

FARMÁCIA LUSITANA

Maria Margarida Rodrigues Teixeira Rosa Pais

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

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

Maria Margarida Rodrigues Teixeira Rosa Pais

Setembro de 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

A Orientadora do Estágio Curricular em Farmácia Comunitária,

(Dra. Paula Murta)

A Estagiária,

(Maria Margarida Rodrigues Teixeira Rosa Pais)

Eu, Maria Margarida Rodrigues Teixeira Rosa Pais, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010134168, 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, 11 de Setembro de 2015

(Maria Margarida Rodrigues Teixeira Rosa Pais)

Os meus agradecimentos.

À Dra. Paula Murta, por me ter concedido a oportunidade de realizar o estágio.

À Dra. Teresa, à Rita, à Joana e ao Dr. Paulo, colaboradores da Farmácia Lusitana, pela simpatia e boa disposição com que me brindaram diariamente e por tudo o que me deram a aprender.

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, por me ter permitido um ótimo percurso académico, dispondo sempre do melhor conhecimento e dos melhores docentes e funcionários.

Aos meus pais, por me terem dado a oportunidade de prosseguir uma carreira e estarem incondicionalmente do meu lado.

À minha irmã, por ser o meu exemplo e acompanhar afincadamente os meus passos.

Aos meus amigos, que me acompanharam e foram capazes de me dar força de vontade quando mais precisei.

Um grande obrigada.

Índice

Abreviaturas	2
1. Introdução	3
2. Análise SWOT	4
3.1. Pontos Fortes (Strengths)	4
I. Localização da Farmácia	4
II. Equipa Técnica e Atendimento ao Público	5
III. Relação com os Utentes	6
IV. Formação Contínua	7
V. Sifarma2000®	9
VI. Receita Eletrónica	9
VII. Sala de atendimento ao público	10
VIII. Gabinete Médico	11
IX. Zona de Gestão da Farmácia e Armazém	12
X. Laboratório	13
XI. Gestão de stocks	14
XII. Receitas a aguardar	15
XIII. Política Externa e Social	15
3.2. Pontos Fracos (Weaknesses)	16
3.3. Oportunidades (Opportunities)	16
3.4. Ameaças (Threats)	17
3. Considerações Finais	19
4. Referências Bibliográficas	20

Abreviaturas

ANF	Associação Nacional das Farmácias
CC	Cartão de Cidadão
INFARMED	Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.
MICF	Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas
MNSRM	Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica
MSRM	Medicamentos Sujeitos a Receita Médica
OTC	<i>Over the Counter</i>
PVP	Preço de Venda ao Público
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>

I. Introdução

No culminar de cinco anos de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, o estudante depara-se com o desafio da entrada no mercado de trabalho e, de forma mais específica, com o contacto com o utente. O Estágio Curricular a que cada um dos estudantes se propõe no final desta jornada representa o consolidar de conhecimentos adquiridos ao longo da sua formação académica e o adquirir de nova informação, de forma mais prática, destinada à aplicação à vida real e ao caso específico do utente.

A atividade farmacêutica sofreu grandes alterações ao longo dos tempos, estando estas relacionadas com a evolução da perceção de saúde e respetiva complexidade e com o aumento do conhecimento no que diz respeito à doença e ao medicamento. Nos dias de hoje, o farmacêutico assume um papel mais ativo em comparação com o que assumia outrora, aproveitando a sua proximidade com o utente para prestar o aconselhamento farmacêutico para além da mera dispensa de medicamentos ou outros produtos de saúde.

O farmacêutico é o profissional de saúde especialista do medicamento e o último contacto entre o doente e o medicamento. Assim, o farmacêutico deve estar dotado de conhecimentos, com origem na sua formação académica, que lhe permitam ter um papel crucial no aconselhamento farmacêutico personalizado, não só no que se refere aos Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM), como também aos Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM). De facto, este profissional de saúde tem um vasto plano de atuação, tanto no que respeita a medicamentos de uso humano, como a dispositivos médicos, chás e infusões, produtos cosméticos, suplementos alimentares, puericultura e veterinária, entre outros. O farmacêutico estabelece uma relação de proximidade e confiança com o utente, o que lhe permite ser um promotor de saúde, promovendo o uso racional do medicamento e a adoção de estilos de vida saudáveis, em prol da saúde pública.

O presente relatório destina-se à descrição do estágio realizado durante o período de 6 de abril de 2015 a 13 de julho do mesmo ano, orientado pela Dra. Paula Murta, Diretora Técnica da Farmácia Lusitana, procedendo à respetiva análise SWOT detalhada.

Mais acrescento que qualquer assunto alvo de sigilo profissional será salvaguardado.

