

Sofia dos Santos Carvalho

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Estágio Curricular em Farmácia Comunitária, realizado na Farmácia do Fórum, sob a orientação da Doutora Laura Coelho, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho de 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Sofia dos Santos Carvalho, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009010814, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular 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, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 10 de Julho de 2015.

(Sofia dos Santos Carvalho)

O Orientador

(Dra. Laura Maria Santos Coelho)

O Aluno

(Sofia dos Santos Carvalho)

Agradecimentos

Aos meus pais, a quem deixo o maior agradecimento! Que me deram as bases para ser a pessoa que hoje me orgulho ser, e que me irá permitir ser uma profissional com princípios e valores, dignos da classe farmacêutica. Pelo vosso sacrifício, pelo apoio incondicional que me deram desde o início, e pelo amor que nunca me faltou, e me deu força em tantas alturas, o meu maior OBRIGADA!

À minha irmã Ana Luísa, por me obrigar a ser um exemplo para ela, e a dar sempre o melhor de mim, por ser a minha melhor amiga, e a minha parceira de macacadas: manas FiNi!

Aos meus avós, maternos e paternos, pelo carinho, por cuidarem de mim, e por verem sempre o melhor em mim!

A todos os meus tios por viverem esta aventura comigo desde o início! E aos meus primos que atrás de mim seguem nesta vida de estudante!

À restante família!

Às amigas de infância, que me continuaram a apoiar em todo o caminho, provando que o tempo conserva!

Às minhas afilhadas Alex, Andreia e Rita, por me ensinarem o que é cuidar de alguém, e sentir este carinho incondicional. Vão estar sempre no meu coraçãozinho!

Aos meus colegas de curso, e àqueles que já são meus amigos para a vida, a maior recompensa de aqui ter passado.

À UFS por me ter feito sentir em casa, quando estava longe dela, por me ter ensinado o que é trabalhar com paixão, e pela amizade!

A toda a equipa da Farmácia do Fórum, pela disponibilidade, amizade e aprendizagem!

À Prof. Olga Borges por num determinado dia me ter deixado iniciar o estágio no laboratório, e ter iniciado o trabalho que culminou nesta monografia. À Sandra e Edna, por terem sido incansáveis, e nunca terem desistido de mim, o resultado está à vista!

A todos os que, de 2009 a 2015, se cruzaram comigo e fizeram desta a maior aventura de todas, a mais gratificante e recompensadora, e que mais vai deixar saudades. Valeu mais que a pena!

A Coimbra, a cidade que me viu nascer e crescer.

MUITO OBRIGADA!

Abreviaturas

CC - Centro Comercial

DCI – Denominação Comum Internacional

FF – Farmácia do Fórum

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

OTC – Over The Count

Índice

1. Introdução.....	2
2. Análise SWOT	3
2.1. Strengths: Pontos Fortes	3
2.2. Weaknesses: Pontos Fracos	9
2.3. Opportunities: Oportunidades	10
2.4. Threats: Ameaças.....	11
3. Conclusão.....	13
4. Bibliografia.....	14

I. Introdução

Através do diversificado plano curricular lecionado no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC), tive oportunidade de contactar com várias temáticas e, nutrir um interesse especial por algumas destas.

Sendo um estágio de carácter obrigatório, a Farmácia Comunitária, resume muito do que se aprende em 5 anos, sendo mais que justificável a sua utilidade, dado que é uma consolidação de diversas ciências.

No entanto, a maior delas ainda estava por desenvolver, a componente humana, e essa só com a prática.

Assim, a 30 de Março de 2015 iniciou-se o estágio curricular de 640 horas, que decorreu até 3 de Julho de 2015, na “Farmácia do Fórum”, sediada no Centro Comercial Fórum Coimbra, na Av. José Bonifácio Andrade e Silva, Quinta do Vale Gemil, Loja 043.

De forme breve e esquemática, apresento as várias funções que desempenhei ao longo das horas de estágio:

- Aprovisionamento e gestão de *stocks*,
- Receção de encomendas,
- Marcação de preços e armazenamento,
- Controlo de prazos de validade,
- Devoluções,
- Processamento de Receituário,
- Reconstituição de Preparações Extemporâneas,g
- Medição da Tensão Arterial e Parâmetros Bioquímicos,
- Atendimento ao público e aconselhamento farmacêutico.

