



Filipa Manuela Santiago Almeida

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Filipa Manuela Santiago Almeida

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dra. Mabela Ferraz e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Filipa Manuela Santiago Almeida, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o n° 2009010578, 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, 10 de julho de 2015

---

(Filipa Manuela Santiago Almeida)

**A Orientadora de Estágio,**

Mabela Maria Parreira Valente Ferraz  
(Dr.<sup>a</sup> Mabela Maria Parreira Valente Ferraz)

**Carimbo da Farmácia**



**A Estagiária,**

Filipa Manuela Santiago Almeida  
(Filipa Manuela Santiago Almeida)

## **AGRADECIMENTOS**

*No final desta importante etapa da minha vida não posso deixar de agradecer a quem me ajudou e acompanhou ao longo de todos estes anos:*

*A todos os docentes da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, pela transmissão de conhecimentos nas mais diversas áreas;*

*Ao Doutor Carlos Ferraz, pela oportunidade de realizar o meu estágio na Farmácia Ferraz bem como a todos colaboradores, pela ajuda, simpatia e por tudo o que me ensinaram e transmitiram durante o período de estágio;*

*Um agradecimento especial à minha orientadora de estágio, Dr<sup>a</sup> Mabela Ferraz, por toda a dedicação, paciência e tolerância, pela transmissão de conhecimentos e experiência e pela sábia orientação na prática da nossa profissão;*

*Aos meus colegas de estágio, Andreia Sousa e Rui Santos pela amizade, companheirismo, boa disposição, espírito de equipa e por todo apoio e incentivo nos último meses;*

*A todos os utentes da Farmácia Ferraz, por todo o carinho e paciência e por me ajudarem a crescer enquanto profissional de saúde;*

*A toda a minha família e amigos por todo o apoio e compreensão;*

*O meu maior e mais sincero agradecimento às pessoas mais importantes da minha vida e a quem devo tudo, os meus pais, por estarem sempre presentes e permitirem que a minha vida seja um mundo de oportunidades, incentivando-me sempre a seguir os meus sonhos com trabalho, dedicação e humildade. Obrigada por serem uma fonte de motivação e apoio incondicional;*

*A todos aqueles que, direta ou indiretamente, fizeram parte deste meu percurso.*

**Muito Obrigada a Todos !**

## Índice

Lista de Abreviaturas .....	3
I.INTRODUÇÃO .....	4
2.ANÁLISE SWOT .....	5
2.1.PONTOS FORTES .....	5
2.1.1. Plano de estágio .....	5
2.1.2. Localização e horário da farmácia .....	5
2.1.3. Equipa técnica e ambiente de trabalho.....	6
2.1.4. Variabilidade de utentes.....	6
2.1.5. Interação Farmacêutico-Utente-Medicamento .....	7
2.1.6. Serviços prestados pela Farmácia Ferraz .....	7
2.1.7. Sistema informático: Sifarma2000.....	8
2.1.8. Receitas electrónicas.....	9
2.1.9. Projeto valormed.....	9
2.1.10. Fontes de informação.....	10
2.1.11. Formação Contínua .....	10
2.2. PONTOS FRACOS.....	12
2.2.1 Associação do princípio ativo ao nome comercial .....	12
2.2.2. Elevada variabilidade de genéricos.....	12
2.2.3. Receitas manuais.....	12
2.2.4. Conhecimento sobre produtos de veterinária e dermocosmética.....	13
2.2.5. Preparação de medicamentos manipulados.....	13
2.2.6.Verificação de receituário.....	13
2.3. OPORTUNIDADES.....	14
2.3.1. Formação suplementar externa.....	14
2.3.2. Curso de Naturopatia .....	14
2.3.3. Desenvolvimento da vertente social e humana.....	15