2. Análise SWOT

O termo SWOT é um acrónimo que se forma através da junção das iniciais das palavras *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities* e *Threats*.^[1]

Analisando os aspetos intrínsecos a um determinado projeto, que se consideram vantagens ou desvantagens do mesmo (*Strengths*, *Weaknesses*), realizamos um diagnóstico interno que, uma vez cruzado com a análise da envolvente global (*Opportunities*, *Threats*), permite obter uma análise SWOT.

Esta ferramenta permite otimizar a *performance* de um determinado projeto, seja uma empresa ou um projeto pessoal relacionado com a carreira profissional. Concluída a análise, pretende-se que as *Weaknesses* se transformem em *Strengths* e, de forma semelhante, que as *Threats* se tornem *Opportunities* que possam melhorar o sucesso do projeto em questão.

O presente relatório será redigido tendo em conta este tipo de análise.

3.1. Pontos Fortes (*Strengths*)

I. Localização da Farmácia

A Farmácia Lusitana está geograficamente localizada na Rua da Fontinha, na freguesia da Corujeira, em Coimbra. Trata-se de uma localização privilegiada, uma vez que, sendo a única farmácia no local, providencia cuidados de saúde e aconselhamento farmacêutico aos utentes da freguesia. Além disso, os utentes das freguesias adjacentes, nomeadamente, Ribeira de Frades, Espadaneira, Casais, Pé de Cão e Taveiro, recorrem à Farmácia Lusitana, o que acaba por conferir ao estabelecimento um amplo leque de utentes.

O Centro Cirúrgico de Coimbra e diversas clínicas dentárias encontram-se bastante próximos da Farmácia Lusitana. A farmácia situa-se na rota que os doentes fazem habitualmente para casa após as consultas para aquisição dos medicamentos prescritos.

Esta localização, em termos geográficos, faz com que exista homogeneidade de utentes, que são, na sua maior parte, idosos que se deslocam ao estabelecimento nos períodos da manhã e da tarde. Existe ainda uma faixa etária minoritária, mais jovem, que frequenta a farmácia maioritariamente na hora de almoço e ao final da tarde, após o horário de trabalho. Grande parte dos utentes que recorre à farmácia é constituída por clientes fixos, que se encontram fidelizados ao estabelecimento dada a localização geográfica da mesma, a inexistência de outras farmácias nas redondezas, a permanência da farmácia naquele local há largos anos, a qualidade dos serviços farmacêuticos prestados e o leque de produtos disponibilizados. Os utentes da Farmácia Lusitana referem, por diversas vezes, que a Farmácia Lusitana é a única a que recorrem há largos anos.

II. Equipa Técnica e Atendimento ao Público

O meu estágio foi iniciado com a apresentação da equipa técnica e do espaço da farmácia, com referência aos serviços realizados na farmácia e localização destinada aos mesmos, assim como à arrumação dos diferentes produtos existentes na farmácia, desde MSRM até suplementos alimentares, chás e infusões, entre outros.

Na Farmácia Lusitana trabalha uma equipa constituída exclusivamente por farmacêuticos. A equipa é dinâmica, multidisciplinar, polivalente e responde perfeitamente às necessidades do utente. Os farmacêuticos que compõem a equipa técnica da farmácia são dotados de conhecimentos ao nível da excelência, não só a nível científico, como também a nível técnico e humano.

De facto, o atendimento ao público é um fator diferenciador no que diz respeito à dinâmica da farmácia, uma vez que se observa que o público tem preferência pelo atendimento farmacêutico prestado na Farmácia Lusitana, fruto da simpatia e cumplicidade da equipa técnica para com o utente. Mesmo quando os doentes pretendem adquirir produtos como MNSRM e cosméticos, que se encontram também disponíveis em parafarmácias e hipermercados, preferem o aconselhamento farmacêutico dos colaboradores da Farmácia Lusitana.

Este foi um dos principais pontos fortes do meu estágio: ter o prazer de ser tão bem integrada numa equipa que admiro e que vejo como exemplo para o meu futuro, tanto a nível científico como humano, sempre tão preocupada com a minha aprendizagem, o