2. Análise SWOT

De seguida, inicio uma análise crítica a alguns aspetos relativos unicamente ao desenrolar do estágio, a fim de refletir e fazer um balanço da qualidade deste e, das novas competências que adquiri.

2.1. Strengths: Pontos Fortes

a. Equipa jovem e numerosa

A Farmácia do Fórum (FF) tem uma equipa constituída de 12 farmacêuticos e técnicos de farmácia, entre eles a Diretora Técnica, e orientadora do estágio, a Dra. Laura Coelho. À exceção desta, todos os elementos têm idades compreendidas entre 24 e 31 anos.

O carácter jovem da equipa é um aspeto relevante na receção ao estagiário, dada a proximidade de idades, permitindo uma maior compatibilidade, permitindo que tenha sido colocada mais à vontade para colocar questões mais, ou menos, pertinente. A idade é também relevante, no sentido em que estes apresentam maior versatilidade e flexibilidade nos horários que a Farmácia dispõe ao público, mas também na inovação, e dinamismo que esta tem e precisa diariamente.

b. Localização

A Farmácia do Fórum está localizada no Centro Comercial (CC) do Fórum Coimbra, que por sua vez se encontra fora do centro histórico da cidade. No entanto, é o maior da cidade, logo apresenta muito movimento diariamente, desde a hora de abertura, até fecho.

É de fácil acesso, pois apresenta o estacionamento do CC, e é das farmácias do distrito que maior afluência apresenta.

A cerca 500 metros desta encontramos a Unidade de Saúde Familiar Rainha Santa Isabel (Centro de Saúde de Santa Clara), que engloba um conjunto de utentes fixos da farmácia, que após consulta, procedem ao levantamento da medicação na FF, bem como aqueles que vêm do Centro Hospitalar de Coimbra, também conhecido como Hospital dos Covões, ou da Clínica Médico-Dentária, esta última situada dentro do CC.

- Público-alvo

Dada a localização da farmácia, existem dois grupos de utentes frequentadores: os utentes fixos e regulares, usualmente idosos polimedicados, e os utentes pontuais, que no momento de passagem pelo CC, vão à farmácia levantar a medicação, resultando num público bastante heterogéneo.

Esta variável permite executar dois tipos de atendimento, dependendo da natureza do utente.

- Horário

A FF funciona das 9h até às 24h, todos os dias, permitindo receber além dos utentes habituais, as situações de urgência, quando a maioria das outras farmácias se encontra fechada, sendo portanto uma alternativa em situações várias, nomeadamente no período da noite.

Relativamente ao horário de estágio, foi-me cedida liberdade para realizar o horário mais conveniente, mas sempre entrando da parte da manhã. Além de que, o horário alargado da farmácia, me permitiu realizar um número de horas diárias superior e/ou adaptado a alguma situação que pudesse surgir, a fim de cumprir as horas totais necessárias.

Estes dois pontos, em conjunto, permitiram que os atendimentos do meu estágio fossem muito diversificados, testando diferentes capacidades, científicas e de relação interpessoal.

Além de que inculcaram um ritmo de raciocínio e de espontaneidade superior ao esperado, dada o perfil, por vezes, impaciente e pouco tolerante, de alguns utentes da FF.

c. Robot

Como sistema de arrumação e dispensa de medicamentos, a FF apresenta um robot.



Figura 1: Robot

Sem dúvida que, para uma farmácia desta dimensão, é uma mais-valia, pois este armazena a maioria dos medicamentos, e cede-os de acordo com a sua validade. Permite poupar tempo na arrumação destes, mas também no atendimento.

No entanto, dado que é um sistema automatizado, está sujeito a avarias, e nessas situações, que não presenciei, o robot irá ser uma desvantagem pois o atendimento será muito mais moroso.