2.3.4. Cooperação com os profissionais de saúde.....	15
2.4. AMEAÇAS.....	16
2.4.1. Alteração de preços dos medicamentos sujeitos a receita médica .....	16
2.4.2. Medicamentos esgotados.....	16
2.4.3. Dificuldade de seguimento farmacoterapêutico .....	16
2.4.4. Ervanárias, Parafarmácias e Outros Concorrentes .....	17
2.4.5. Crise Económica Atual.....	17
3. Casos Clinicos.....	18
Caso 1 .....	18
Caso 2 .....	18
Caso 3 .....	19
Caso 4 .....	19
4. Conclusão .....	20
5. Bibliografia.....	21
6. Anexos.....	22

## **Lista de Abreviaturas**

**BPF** – Boas Práticas Farmacêuticas

**FC** – Farmácia Comunitária

**HTA** – Hipertensão Arterial

**IMC** – Índice de Massa Corporal

**MICF** – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

**MNSRM** – Medicamento Não Sujeitos a Receita Médica

**RAM** – Reações Adversas ao Medicamento

**SWOT** – *Strengths, Weakness, Opportunities, Threats* (Pontos fortes, Pontos fracos,  
Oportunidades e Ameaças)

**TA** – Tensão Arterial



## I. INTRODUÇÃO

A farmácia comunitária, dada a sua acessibilidade à população, é uma das portas de entrada no Sistema de Saúde. É um espaço que se caracteriza pela prestação de cuidados de saúde de elevada diferenciação técnico-científica, que tenta servir a comunidade sempre com a maior qualidade, sendo o Farmacêutico uma peça fundamental e de grande impacto no sistema de saúde e na sociedade<sup>(1)</sup>. O Farmacêutico Comunitário é um agente de saúde pública e um prestador de serviços de saúde que, além do seu papel enquanto especialista do medicamento amplia os seus serviços à farmacovigilância, à realização de rastreios e monitorização de parâmetros, detetando precocemente sinais de alerta de doença, à promoção de saúde e hábitos saudáveis, ao acompanhamento farmacoterapêutico, entre muitos outros serviços.

Este estágio para além de ter permitido colocar em prática tudo aquilo que me foi transmitido ao longo de cinco anos de formação académica, deu-me a oportunidade de reconhecer a verdadeira importância e valor do farmacêutico no âmbito de farmácia comunitária, sendo a formação contínua, competência, responsabilidade, ética e sigilo profissional as principais bases para o correto exercício da profissão.

A orientação deste estágio esteve a cargo da Dr<sup>a</sup> Mabela Ferraz que em conjunto com a restante equipa da Farmácia Ferraz, me proporcionaram um estágio muito enriquecedor e tornaram esta etapa da minha vida numa oportunidade única de aprendizagem prática e teórica.

O estágio teve a duração de cerca de 880 horas e decorreu entre 12 de Janeiro de 2015 e 12 de Junho de 2015.

O presente relatório tem como principal objetivo descrever as atividades por mim desenvolvidas, englobando todas as experiências e conhecimentos adquiridos que me ajudaram e prepararam para o início da minha carreira profissional enquanto Farmacêutica. Assim, é feita uma análise SWOT que inclui os pontos fortes e fracos, as oportunidades e ameaças da minha experiência numa farmácia comunitária e a sua relação com a formação académica.

## **2. ANÁLISE SWOT**

### **2.1. PONTOS FORTES**

#### **2.1.1. Plano de estágio**

O plano de estágio, organizado pela Dr<sup>a</sup> Mabela Ferraz e aprovado pela direcção técnica foi um ponto forte uma vez que consistiu num estágio estruturado por etapas, de forma a que todos os estagiário tivessem uma aprendizagem gradual e pudessem realizar todas as actividade no contexto de farmácia comunitária.

Assim, comecei o estágio por conhecer o funcionamento e organização da farmácia e as tarefas de cada um dos elementos da equipa. Iniciei então o processo de receção e verificação de encomendas, e posterior armazenamento dos medicamentos o que me permitiu conhecer novos medicamentos, perceber quais os mais comercializados e aprofundar conhecimentos acerca destes. Além disso ajudou-me a perceber a importância de uma boa organização e gestão dos produtos.

