em conta toda a informação que o doente lhe cede, que a analise corretamente, dispensar os medicamentos corretos com toda a informação necessária, e ceder os melhores conselhos ao utente, para que este saia satisfeito e que, posteriormente, dê um *feedback* positivo acerca deste atendimento e da medicação.

IV. Receitas Manuais

A verdade é que esta é uma situação para a qual ninguém está preparado. Por vezes, a dificuldade em perceber o que estava escrito nas receitas era tal que tinha de confirmar com os Farmacêuticos pois tinha medo de estar a ler mal. Esta é uma situação que pode colocar em risco os utentes pois um erro de interpretação do que está escrito pode levar a erros na medicação e por isso senti sempre a necessidade de uma atenção redobrada neste tipo de receitas. Na Farmácia Santa Cruz surgem muitos utentes com este género de receitas pelo que, mesmo continuando a tomar muito cuidado, fui ganhando prática em compreender o que se encontrava nas receitas.

V. Automedicação

Durante o meu estágio na Farmácia Santa Cruz, várias foram as ocasiões em que os utentes se dirigiam a esta à procura de algo que resolvesse o seu problema de saúde, de forma a não terem de recorrer ao médico, daí a responsabilidade para o farmacêutico de saber avaliar corretamente o estado da pessoa e prestar os melhores conselhos.

Uma das coisas que aprendi com estas situações, e muito para além de ter aprendido a ceder bons conselhos às pessoas, foi que nem sempre devemos ceder aos seus pedidos, até porque nem todas as situações são passíveis de automedicação, podendo estar a mascarar sintomas, dificultar diagnósticos ou levar ao aparecimento de interações medicamentosas quando não conhecemos o histórico medicamentoso do utente.

As situações de indicação farmacêutica foram um grande desafio ao longo dos quatro meses pois, para além de exigirem conhecimentos técnico-científicos, também é fundamental um grande à-vontade na relação farmacêutico-utente, o que nem sempre foi fácil de conseguir, tornando-se assim uma atividade tão interessante e que, com todo o apoio da equipa da farmácia, me fez crescer muito enquanto futuro profissional.

SÍNTESE DO ESTÁGIO

Apesar de estagiário, encarei este desafio muito a sério e esforcei-me ao máximo para desempenhar todas as tarefas que me eram designadas, tentando apreender algo de cada uma delas, e aplicando todos os conhecimentos teóricos apreendidos ao longo da formação académica. O estágio revelou-se uma grande oportunidade para me fazer crescer, não só a nível profissional como pessoal, alertando-me para as dificuldades da profissão, sobretudo para a responsabilidade que esta exige. O cumprimento de horários, a integração na equipa de trabalho, entre outros, são pontos fulcrais para um bom desempenho e sucesso profissional e penso ter atingido cada um deles.

Desde a escolha do local de estágio, todo o *stress* que colocamos em nós próprios tentando dar o nosso melhor, as responsabilidades que temos, o novo ritmo de vida, as novas personalidades que surgem diariamente, as situações menos agradáveis, entre muitos outros aspetos, fizeram destes quatro meses uma transição de Estudante para Trabalhador, que realmente me motiva a avançar para o que o Futuro me reserva com a confiança que diz o que estava ao meu alcance no a preparação diz respeito.

A análise SWOT realizada permitiu-me perceber que os pontos positivos deste estágio foram muito superiores aos negativos, seguindo-se então um resumo de toda a análise.

Forças

S

- ✓ Equipa da Farmácia Santa Cruz: Este foi um dos pontos que mais me marcou pois toda a equipa mostrou grande empatia com os utentes, elevada competência, mas também muita disponibilidade para comigo;
- ✓ Fidelização dos Utentes: Permite um melhor conhecimento de cada um deles e das suas necessidades;
- ✓ Registo da Medicação: Permite um atendimento mais rápido e um melhor conhecimento do perfil terapêutico dos utentes;
- ✓ Influência do Espaço Físico: A presença de duas montras em ruas muito movimentadas faz com que todos os dias utentes novos entrem na Farmácia;
- ✓ Sifarma 2000®: Ao início foi complexo, devido às inúmeras funcionalidades que este tem, mas tornou-se numa mais-valia ao longo do estágio;
- ✓ Armazenamento e Organização: Com o trabalho de *back-office* tive a possibilidade de ficar a conhecer mais produtos e também qual a sua localização na Farmácia;
- ✓ Dispensa de MSRM: O aconselhamento farmacêutico e dispensa de Psicotrópicos foram duas situações com as quais a lidei, tendo-se tornado boas ferramentas para o futuro;
- ✓ Cedência de MNSRM: Na Farmácia Santa Cruz há muitas vendas deste género e tive a oportunidade de adquirir e desenvolver competências em cada uma delas;
- ✓ Indicação de Outros Produtos: A oportunidade de vender outros tipos de produtos, além de medicamentos trouxe um vasto leque de informação pois cada venda era uma aprendizagem;
- ✓ Serviços Farmacêuticos: Os diversos serviços farmacêuticos que efetuei trouxeram um aporte enorme de conhecimentos; Tive a possibilidade de contactar com os utentes logo ao início, aumentando assim o grau de confiança;
- ✓ Responsabilidade: As responsabilidades que temos enquanto estudantes não são nada em comparação como a responsabilidade de estagiário, o que se torna um ponto fulcral na percepção da importância e responsabilidade que é estar ao Balcão de uma Farmácia;
- ✓ Etapas do estágio: O facto de ter realizado um estágio por fases, inicialmente no *back-office* e, só depois ter passado para o atendimento ao balcão, permitiu-me absorver muita informação acerca dos medicamentos, serviços e atendimento.