desenvolvimento da minha capacidade de pragmatismo e me tornar independente no atendimento ao público, fomentando sempre o estabelecimento de relações de confiança, tanto com a equipa técnica, como com o utente. Para além disso, pude sentir uma enorme disponibilidade e espírito de entre-ajuda na resposta a quaisquer dúvidas que, eventualmente, surgissem, permitindo a consolidação de conhecimentos anteriormente adquiridos e a aprendizagem de novos. Um caso prático que pude resolver, durante o meu estágio, foi o de uma senhora que se deslocou à farmácia com a sua neta, com cerca de 3 anos, queixando-se que a menina se coçava muito num dos braços e que, resultante do prurido, apareciam umas “bolhas de água”, muito vermelhas, que libertavam algum líquido e formavam uma mancha irregular. A senhora referiu ainda que tanto os pais da menina, como ela mesma, costumavam aplicar, no braço da menina, o creme hidratante da Mustela[®], procurando adquirir, nesse momento, este produto. Uma vez que a senhora e a neta eram as únicas utentes presentes na farmácia, contornei o balcão para poder observar o braço da menina e pude aperceber-me que as “bolhas de água” se tratavam de um eczema bastante avançado, muito avermelhado. Assim, expliquei à senhora que o creme hidratante da Mustela[®], sendo considerado bastante intenso em termos de aroma e muito suscetível a alergias em crianças, não era o mais indicado para a pele da sua neta, que era atópica e, portanto, bastante sensível a alérgenos. Referi que a melhor opção seria adquirir um creme hidratante sem qualquer aroma e adaptado a pele atópica, como o Creme Extra Emoliente ROC Enydrial[®], que aconselhei com o auxílio de uma das colaboradoras da Farmácia Lusitana, que a senhora acabou por adquirir. Perante a insistência da senhora em comprar algo que pudesse aliviar o prurido da neta, aconselhei Pruriced[®] e, caso a comichão não fosse resolvida em 2 ou 3 dias, referi que seria melhor encaminhar a menina ao médico de família ou ao pediatra, para que o mesmo pudesse prescrever o tratamento adequado para o eczema.

Posso concluir que a minha aprendizagem foi grandemente beneficiada, não só pela pessoa responsável pela orientação do estágio, Dra. Paula Murta, como toda a restante equipa técnica.

III. Relação com os Utentes

A equipa técnica da Farmácia Lusitana é dotada de muito boa disposição, cumplicidade e humildade, o que faz com que o contacto com os utentes seja o melhor.

Uma vez que a maioria dos utentes é composta por clientes fixos estabelecem-se relações de confiança muito saudáveis com os mesmos, sendo que o atendimento prestado não se resume, meramente, à dispensa do medicamento ou produto de saúde mas, também, à conversa com o utente. Os farmacêuticos da equipa técnica da Farmácia Lusitana prestam o máximo de atenção ao utente e, fruto da convivência com os clientes habituais, chegam mesmo a conhecer, sem qualquer “auxiliar de memória”, as informações mais específicas sobre os mesmos, incluindo não só o nome, como também a medicação habitual. Muitos utentes, tanto da freguesia da Corujeira, como das freguesias adjacentes, deslocam-se à farmácia e referem que preferem o atendimento disponibilizado pela equipa técnica da Farmácia Lusitana porque reconhecem que a preocupação e a cumplicidade estabelecidas não são encontradas noutras farmácias a que recorreram anteriormente.

A celeridade do atendimento e a respetiva eficácia são, também, vantagens determinantes para que os utentes recorram à Farmácia Lusitana. Caso o medicamento necessário não se encontre na farmácia, o mesmo é encomendado, muitas vezes para o próprio dia.

IV. Formação Contínua

O farmacêutico é confrontado por diversas vezes com questões para as quais não tem resposta imediata, pelo que a constante atualização e aprendizagem têm um papel crucial na prestação de cuidados de saúde e aconselhamento ao utente. No entanto, o farmacêutico da Farmácia Lusitana dispõe de diversos meios de (in)formação que o ajudam a ultrapassar as dúvidas do dia-a-dia.

Na Farmácia Lusitana, o Sifarma2000[®] é o *software* utilizado e, conseqüentemente, aquele que é consultado, durante o atendimento e aconselhamento farmacêutico, em relação a classificação terapêutica, efeitos fisiológicos, efeitos secundários, interações e posologia, entre outros. A consulta deste sistema informático permite ter algumas respostas científicas válidas às questões dos utentes de forma célere e exata.

O farmacêutico dispõe também da opção de consulta da bibliografia essencial, como o *Prontuário Terapêutico*, o *Índice Nacional Terapêutico* e enciclopédias, documentos de que a Farmácia Lusitana dispõe.

A Farmácia Lusitana aposta na formação contínua da sua equipa técnica, através da realização de pequenas formações na farmácia, minicursos em plataformas *online* ou mesmo assistência a formações pós-laborais. É crucial que o farmacêutico se encontre sempre atualizado no que diz respeito ao desenvolvimento do mercado farmacêutico, transpondo os conhecimentos que adquire sobre os diferentes produtos existentes na farmácia para o aconselhamento farmacêutico de forma adequada e específica para o utente. Grande parte destas formações tem como objeto MNSRM e outros produtos de saúde, como produtos cosméticos. No entanto, o farmacêutico deve, também, preocupar-se em apostar na sua formação no que respeita ao MSRM por forma a otimizar o atendimento ao público, cedendo informações que, muitas vezes, o médico não presta ao doente. A formação contínua da equipa técnica trata-se de um ponto forte para o farmacêutico, que pode proceder a um aconselhamento farmacêutico devidamente informado e mais personalizado e direcionado para o utente.