Depois desta etapa, dirigi-me para o balcão para poder observar a abordagem e aconselhamento aos utentes prestada pelos profissionais da farmácia de forma a interiorizar conhecimentos e ganhar experiência. Mais tarde comecei a medir parâmetros fisiológicos e bioquímicos o que me permitiu iniciar o contato com os utentes, preparando-me assim para o passo seguinte, que foi o atendimento ao balcão. Esta tarefa de elevada responsabilidade e exigência foi assim precedida de várias etapas que me prepararam para o aconselhamento farmacêutico.

#### **2.1.2. Localização e horário da farmácia**

A Farmácia Ferraz situa-se na freguesia de São Roque, em Oliveira de Azeméis, sendo uma zona privilegiada e de elevada diversidade de utentes, dada a sua localização englobar áreas residenciais, estabelecimentos educacionais (creches, escolas primárias, escola básica de 2º e 3º ciclo e um pólo da universidade de aveiro), estabelecimentos comerciais (cafés, restaurantes, lojas), um lar de idosos, um centro de saúde e várias clínicas.

O horário de funcionamento da farmácia é das 9h às 21h, nos dias úteis, e das 9h às 19h, aos sábados e feriados, sem interrupção para almoço.

Este horário de funcionamento aliado à boa localização, permite um fácil acesso dos utentes à farmácia e, conseqüentemente, deu-me a oportunidade de expandir a minha experiência ao balcão uma vez que pude contactar com uma grande diversidade de casos e utentes.

### **2.1.3. Equipa técnica e ambiente de trabalho**

A Farmácia Ferraz é propriedade do Dr. Carlos Ferraz, que ocupa o cargo de Director Técnico. A equipa da farmácia é constituída por quatro farmacêuticos - incluindo a Dr<sup>a</sup> Mabela Ferraz, orientadora do meu estágio - e duas técnicas de farmácia. Todos os elementos desta equipa apresentam uma grande experiência, competência, profissionalismo, sentido de responsabilidade e ética. Além disso, todos os profissionais demonstram grande empenho e interesse em expandir os seus conhecimentos, estando em formação contínua e especializando-se em diferentes áreas, nomeadamente Naturopatia (incluindo Homeopatia, Fitoterapia, Ortomolecular), Mesoterapia, Ciências da Nutrição e Dermocosmética. Também é frequente a participação em formações e congressos das mais diversas áreas da saúde, para que estejam constantemente atualizados e possam prestar um serviço eficaz e de elevada qualidade, tendo sempre em conta a máxima satisfação dos utentes.

Por tudo isto, posso dizer que o contato com esta equipa foi uma mais valia, tanto a nível profissional como pessoal, uma vez que me permitiu perceber e reconhecer o papel do farmacêutico e da farmácia comunitária na sociedade, expandir os meus conhecimentos através da partilha de informação e experiência, desenvolver espírito crítico e de equipa.

Além disso, tanto os profissionais desta farmácia como os meus colegas estagiários proporcionaram um ambiente amigável e cooperativo, que permitiu que o meu estágio se tornasse uma experiência muito positiva e enriquecedora.

### **2.1.4. Variabilidade de utentes**

A Farmácia Ferraz, pela elevada especialização dos seus profissionais e pela diversidade e qualidade dos serviços prestados é bastante procurada e recomendada pelas pessoas, acabando por ter uma grande variedade de utentes.

Além disso, devido à proximidade do centro de saúde, do lar de idosos e de várias clínicas muitos utentes vêm levantar as suas receitas à farmácia o que permite ter um elevado número de utentes fidelizados. Para estes, existe uma ficha de utente em que constam os dados pessoais, para contactar o utente quando necessário ou mesmo fazer entrega da

medicação ao domicílio, e informações relevantes ao atendimento. A criação desta ficha possibilita um acompanhamento farmacoterapêutico mais eficaz e um atendimento personalizado e diferenciado, proporcionando uma relação de confiança entre o utente e o profissional de saúde.