Fraquezas



- ✓ Tipo de Utentes: A fidelização dos clientes, principalmente os mais idosos, fazia com que por vezes a medicação dispensada fosse muito semelhante não trazendo grande acréscimo ao conhecimento;
- ✓ Grande Intensidade de Trabalho: Por vezes o volume de trabalho era muito elevado e sentia que de alguma forma isso prejudicava o meu trabalho mas ao longo do estágio essa sensação deixou de existir;
- ✓ Processamento de Receitas e Faturação: Ao longo do estágio não tive grande oportunidade de realizar esta tarefa, a não ser em situações pontuais em que os Farmacêuticos me mostravam algumas receitas com erros que poderiam facilmente passar despercebidos;
- ✓ Produção de Manipulados: Na farmácia Santa Cruz não se produzem manipulados e por isso não tive oportunidade de o fazer;
- ✓ Reduzida Área da Farmácia: Em determinadas situações senti que o espaço da farmácia era muito pequeno mas, no entanto, a elevada organização fizeram com que isso acontecesse muito raramente.

Oportunidades



- ✓ Localização Privilegiada: O facto de se encontrar numa zona com muito comércio tradicional e próximo da estação de comboios, entre outros, torna a zona muito movimentada, aumentando assim o número de possíveis utentes na farmácia;
- ✓ Novos Utentes: A localização da Farmácia permitia que praticamente todos os dias existissem novos utentes, permitindo que tivesse contacto com diferentes pessoas e pedidos;
- ✓ Gestão de Stocks: Todo o processo de *back-office* é uma oportunidade para aumentar os conhecimentos sobre o funcionamento da Farmácia e os próprios produtos;
- ✓ Receita Eletrónica: A verdade é que a realização do estágio nesta altura permitiu o contacto com duas realidades no que ao funcionamento do Sifarma 2000® e às próprias receitas diz respeito;
- ✓ Protocolo Diabetes Mellitus: ao longo do estágio tive a oportunidade de aconselhar vários utentes com esta patologia e de vender muitos produtos que fazem parte do protocolo;
- ✓ Formações: As formações facultadas pelas mais diversas marcas de produtos tornaram-se uma ferramenta quando iniciei o atendimento ao Balcão.

Ameaças

T

- ✓ Elevado Volume de Produtos: A grande quantidade de referências existentes numa Farmácia torna difícil conhecer todos os produtos que nela existem;
- ✓ Facto de ser Estagiário: Esta circunstância, a minha consequente falta de confiança e, principalmente, a falta de confiança dos utentes em mim, resultaram, e apenas inicialmente, em atendimentos mais lentos;
- ✓ Flutuações de Preços: As constantes alterações de preço dos produtos levam a que os utentes se queixem regularmente e é necessário explicar-lhes as razões desta situação;
- ✓ Automedicação: Nestas situações é necessário fazer uma avaliação correta do utente e por vezes dizer-lhe algo que não esteja à espera ou não goste o que é difícil mas com a prática acaba por se tornar algo normal;
- ✓ Receitas Manuais: Interpretar este tipo de receitas foi um desafio, uma vez letra nem sempre era perceptível, podendo levar a erros na medicação, pelo que estas receitas exigiam sempre atenção redobrada.

NOTAS FINAIS

Terminadas as 640h do meu estágio, percebi que a componente prática integrada nesta tão multidisciplinar formação académica é fundamental para ingressar no mercado de trabalho. Ainda que os cinco anos de formação proporcionem ao estudante uma preparação fundamental, esta é baseada em conhecimentos teóricos e a prática é insubstituível, uma vez que é enquanto estagiários, com o primeiro contacto com fatores importantes da atividade farmacêutica, que aprendemos a ser verdadeiros profissionais.

A verdade é que saí da Farmácia Santa Cruz repleto de motivação para ingressar no mercado de trabalho e, mesmo sabendo que não vai ser um percurso simples, sei que todos os conhecimentos adquiridos ao longo deste estágio serão fulcrais para o sucesso deste percurso que iniciei há 5 anos.

Também essenciais, para o sucesso desta pequena fração da minha vida profissional foram os Membros da equipa da Farmácia Santa Cruz. Diariamente, cada um deles partilhou comigo algo que vai muito para além de conhecimentos farmacêuticos, partilharam a sua visão de um bom profissional, a arte da entrega e atenção e disponibilidade aos utentes, levando-me a admirar cada um deles e concluir que, para lá das pequenas vitórias que me deram o incentivo de querer fazer mais e melhor, tive também a oportunidade de estagiar numa farmácia que se preocupa com os seus colaboradores, estagiários e principalmente utentes.