Grande parte das formações assistidas pelos colaboradores da Farmácia Lusitana foi realizada na própria farmácia, com a presença de representantes de diversos laboratórios.

Durante o período de estágio, foram-me proporcionadas diversas oportunidades de formação, das quais tentei retirar o máximo de informação que consegui, por forma a saber aplicar os conhecimentos adquiridos aplicados ao caso específico do utente. Destaco a formação ministrada pelo representante da marca Dr. Scholl[®], de que pude retirar e aplicar a informação que adquiri em diversos casos práticos, como o seguinte: um senhor, de cerca de 50 anos, deslocou-se à farmácia com o intuito de ser aconselhado quanto a produtos para tratar a calosidade dos pés, referindo que, mesmo após a aplicação de cremes reparadores de pés, a secura e a calosidade mantinha-se. Fiz diversas perguntas ao utente e pude concluir que a sua calosidade seria moderada, situação em que o produto mais indicado seria o dispositivo eletrónico Dr. Scholl Velvet Smooth[®], que contém um cilindro rotativo com cristais de diamante, destinado à eliminação eficiente da calosidade e devolução de suavidade aos pés. Procedi ao aconselhamento ao senhor acerca do funcionamento do dispositivo e forma de tratamento. O senhor, que se mostrou interessado em adquirir o produto, questionou-me acerca das recargas para o equipamento, gama que eu tive oportunidade de apresentar, aconselhando as recargas para calosidade difícil, que foram adquiridas em conjunto com as recargas de acabamento perfeito.

V. Sifarma2000®

O *software* Sifarma2000® é, hoje em dia, na maior parte das farmácias, a ferramenta mais utilizada pelo farmacêutico. O Sifarma2000® é incluído em praticamente todas as tarefas realizadas na farmácia, nomeadamente, na realização e receção de encomendas, gestão de *stocks*, atendimento e aconselhamento farmacêutico e atos de dispensa e venda do medicamento ao público.

O atendimento ao público é grandemente beneficiado por este equipamento informático, uma vez que o mesmo coloca à disposição do farmacêutico informação científica pormenorizada acerca dos produtos disponíveis no *stock* da farmácia e respetiva informação científica.

Desta forma, o trabalho do farmacêutico torna-se mais ágil e é facilitado com este *software*, o que permite otimizar o atendimento ao público que fica, também, mais satisfeito.

VI. Receita Eletrónica

Como definido pelo artigo n.º5 da Portaria n.º 137-A/2012, publicada em Diário da República a 11 de maio de 2012, “A prescrição de medicamentos é feita por via eletrónica”. [2] Em fevereiro de 2015 iniciou-se a implementação da nova receita eletrónica, iniciando-se uma revolução no sistema de prescrições, uma vez que o médico passa a prescrever a medicação do doente através do Cartão de Cidadão (CC), em detrimento da prescrição em papel. O farmacêutico passa, assim, a aceder à receita e aos medicamentos prescritos de forma digital, através da introdução do CC no leitor *SmartCard* e consequente leitura do Código de Acesso à receita impresso na guia de tratamento. Na guia de tratamento figura também o Código de Direito de Opção, que deve ser digitado quando é cedido um medicamento com Preço de Venda ao Público (PVP) superior ao grupo constituído pelos 5 genéricos mais baratos.

Conforme previsto nas Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde [3], para proceder à validação da receita eletrónica devem ser reconhecidos os seguintes parâmetros: número da receita constituído por 19 dígitos, identificação do médico prescriptor, dados do utente, identificação do medicamento (que deve ser prescrito por

Designação Comum Internacional, DCI; ou por marca, caso não sejam medicamentos genéricos), posologia e duração do tratamento, comparticipações especiais, número de embalagens, data da prescrição e assinatura do médico prescritor. Uma receita manual pode ser validada tendo em conta os seguintes dados: identificação do médico prescritor e local de prescrição, exceção aplicada, dados do utente, identificação do medicamento, comparticipações especiais e data de prescrição.