Além disso, os utentes que recorrem a esta farmácia pertencem às diversas faixas etárias e possuem diferentes graus de instrução e níveis sócio-económicos. Devido a esta diversidade de utentes há também uma elevada variabilidade da procura e aconselhamento, o que me permitiu contactar com as mais diversas situações e estar em constante processo de aprendizagem.

### **2.1.5. Interação Farmacêutico-Utente-Medicamento**

Um dos aspectos mais importantes do estágio e que considero o ponto mais forte foi a interação com os utentes e a prestação de serviços de saúde, desde a promoção da adesão à terapêutica e uso seguro, eficaz e racional dos medicamentos, passando pelo esclarecimento de dúvidas e aconselhamento nas mais variadas situações.

O farmacêutico é o ultimo elo de ligação entre o utente e o medicamento e a sua primeira e principal responsabilidade é para com a saúde e o bem-estar do utente, assumindo um papel de extrema importância na sociedade e durante a interação que se estabelece durante o atendimento ao balcão.

Tendo isto em conta, assumi esta função com a máxima responsabilidade, questionando sempre o utente, durante a cedência de medicamentos, se era a primeira vez que ia tomar, se sabia como tomar e assegurando-me que recebia toda a informação necessária referente à sua correta utilização e ao sucesso da terapêutica. Além disso, mostrei-me sempre disponível para responder a todas as questões e utilizei um discurso coerente, simples e adequado a cada utente, garantindo que estes percebiam de forma clara e inequívoca a informação transmitida.

Ao longo do estágio percebi, de facto, a importância do farmacêutico enquanto agente de saúde, vi o reconhecimento e respeito por parte dos utentes, a confiança que depositam no farmacêutico e o impacto que este pode ter na vida da população.

### **2.1.6. Serviços prestados pela Farmácia Ferraz**

A Farmácia Ferraz tem como principal objectivo contribuir para a promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida da população. Para isso, aposta na prestação de serviços de

qualidade, não se limitando apenas à dispensa e venda de medicamentos e produtos farmacêuticos.

A farmácia tem ao dispor um conjunto de dispositivos de monitorização e medição de parâmetros fisiológicos e bioquímicos tais como a glicémia, o colesterol total, triglicéridos, a tensão arterial (TA), o peso, a altura e o índice de massa corporal (IMC), sendo disponibilizados cartões para o registo destas medições (**Anexo I**) e aconselhamento farmacêutico adequado a cada situação. A Farmácia Ferraz faz também entrega de medicamentos e/ou prestação de serviços ao domicílio, a administração de medicamentos injectáveis e vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação, consultas de nutrição e reconstituição de preparações extemporâneas, tais como suspensões orais.

Para dar uma melhor resposta às necessidades dos utentes, a Farmácia Ferraz tem também equipamentos para medição de celulite e retenção de líquidos, determinação do tipo de pele (seca, oleosa ou mista), fototipo e um aparelho para realizar electrocardiogramas de rastreio (viport) que podem ser utilizados, sem custo adicional, sempre que os profissionais responsáveis pelo atendimento acharem necessário.

A grande diversidade de produtos de dermocosmética, de fitoterapia, homeopatia e ortomoleculares aliados à experiência e elevado grau de especialização dos profissionais nas diversas áreas abrangidas pela farmácia, dá oportunidade os utentes de usufruir de um aconselhamento farmacêutico muito mais específico e completo.

Além disso, devido à elevada experiência da Dr<sup>a</sup> Mabela Ferraz na área da dermatologia, muitos utentes recorrem à Farmácia Ferraz para resolução de problemas dermatológicos, o que me permitiu observar alguns casos de verrugas, eczemas, dermatite atópica, micoses, acne, entre outros, sempre acompanhado do devido aconselhamento farmacêutico, direcionamento para consultas de dermatologia quando necessário e posterior acompanhamento farmacoterapêutico.