Pode ser considerado um ponto fraco na aprendizagem por alguns, mas como estagiária, tentei que o robot não fosse barreira. Assim, não cedi à automatização deste, pelo fato de o ato de armazenagem estar tão simplificado, logo insisti com a cartonagem e a sua aprendizagem, nomeadamente DCI e respetivo nome comercial, as indicações de cada um, as cores das caixas associadas ao laboratório do medicamento genérico, tendo esta última facilitado, por vezes, o atendimento.

d. Farmácia de grande dimensão

A FF é um estabelecimento de grandes dimensões, não só pelo espaço em si, mas pela variedade de medicamentos que apresenta, de diferentes laboratórios, de OTC's, traduzindo-se num grupo de utentes grande, e com grandes expectativas.

- Atendimentos/dia

Facilmente se depreende que uma farmácia desta envergadura, terá um grande número de atendimentos diários: quer por aqueles que já são habituais, daqueles que vêm das consultas, quer por aqueles que aproveitam o momento de lazer no *shopping*, para aviar receitas, suprimir alguma falta de sua casa, ou resolver alguma situação inesperada que tenha surgido, ou aqueles que vêm de propósito à FF por necessitarem de algum medicamento específico, indisponível na farmácia habitual.

É notória a variedade de motivos que levam os utentes à FF, sendo o último relevante na medida em que cada vez mais utentes se deslocam à farmácia a fim de levantar medicação que, ou está esgotada noutros estabelecimentos, ou porque estes simplesmente não adquirem, por motivos vários.

Assim, a FF adquire gradualmente um lugar de destaque no âmbito da farmácia comunitária.

- Variedade de atendimentos

Em seguimento do que foi anteriormente dito, é possível constatar que, ao fim do dia, os atendimentos realizados passaram tanto por MSRM, OTC's, dermocosmética ou veterinária, sendo por vezes difícil assegurar algum padrão.

Estes dois pontos, constituem a vertente mais forte do meu estágio, pois fizeram com que realizasse um número muito grande de atendimentos, importante para sistematização de conhecimento, e interiorização do processo de atendimento, e seu aperfeiçoamento, um após outro. A variedade destes também permitiu que muitas vezes fosses confrontada com situações nunca antes vistas, que me desafiaram, e me fizeram recorrer a outras capacidades, e que levou a que ao longo do estágio cobrisse o maior número de temas, quanto ao atendimento.

- Receituário

A FF de modo a satisfazer todos os utentes, e também sob a perspetiva de fidelização, tem ao dispor destes um diverso leque de medicamento, de modo a que o utente possa escolher, dentro da prescrição, aquele que pretende, e satisfazer a sua necessidade.

Permitiu-me conhecer outros laboratórios, que eventualmente me eram desconhecidos, bem como presenciar na primeira pessoa, a perspetiva que os utentes têm sobre a temática medicamento de marca vs. medicamento genérico.

e. Dermocosmética

Outro ponto forte, não só do estágio como da própria farmácia, é a variedade de marcas que a sua Dermocosmética apresenta: Galénic[®], Avène[®], Lierac[®], René Furterer[®], Bioderma[®], Isdin[®], Uriage[®], Caudalie[®], Phyto[®], Vichy[®], La Roche Posay[®], entre outras.

O gosto que já levava por esta área ajudou na aprendizagem, e permitiu sistematizar muito conhecimento que já trazia.

No entanto, compreendo a dificuldade que pode apresentar a alguns colegas, dada a variedade de produtos, para os mais variados tipos de pele e situações dermatológicas.

A equipa da FF compreende pessoas jovens e que também têm um grande gosto pela área, o que igualmente facilitou toda a aquisição de conceitos, e os atendimentos que surgiram.

f. Veterinária

Este departamento foi uma surpresa, pois somos confrontados com a realidade da diversidade de produtos e opções para os animais. E aqui, a FF, tem além dos produtos ditos habituais, como desparasitantes externos, um conjunto variado de outros medicamentos que podem ser usados no animal, quer desparasitantes internos, anti-inflamatórios, produtos a usar aquando bolas de pêlo, champôs, entre outros.

Foi uma área onde não estava muito confortável, e ainda hoje sei que há muita coisa para aprender.