Durante o meu estágio, realizei grande parte do atendimento ao público utilizando, quase exclusivamente, este novo sistema, que traz benefícios tanto para o prescritor, como para o farmacêutico e para o utente. Apesar de ser uma forma de prescrição bastante recente e, inerentemente, apresentar algumas falhas, como falência técnica, dificuldade de acesso ao servidor e não aceitação de novos códigos de medicamentos (como acontece com o medicamento Eucreas[®] quando as receitas prescritas são recentes), este sistema permite uma validação mais rápida e automática das receitas com menor margem para erros. É um método bastante útil uma vez que, após validação da receita pelo sistema informático, em função do prazo de validade da mesma, os medicamentos prescritos são apresentados, assim como a existência das diferentes opções existentes na farmácia, sejam medicamentos de marca ou genérico; e as exceções são automaticamente aplicadas.

O histórico medicamentoso do utente, registado através do seu Cartão de Cidadão, pode ser associado à ficha do utente, tornando-se o seu atendimento mais célere através da consulta dos medicamentos habituais, sejam eles de marca ou genéricos, constituindo uma vantagem quer para o farmacêutico, que vê o seu trabalho facilitado, quer para o doente, que adquire o medicamento habitual, sem margem para trocas.

VII. Sala de atendimento ao público

À entrada da Farmácia Lusitana o utente depara-se com um espaço amplo, não muito grande mas bastante organizado.

Na direção oposta à porta de entrada da farmácia observam-se três balcões de atendimento com equipamento automático. Cada balcão dispõe de três gavetas contendo sacos de papel, xaropes para crianças, material de desinfeção como algodão, álcool (70% e 96%), timerosal, tintura de iodo, produtos de podologia, entre outros. Os balcões de atendimento são utilizados como pontos quentes onde se encontram panfletos, pastilhas de

prevenção de cáries, suplementos alimentares e produtos da marca Optrex[®], por exemplo. Atrás dos balcões de atendimento, em prateleiras, são colocados produtos *Over the Counter* (OTCs) e MNSRM, que não estão ao alcance do utente mas que têm boa visibilidade para ele; e são armazenados alguns produtos em gavetas. Os produtos OTC vão sendo substituídos e repostos de acordo com as necessidades sazonais da população.

No perímetro do espaço de atendimento ao público são expostos, em lineares, produtos de diversas áreas, como puericultura, dermocosmética, podologia, entre outros. Também estes produtos vão sendo alternados de acordo com as necessidades da população: por exemplo, os produtos de hidratação intensa foram, com a aproximação da época balnear, sendo substituídos por protetores solares e cremes pós-solares.

Na farmácia, do lado direito de quem entra, encontram-se duas cadeiras que prestam apoio às pessoas mais idosas, garantindo o seu conforto durante o tempo de espera no estabelecimento.

VIII. Gabinete Médico

A partir da sala de atendimento, o público tem acesso à zona interior da farmácia, na qual se encontra individualizado um gabinete com o objetivo de proceder à correção do receituário e de administrar vacinas e injetáveis ao utente.

A administração de injetáveis e vacinas não incluídas no Plano de Vacinação são uma mais-valia, contribuindo para a polivalência e pluralidade de serviços que a Farmácia Lusitana presta ao utente. Pude observar que alguns utentes se deslocavam à farmácia com o propósito, exclusivamente, de que fossem os colaboradores da Farmácia Lusitana a administrar as suas injeções, o que demonstra o grau de confiança que os doentes depositam na equipa técnica. A prestação deste tipo de serviços permite à Farmácia Lusitana fidelizar alguns utentes.

Neste gabinete procede-se também, por uma questão de comodidade, à correção do receituário e à arrumação de documentação de importante relevância. Além disso, realizam-se periodicamente neste espaço consultas de nutrição por profissionais do ramo, o que permite à Farmácia Lusitana expandir a pluralidade de serviços prestados pela Farmácia Lusitana, serviços estes que beneficiam o utente e contribuem para a saúde pública, fidelizando alguns clientes.

IX. Zona de Gestão da Farmácia e Armazém

A zona de gestão da farmácia encontra-se localizada adjacente à sala de atendimento ao público. Esta zona permite ao farmacêutico recorrer aos produtos de que necessita durante o atendimento ao utente de forma célere e eficiente.

Os MSRM encontram-se, essencialmente, arrumados em gavetas, separados por formas farmacêuticas, por ordem alfabética, nomeadamente, em comprimidos, injetáveis, carteiras, xaropes, ampolas, oftálmicos, nebulizadores, pomadas e cremes, supositórios e óvulos e produtos do protocolo da diabetes.

Na parede oposta a este armário, são dispostos em prateleiras gotas e *sprays* nasais, antieméticos de venda livre, pílulas contraceptivas e pílulas de contraceção de emergência, entre outros.

Na zona de gestão da farmácia encontra-se um armário móvel, onde são armazenados produtos capilares, produtos de higiene íntima, produtos de higiene oral, entre outros.