### **2.1.7. Sistema informático: Sifarma2000®**

Na Farmácia Ferraz o sistema informático utilizado é o Sifarma2000®, que é uma sistema desenvolvido para a gestão diária de uma farmácia, no que diz respeito a entrada e saída de mercadoria e todas as tarefas com ela relacionadas.

O Sifarma2000® ajuda na gestão do produto desde a sua entrada até a saída e de acordo com as suas especificidades, gerando stocks mínimos e máximos. Para além disso permite a gestão dos prazos de validade, marcação de preços de produtos de venda livre consoante a

sua margem de comercialização e impressão da repetitiva etiqueta, realização e receção de encomendas, entre muitas outras funcionalidades fundamentais para um bom funcionamento da farmácia. Mais uma das vantagens desta ferramenta de trabalho é o facto de ser muito útil durante o atendimento uma vez que temos a possibilidade de fazer a venda de acordo com o tipo de utente, escolher o organismo a que o utente pertence e ainda a possibilidade de consultar informações acerca dos medicamentos, nomeadamente contra-indicações, interacções medicamentosas, posologia recomendada, reacções adversas, entre outras.

É um sistema de fácil utilização que permite uma maior organização da farmácia e um melhor aconselhamento pois para além da consulta da informação dos medicamentos, permite-nos consultar o histórico de vendas de determinado utente, facilitando muitas vezes o atendimento.

### **2.1.8. Receitas electrónicas**

O novo sistema de receitas eletrónicas, consite num suporte electrónico inovador, seguro e sustentável através do qual os medicamentos prescritos pelo médico ficarão acessíveis pelo Cartão de Cidadão. Na farmácia, introduz-se o cartão no leitor Smart Card e ao ceder o código de acesso presente na guia de tratamento, tem-se acesso à receita e aos medicamentos prescritos<sup>(2)</sup>.

Neste momento, estamos numa fase de transição e adaptação em que tanto a receita em papel como a nova receita eletrónica podem ser utilizadas, sendo que na Farmácia Ferraz já foram instalados os dispositivos de leitura do cartão de cidadão.

Mesmo sem o cartão de cidadão do utente, é possível inserir o código de acesso presente na guia de tratamento, o que vai assumir automaticamente os regimes de participação e exceções.

Apesar de ainda haver algumas falhas, este novo sistema de receitas eletrónicas foi, sem dúvida, um ponto forte do meu estágio uma vez que simplificou a dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) e o atendimento ao balcão.

### **2.1.9. Projeto valormed**

A Valormed é uma sociedade sem fins lucrativos que tem a responsabilidade da gestão dos resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso. As farmácias aderentes possuem um contentor onde podem ser depositados medicamentos fora de prazo ou que o utente já não utilize, materiais utilizados no acondicionamento e embalagem dos produtos adquiridos

(folhetos informativos, frascos, blisters, bisnagas, ampolas, etc ), mesmo que contenham restos de medicamentos e acessórios utilizados para facilitar a administração dos medicamentos (colheres, copos, seringas doseadoras, conta gotas, etc)<sup>(3)</sup>.

Assim, a Farmácia Ferraz possui um destes contentores mesmo à entrada, de forma a chamar a atenção dos utentes, sendo que estes já se encontram bastante sensibilizados e recorrem com alguma frequência à farmácia para entrega dos medicamentos que já não utilizam ou que estão fora de prazo.

#### **2.1.10. Fontes de informação**

Tal como indicado nas Boas Práticas Farmacêuticas para farmácia comunitária (BPF) o farmacêutico deve dispor sempre de fontes de informação sobre medicamentos, pelo que na Farmácia Ferraz existe uma pequena biblioteca continuamente actualizada e organizada, a que todos os profissionais têm acesso<sup>(1)</sup>.