De referir que a unidade curricular de “Preparações de Uso Veterinário” foi uma boa base de conhecimentos, no entanto, precisa de ser adaptada à realidade da Farmácia Comunitária, que é onde o farmacêutico tem um maior contacto.

g. Consultas de Nutrição – produtos de dietética

Um serviço que a farmácia oferece são as consultas de nutrição, realizadas uma vez por semana pela nutricionista destacada.

Além destas, a FF tem produtos de dietética disponíveis para os utentes destas consultas poderem utilizar mediante os resultados desta. Facto este que foi interessante, pois permitiu

adquirir conhecimentos numa área tão comum e mediática e que, até agora, era pouco compreendida por mim.

Sem dúvida que o farmacêutico tem conhecimentos suficientes para colaborar com o Nutricionista, e juntos atuarem em prol do utente.

h. Formações e Cursos Gerais

A fim de manter a equipa em constante atualização de produtos, temáticas, ou as marcas reposicionarem em termos de marketing os seus produtos, ou informarem a equipa de novos lançamentos, ou atualizações em termos de indicações terapêuticas ou formulações novas, foram vários os momentos de formação.

Frequentei um curso geral, ao qual me deslocuei ao Hotel Vila Galé, onde a Uriage® apresentou todas as gamas de produtos que tem, e cada uma das formulações. No fim apresentou um conjunto de casos exemplo, que possam surgir na farmácia e nas quais poderíamos usar os seus produtos.

A marca possui produtos não só de anti-envelhecimento, como para a acne, pele atópica, ou imatura como a do bebé, sendo notória a vantagem destes momentos formativos.

Houve igualmente formações de outras marcas de dermocosmética dentro e fora do espaço da farmácia, mas também na área dos OTC.

No caso da equipa da FF, funciona como uma atualização, ou sistematização de conhecimentos, para o estagiário acaba por ser uma formação mais concreta a nível de produtos, mas que revê conceitos já aprendidos e sistematiza-os, e concretiza-os no produto da marca.

i. Outros estagiários

Foi apenas durante o primeiro mês de estágio que me cruzei com outra estagiária. Não houve qualquer conflito, pois estávamos em duas fases muito distintas do nosso percurso, eu estava a iniciar-me, e ela na fase final, onde a maioria do seu tempo era a assimilar o máximo a nível do atendimento.

Por isso creio ter sido positivo, pois trocamos ideias, e havia tarefas suficientes para as duas. No entanto, se tivéssemos coincidido mais tempo, creio que pudesse haver alguma sobreposição.

Assim, sou da opinião que este sistema se deverá manter, pois todos beneficiam.

2.2. Weaknesses: Pontos Fracos

Depois de listados todos os pontos fortes, destaco aqueles menos positivos, por vezes incontornáveis, mas que decerto não perturbaram o balanço final.

j. Manipulados

A FF tem pedidos para a realização de manipulados com alguma frequência, sendo que há elementos já destacados os elaborarem.

No entanto, às vezes pela urgência do manipulado, por não me encontrar na farmácia, ou por estar ocupada com outras funções, nunca tive a oportunidade de acompanhar a produção de um manipulado.

Não creio que seja um ponto decisivo na rentabilidade do estágio, no entanto, teria sido mais um ponto de vista sobre as tarefas do farmacêutico comunitário.

k. Grupo de utentes fixos é menor

Apesar de ser notória a presença de utentes regulares e fixos à farmácia, e em comparação com outro estágio extra-curricular realizado anteriormente, devo destacar que este grupo é menor na FF, que numa farmácia dita “de rua”.

É apenas um ponto menos positivo na vertente da familiaridade e relação com o utente, mas por outro lado, isto permitiu-me que realizasse atendimentos de outra natureza, e desenvolve-se a espontaneidade, por vezes requerida.

2.3. Opportunities: Oportunidades

De seguida irei listar os pontos que poderão ser alvo de reflexão para situações futuras, não só na FF, como num estágio, de um modo geral.

I. Manipulados

Durante todo o estágio sempre houve a preocupação, por parte da equipa, que eu passasse por todas as funções, a fim de tornar o estágio mais rico. No entanto, como já foi referido, não observei, nem elaborei nenhum manipulado e tarefas associadas.

Assim, penso que de futuro a FF poderá estar mais atenta a estas situações, e poder garantir que o estágio é o mais completo possível, sendo que no meu caso, apenas sinto que faltou este ponto.