Num armário individualizado dispõem-se laxantes, incluindo os destinados à realização de colonoscopias, e chás e infusões terapêuticos.

Na zona de gestão da farmácia é armazenado algum *stock*, disposto num arrumo, em armários e em prateleiras, de acordo com o laboratório.

Os produtos de veterinária, assim como de material hospitalar e cirúrgico (máscaras, sacos de urina, entre outros), encontram-se armazenados num armário individualizado.

Nesta sala podemos ainda encontrar o frigorífico, que armazena produtos de frio, por categoria, nomeadamente, insulinas, colírios, injetáveis e vacinas.

A arrumação de MSRM, MNSRM e outros produtos é bastante individualizada, destinando-se à obtenção célere dos produtos que se pretendem durante o atendimento, o que torna o trabalho da equipa técnica mais fácil e eficiente sendo que, conseqüentemente, o utente vê o tempo de espera minimizado com esta medida.

No centro da zona de gestão da farmácia existe um grande balcão, onde se dispõe equipamento informático. É aqui que se procede à receção de encomendas, processo em que devem conferir-se diversas informações quanto à fatura da encomenda a ser

rececionada, nomeadamente, no que diz respeito ao PVP, prazos de validade, preços de MNSRM, número de unidades recebidas e valor final da fatura. Após este procedimento, efetua-se a arrumação dos produtos nos locais que lhes estão destinados, conforme descrito anteriormente.

A zona de gestão da farmácia dispõe, também, de um espaço dedicado à realização de testes ao utente, nomeadamente, tensão arterial e parâmetros bioquímicos, contendo todo o material necessário. É aqui que o farmacêutico estabelece uma relação de maior proximidade com o utente, descortinando os hábitos do utente e, conseqüentemente, os comportamentos desviantes que o mesmo pode praticar que influenciam os resultados dos testes efetuados. O farmacêutico tem, a este nível, um papel importantíssimo no que diz respeito à saúde pública, procedendo à correção de comportamentos e ao aconselhamento do doente quanto à alimentação, à bebida e ao exercício físico.

X. Laboratório

Um medicamento manipulado é, de acordo com o Decreto-Lei n.º95/2004, de 22 de abril [4], “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico”. Por sua vez, também neste Decreto-Lei, encontramos a definição tanto de fórmula magistral como de preparado oficial: uma fórmula magistral corresponde ao “medicamento preparado em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares segundo receita médica que especifica o doente a quem o medicamento se destina”, enquanto um preparado oficial se trata de “qualquer medicamento preparado segundo as indicações compendiais, de uma farmacopeia ou de um formulário, em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares, destinado a ser dispensado diretamente aos doentes assistidos por essa farmácia ou serviço”.

A partir da zona de gestão da farmácia, acede-se ao laboratório que, embora pequeno, contém tudo o que é necessário para que o farmacêutico possa proceder ao trabalho necessário. Este laboratório dispõe de um balcão de formulação de manipulados e armários de arrumação para os materiais necessários. No laboratório encontram-se também armazenados produtos como borato de sódio e coalho líquido, destinados à venda ao público.

Os medicamentos manipulados são formulados num curto espaço de tempo na Farmácia Lusitana, o que constitui um ponto forte para o utente, uma vez que o estabelecimento consegue responder perfeitamente às necessidades do utente.

A preparação de medicamentos manipulados, principalmente de vaselina salicilada, foi um dos pontos fortes do meu estágio, uma vez que pude consolidar e relembrar conhecimentos de que já dispunha, retirados da unidade curricular de Farmácia Galénica. Além disso, a aprendizagem do cálculo do PVP dos diferentes medicamentos manipulados foi uma mais-valia, uma vez que nunca tinha aplicado estas fórmulas. Estas só tinham sido lecionadas teoricamente durante o MICF e na Farmácia Lusitana tive a oportunidade de as usar na prática, aplicando os meus conhecimentos teóricos.

XI. Gestão de stocks

A adequada gestão de *stocks* é um dos fatores mais importantes na gestão de uma farmácia, uma vez que contribui para que os medicamentos necessários à população se encontrem disponíveis de forma regular. Os *stocks* são geridos de acordo com a análise, avaliação e gestão pormenorizada e contínua dos produtos dispensados e respetiva quantidade.

A gestão de *stocks* prevê que exista rotatividade dos produtos vendidos ao público sem que exista a respetiva acumulação e estagnação na farmácia através da definição do *stock* mínimo e máximo para cada medicamento ou produto de saúde através do *software* Sifarma2000®.