Esta biblioteca é constituída por várias publicações da Farmacopeia Portuguesa, o Formulário Galénico Português, o Índice Nacional Terapêutico, entre muitos outros livros. Além disso, tem ainda ao dispor de todos os colaboradores uma grande quantidade de matérias formativas enviados pelos laboratórios como panfletos, livros e publicações técnico-científicas.

Como é óbvio, também o Sifarma2000® constitui uma importante fonte de informação uma vez que contém para cada medicamento a indicação, posologia, reacções adversas, precauções e interacções.

Tudo isto permite um acesso fácil e rápido a informações importantes que, em muitos casos, podem ajudar a dar uma melhor resposta às necessidades dos utentes.

#### **2.1.11. Formação Contínua**

Além dos conhecimentos adquiridos durante o meu percurso académico na faculdade, a experiência e conhecimentos adquiridos durante o estágio contribuiu muito para o meu crescimento enquanto farmacêutica. Em contexto de farmácia comunitária há uma necessidade constante do farmacêutico se atualizar, mantendo um nível de excelência, de forma a prestar o aconselhamento eficaz e de elevada qualidade.

Assim, ao longo deste estágio participei em várias formações internas, organizadas pela Dr<sup>a</sup> Mabela Ferraz e por formadores de diversos laboratórios, que tinham por objectivo dar a conhecer os produtos e ensinar técnicas de aconselhamento dos mesmos.

Na área de Naturopatia tive oportunidade de participar em formações sobre os produtos ortomoleculares do laboratório Nutérgia<sup>®</sup> em situações de “Stress, distúrbios do sono, convalescença” e “Terrenos alérgicos, atopias e otorrinolaringologia”, sobre os produtos da marca Aboca<sup>®</sup> e sobre os superalimentos da Föld<sup>®</sup>, que são alimentos de alto teor em fitonutrientes, com elevados benefícios para a saúde. Dentro desta área participei também nas formações do laboratório Boiron<sup>®</sup> sobre “Homeopatia – especialidades” e do laboratório DietMed<sup>®</sup> sobre “Sistema osteoarticular, saúde mental : soluções em fitoterapia” e “ Sistema cardiovascular e sistema digestivo: soluções em fitoterapia”. Na área de dermocosmética participei na formação sobre os produtos da marca Caudalie<sup>®</sup>. Os certificados de algumas destas formações internas encontram-se no **Anexo II**.

Estas formações permitiram-me sustentar a minha formação académica e adquirir também sentido crítico, no sentido de saber direcionar o aconselhamento e sugerir as melhores opções ao utentes, tendo em conta as suas necessidades.



## **2.2. PONTOS FRACOS**

### **2.2.1 Associação do princípio ativo ao nome comercial**

Um das principais dificuldades durante o estágio foi a associação dos princípios ativos aos nomes comerciais uma vez que durante o percurso académico raramente fazíamos essa associação, referindo sempre o nome do princípio ativo. Pelo contrário, na farmácia, os utentes referem-se frequentemente ao medicamento pelo nome comercial e, muitas vezes, não o referem corretamente o que dificulta bastante a compreensão do pedido. No entanto, ao longo do estágio e incentivada pela minha orientadora fui desenvolvendo um trabalho que consistia em associar os medicamentos genéricos (princípio ativo) aos nomes comerciais. Apesar de não ter conseguido abranger todos os medicamentos, foi uma grande ajuda e essa dificuldade foi sendo ultrapassada ao longo dos vários meses de estágio, também com ajuda de todos os elementos da equipa técnica e com o próprio contato com os utentes.