2.4. Threats: Ameaças

m. Equipa numerosa e métodos diferentes

Como facilmente se depreende, trabalhar numa equipa numerosa, tens os seus desafios, sobretudo quando se é estagiário.

Ao longo dos dias, e dada a rotatividade de horários que a equipa tinha, não estava todos os dias com as mesmas pessoas.

Assim, e a longo prazo, apercebi-me que para a mesma situação ou problema, os vários elementos, usavam vários métodos de resolução. Todos válidos, e efetivos, no entanto, como estagiário por vezes tornava-se um pouco confuso.

A equipa tinha consciência disso, e demonstraram-se bastante flexíveis. No entanto, cabe também ao estagiário, saber organizar os conceitos, e métodos, de modo a desenvolver o seu próprio método de resolução.

n. Wells e a perspetiva da farmácia

Ao lado da FF encontramos o Continente, supermercado que igualmente inclui a Wells: *“Localizada maioritariamente junto aos Hipermercados Continente e Continente Modelo, a Well's dispõe de uma vasta gama de medicamentos não sujeitos a receita médica, as mais reconhecidas marcas de dermocosmética, suplementos alimentares, tudo para a saúde da mamã e bebé, ortopedia, higiene oral e ótica”*.

Este estabelecimento além de fazer concorrência aos preços da farmácia, faz também ao papel do farmacêutico. Isto porque, o utente por vezes preferia deslocar-se à Wells para adquirir os produtos que pretendia, mesmo abdicando do aconselhamento que o farmacêutico lhe poderia dar, podendo o utente estar a correr algum risco desnecessário.

Este panorama por vezes dificultou o atendimento, dada a abordagem que os utentes tinham na farmácia, tendo por vezes abandonado o espaço com o intuito de irem buscar o mesmo produto à Well's por este ser mais barato, ou então por não concordarem pela alternativa dada pelo farmacêutico, pois no estabelecimento vizinho já lhe haviam vendido um produto para o mesmo efeito, por vezes fora de contexto, que terá resultado melhor.

o. Crise e a influência no atendimento

Dada a realidade financeira do país, alguns comportamentos nos utentes foram verificados, e de certo modo permitiram-se ter uma perspetiva diferente sobre o atendimento e mesmo as pessoas.

Várias foram as vezes que um utente deixou de levar algum medicamento, ou levou 1 embalagem em vez das 2 prescritas pelo médico, por não ter dinheiro suficiente, ou “por ser demasiado caro”.

Estes dois últimos pontos não interferiram diretamente no meu estágio, mas achei que deveriam ser abordados, pois são uma ameaça ao aconselhamento farmacêutico, e logo à saúde do utente.

3. Conclusão

O balanço deste estágio é muito positivo! Sem dúvida que um estágio desta natureza compila um conjunto de unidades curriculares cruciais, que acaba por resultar num momento: o atendimento, onde todo o conhecimento se consolida.

De referir que o *back-office* exige um conjunto de capacidades de gestão de tempo, organização, inovação, e método de trabalho. E para essas não há unidade curricular que nos prepare, senão mesmo a prática.

Sou da opinião que este estágio é crucial, não só pelo contacto com o doente, como pela capacidade de gestão de *stress*, de sistematização de conceitos, e todo o *back-office* envolvido.

A equipa que me recebeu permitiu que rapidamente me adaptasse a um ambiente novo, e ensinaram-me num espaço de tempo tão curto, mais do que alguma vez pensei ser possível.

Todos os dias foram diferentes, sempre desafiantes e todos foram uma superação, sempre com o objetivo final de promover o uso racional do medicamento, e de gradualmente me tornar um agente de saúde pública, de modo a contribuir para a saúde e bem-estar do utente.

Por fim, o Estágio Curricular é, sem dúvida, uma rampa de lançamento do que será a nova fase, o início da profissão farmacêutica, onde se espera um longo caminho a percorrer. Mas sem dúvida, que a “escola-mãe” preparou os melhor farmacêuticos, e que cabe a nós perpetuar e dignificar a profissão e o futuro que nos espera.

4. Bibliografia