Apesar de o espaço da farmácia ser relativamente pequeno, a Farmácia Lusitana dispõe de uma larga gama de produtos disponíveis à população, desde MSR, MNSR, suplementos alimentares e cosméticos, produtos que vão de encontro às necessidades estudadas da população.

A gestão de *stocks* da farmácia constituiu uma grande vantagem durante o meu estágio uma vez que não só aprendi a efetuar os processos inerentes à gestão, como também pude observar que estes procedimentos vão ao encontro da satisfação dos utentes, que encontram os medicamentos de que necessitam sempre disponíveis.

XII. Receitas a aguardar

A equipa técnica da Farmácia Lusitana permite aos doentes que as suas receitas sejam guardadas na farmácia, caso não necessitem de ser completamente aviadas, sempre com especial atenção ao prazo de validade das mesmas.

Este serviço é utilizado, maioritariamente, pelos utentes idosos e/ou que fazem medicação crónica, aliado ao facto de, muitas vezes, os doentes não terem uma situação económica fácil e não poderem adquirir todos os medicamentos prescritos.

A manutenção de receitas permite à Farmácia Lusitana fidelizar alguns dos utentes, aumentando a confiança do utente na farmácia, tendo o farmacêutico um papel social importantíssimo junto dos mesmos.

XIII. Política Externa e Social

A Farmácia Lusitana encontra-se inserida num grupo de farmácias denominado “UNICA”. O estabelecimento deste protocolo beneficia a farmácia, uma vez que apresenta vantagens no ato de compra dos medicamentos e outros produtos de saúde. O Grupo “UNICA” procede à negociação de margens de desconto, que são vantajosas para a farmácia, uma vez que os medicamentos e outros produtos de saúde são adquiridos com preços mais baixos.

A Farmácia Lusitana estabelece alguns protocolos com instituições, empresas e associações externas, nomeadamente, com as Farmácias Portuguesas, da Associação Nacional das Farmácias (ANF), beneficiando do seu cartão de pontos, denominado Cartão “SAÚDE”, que traz vantagens para a farmácia, que aumenta a rotatividade dos seus produtos, como para o utente, que pode levar para casa alguns produtos efetuando o rebate de pontos ou obter descontos através de vales; o Programa VALORMED, que prevê a recolha de medicamentos fora do prazo de validade ou embalagens inutilizadas; e com alguns grupos sócio caritativos da região, que beneficiam de algumas vantagens no fornecimento de medicamentos aos seus utentes.

O estabelecimento de protocolos com grupos sócio caritativos permite aumentar o leque de utentes da farmácia e, conseqüentemente, o respetivo volume de vendas. Além

disso, o estabelecimento deste tipo de protocolos permite à Farmácia Lusitana ter um papel social ativo, contribuindo para o bem-estar e a saúde da população idosa mais carenciada.

2.2. Pontos Fracos (*Weaknesses*)

Apesar de, como referido anteriormente, a localização da Farmácia Lusitana ter sido um ponto forte do meu estágio, principalmente pela quantidade de clientes fixos existente, acabou por tornar-se, também um ponto fraco. Isto porque o facto de a mesma se localizar numa aldeia, aliado ao facto de que a maioria dos utentes pertence a uma faixa etária mais idosa, não permitiu que a variedade de utentes da farmácia fosse muito extensa. Por exemplo, o aconselhamento farmacêutico de produtos cosméticos foi minoritário, durante o qual senti, algumas dificuldades. Assim, penso que no que diz respeito a esta área farmacêutica não tirei o máximo proveito da aprendizagem como aconteceu com outro tipo de produtos farmacêuticos.

Outro dos factos que considero como sendo um ponto fraco do meu estágio é que, no decorrer do MICF, não foram realizados estágios de carácter obrigatório que permitam ao estudante estabelecer um primeiro contacto com o mercado de trabalho e o utente, iniciando, ao longo da sua formação superior, capacidades de natureza prática aplicadas ao mundo real e ao atendimento ao público. Este foi um dos fatores em que senti mais dificuldade durante o estágio, uma vez que a adaptação ao utente e o estabelecimento de relações de confiança com o mesmo atrasaram, de certa forma, a minha adaptação ao atendimento ao público.

2.3. Oportunidades (*Opportunities*)

Os conhecimentos científicos adquiridos pelo farmacêutico fruto do extenso plano de estudos do MICF e da experiência adquirida através do trabalho prático executado na farmácia, fazem do mesmo um profissional de excelência para quem o conhecimento não deve ser apenas cultivado, como também transposto para o utente, transparecendo a sua experiência e o seu reconhecimento como um importante profissional de saúde.