### **2.2.2. Elevada variabilidade de genéricos**

Um dos pontos fracos do estágio foi o facto de existir um elevado número de genéricos, uma vez que a maioria dos utentes exige o medicamento que toma habitualmente mas raramente se lembra qual é o laboratório do mesmo. Na tentativa de identificar o medicamento em questão os utentes tentam fazer a descrição da embalagem o que nem sempre corresponde à realidade. Para além desta situação dificultar o atendimento, aumenta o tempo de espera dos outros utentes. No entanto, havia sempre possibilidade de resolver a situação. Se fosse um utente habitual e que já tivesse levantado a sua medicação na farmácia, o Sifarma2000® tinha um papel fundamental no atendimento pois permite o acesso à medicação usual através do histórico de vendas. Pelo contrário, se o utente nunca tivesse levantado a sua medicação na farmácia, recorria-se a um processo um pouco mais demorado que consistia em mostrar ao utente as embalagens dos vários laboratórios de forma a que conseguisse reconhecer o seu medicamento.

### **2.2.3. Receitas manuais**

Apesar do novo sistema de receitas eletrónicas já estar em vigor e das receitas informatizadas serem obrigatórias há muito tempo, por vezes alguns médicos ainda

prescrevem em receitas manuais, por avaria do sistema informático ou por não estarem familiarizados com o mesmo. Isto foi um ponto fraco do meu estágio na medida em que dificultou o atendimento nestas situações, pela dificuldade em compreender a caligrafia do médico. No entanto, também estas dificuldades foram ultrapassadas uma vez que sempre pude contar com um grande acompanhamento e disponibilidade por parte de todos os profissionais da farmácia para me ajudarem nestas situações.

#### **2.2.4. Conhecimento sobre produtos de veterinária e dermocosmética**

Uma das maiores dificuldades durante o meu estágio foi ao nível do aconselhamento farmacêutico sobre produtos veterinários e de dermocosmética. Considero que durante o percurso académico não houve formação suficiente nestas áreas afetando um pouco o meu estágio, na medida em que não me sentia preparada para responder às questões de alguns utentes. No entanto, ao longo do estágio fui aprofundado os meus conhecimentos, tendo também a ajuda dos colaboradores desta farmácia que sempre se mostraram disponíveis para esclarecer todas as minhas dúvidas.

#### **2.2.5. Preparação de medicamentos manipulados**

Apesar da Farmácia Ferraz estar preparada com instalações adequadas e material necessário para a preparação de medicamentos manipulados, há pouca procura deste serviço e não surgiu nenhuma situação durante o estágio que me permitisse pôr em prática os conhecimentos adquiridos durante o meu percurso académico.

#### **2.2.6. Verificação de receituário**

Na Farmácia Ferraz a verificação do receituário é feita diariamente e é exclusivamente da responsabilidade de um dos colaboradores da farmácia de forma a facilitar todo o processo e evitar erros, uma vez que isto pode resultar numa devolução da receita em que a comparticipação não é devolvida à farmácia.

Por este motivo não tive oportunidade de realizar esta função, no entanto foram-me explicadas todas as etapas, e pude acompanhar de perto todo o processo várias vezes.

## **2.3. OPORTUNIDADES**

### **2.3.1. Formação suplementar externa**

Durante o estágio tive a oportunidade de participar em algumas formações, tendo sido sempre incentivada a participar nelas por parte da direção técnica da Farmácia Ferraz, que prima pela formação de bons profissionais. Assim tive oportunidade de participar em três formações dos Laboratórios Nutérgia® sobre “A sinergia das plantas e oligoelementos em nutrição celular activa”, “O papel do intestino no controlo da inflamação crónica” e “Nutrição celular activa nas doenças cardiovasculares”, numa formação da DietMed® sobre os produtos homeopáticos Dr. Reckeweg no tratamento de “Gripes e constipações” e também numa apresentação de dois novos produtos do Laboratório Àboca no contexto da obesidade e controlo da glicémia. A nível de dermocosmética tive oportunidade de assistir a uma conferência da Uriage sobre o tema “Novidades nos primeiros cuidados de bebé” e visitar o “Mercado de Verão da Uriage” para conhecer as novidades da marca.