O aconselhamento farmacêutico torna-se uma oportunidade para o farmacêutico, que, no mundo atual, procura responder às necessidades cada vez mais variadas do utente, desde os MNSRM, até campo da Dermocosmética, passando pelos suplementos alimentares, entre outros. Assim, o investimento numa formação ampla e diversificada é uma oportunidade não só para a especialização do farmacêutico, como para o utente, que vê as suas necessidades suplantadas através de um aconselhamento específico e direcionado, resultando numa maior confiança que o utente sente nos serviços prestados pela farmácia.

A receita eletrónica deve, também, ser considerada como uma oportunidade, não só para o farmacêutico, que vê o seu trabalho muito mais facilitado, correto e automático; como para o utente, cujo atendimento se torna mais personalizado e eficiente. Futuramente, a receita eletrónica será considerada uma vantagem também para o ambiente, contribuindo para a sustentabilidade do planeta através da desmaterialização da receita, que se apresentará, de forma exclusiva, em formato digital.

3.4. Ameaças (*Threats*)

Durante o meu estágio apercebi-me que os utentes não conferem ao farmacêutico a relevância que o mesmo deve ter, o que representa uma ameaça para o mesmo e para a saúde pública dado que, muitas das vezes, a importância do aconselhamento farmacêutico não é devidamente reconhecida e a mensagem transmitida não chega ao destinatário. O farmacêutico deve lutar para que esta ameaça se dissipe, restituindo a confiança que o utente tinha outrora nos seus serviços e aconselhamento.

O Decreto-Lei n.º 134/2005 de 16 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 238/2007 de 19 de junho, estabelecem o regime de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica fora das farmácias, permitindo o ato de venda dos mesmos em parafarmácias e, até, hipermercados.[5] Este é um fator que constitui uma ameaça para as farmácias no geral, uma vez que o utente opta muitas vezes pelo caminho mais fácil e procede à compra de MNSRM nestes espaços, que não são os adequados por disporem de aconselhamento deficitário e, muitas vezes, erróneo. A venda de medicamentos de forma livre em parafarmácias e hipermercados estabelece, assim, uma competição direta para as farmácias, tanto em termos de atuação profissional, como também financeiramente.

Fruto da crise económica que o país atravessa, as oportunidades de trabalho são escassas, de forma transversal, em quase todos os setores. No que diz respeito ao ramo farmacêutico, é importante que o profissional desta área aposte na sua formação, ocupando um lugar de destaque e diferenciação para que um amplo e vasto leque de oportunidades se encontrem disponíveis para si.

3. Considerações Finais

Termino este Relatório dirigindo um agradecimento à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra por se pautar pela excelência no ensino que concede aos seus estudantes, nomeadamente, ao nível dos Estágios Curriculares em Farmácia Comunitária, oferecendo ótimas oportunidades aos seus alunos no primeiro contacto com o mercado de trabalho, que podem explorar as competências que adquiriram ao longo do percurso académico.

No final do estágio curricular na Farmácia Lusitana, posso concluir que esta experiência me permitiu colecionar ferramentas e adquirir conhecimentos que considero uma mais-valia para o meu futuro, uma vez que pude perceber e ser inserida na dinâmica de uma farmácia extraordinária, estabelecendo contactos não só com farmacêuticos de excelência, como com delegados de informação médica, fornecedores e, sobretudo, com o utente.

O estágio na Farmácia Lusitana permitiu-me enraizar a importância que o farmacêutico tem como profissional a promotor da saúde pública e, sobretudo, como cidadão em relação ao utente que aconselha, que é o principal motor de uma farmácia.

Não poderia terminar sem deixar uma palavra de apreço à equipa técnica da Farmácia Lusitana, na pessoa da Dra. Paula Murta e restantes colaboradores, pela disponibilidade demonstrada e preocupação constante com a minha aprendizagem e formação profissional, para além do magnífico acolhimento que aquela equipa de profissionais foi capaz de garantir.

4. Referências Bibliográficas

1. A Análise SWOT, disponível em <http://www.iapmei.pt/iapmei-art-03p.php?id=2344>, última consulta: 15/07/2015.
2. Portaria n.º 137-A/2012 de 11 de maio, disponível em <http://www.ond.pt/prescricao/legislacao/portaria137A2012>, última consulta: 13/08/2015.
3. Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde, disponível em http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/PRESCRICAO_DISPENSA_E_UTILIZACAO/Normas_dispensa.pdf, última consulta: 25/08/2015.
4. Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de abril, disponível em http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_II/067-A-DL_95_2004.pdf, última consulta: 25/08/2015.
5. Legislação Compilada, Decreto-Lei n.º 134/2005, de 16 de agosto, disponível em https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_VI/035-BI_DL_238_2007.pdf, última consulta: 25/08/2015.