Para além disso, tive a oportunidade de participar num Workshop de Cosmética Natural, na Escola de Medicinas Alternativas e Complementares (EMAC) sobre “Limpeza e Hidratação da Pele” que me permitiu fazer alguns produtos para o cuidado diário da pele tais como bálsamo labial, desmaquilhante, creme de corpo e tónico facial utilizando apenas produtos naturais, nomeadamente óleos essenciais, óleos vegetais, cera de abelha, manteiga de cacau, aloé vera, entre outros. Os certificados de algumas destas formações encontram-se no **Anexo III**.

### **2.3.2. Curso de Naturopatia**

Na Farmácia Ferraz há uma grande aposta na especialização em Naturopatia, nomeadamente fitoterapia, homeopatia e ortomolecular, não só para se diferenciar e apresentar uma vantagem competitiva face às outras farmácia mas também de forma a prestar um aconselhamento de qualidade aos seus utentes.

O estágio na Farmácia Ferraz além de me ter permitido aprofundar conhecimentos nesta área e contactar com profissionais especializados, deu-me a oportunidade de me inscrever no curso de Naturopatia, na Escola de Medicinas Alternativas e Complementares (Emac). A Naturopatia usa a nutrição, suplementação de nutrientes essenciais (ortomolecular), plantas medicinais (fitoterapia), homeopatia, florais, psicoterapias e todas as outras técnicas que

provem ser eficazes no tratamento e prevenção de doenças e não apresentem qualquer risco para o paciente. Esta foi, sem dúvida, uma das maiores oportunidades do meu estágio uma vez que me está a ajudar a crescer enquanto profissional de saúde. Este curso permite-me conjugar conhecimentos da medicina convencional com a medicina natural, de forma a prestar um aconselhamento farmacêutico mais completo e integrativo, principalmente ao nível da prevenção de doenças, dando sempre ênfase aos hábitos alimentares e estilo de vida que têm uma grande influência no nosso bem-estar e saúde. Isto foi possível com o grande apoio, ajuda e incentivo da Dr<sup>a</sup> Mabela Ferraz, minha orientadora de estágio e também especialista em medicina natural

### **2.3.3. Desenvolvimento da vertente social e humana**

Uma grande oportunidade que este estágio me deu foi a de desenvolver a vertente mais social e humana da profissão farmacêutica, durante o atendimento ao balcão, que é um aspecto muito importante no âmbito de farmácia comunitária, e que não é possível desenvolver ao longo da formação universitária.

Na Farmácia Ferraz tive a oportunidade de contactar com uma elevada diversidade de utentes o que me permitiu desenvolver a minha capacidade de comunicação, ajuda e aconselhamento e estabelecer uma relação de confiança com o utente.

### **2.3.4. Cooperação com os profissionais de saúde**

Um dos pilares da Farmácia Ferraz é a elevada especialização dos seus profissionais, o que me deu a oportunidade de obter e aprofundar conhecimentos nas diversas áreas de atuação da farmácia, nomeadamente dermocosmética, veterinária, fitoterapia, homeopatia, nutrição, puericultura, entre outros. Isto permitiu-me melhorar o aconselhamento farmacêutico fornecido ao utente.

## **2.4. AMEAÇAS**

### **2.4.1. Alteração de preços dos medicamentos sujeitos a receita médica**

Durante o meu estágio foi constante a alteração dos PVP's de medicamentos sujeitos a receita médica o que constituiu, na minha opinião, uma ameaça na medida em que dificultou a gestão de produtos e tornava difícil a verificação das facturas, que nem sempre vinham com o preço actualizado. Na Farmácia Ferraz, as embalagens com o preço mais actualizado eram sinalizadas um post-it contendo a informação “novo preço”.

Esta situação além de obrigar a constantes correções de preços e dificultar a receção de encomendas e a arrumação dos medicamentos, originava algumas vezes interrogações por parte dos utentes e conseqüentemente, situações de desconfiança.

### **2.4.2. Medicamentos esgotados**

Outra situação que considero uma ameaça é a indisponibilidade de medicamentos, consequência da rutura de stock nos armazenistas.

Esta situação acaba por afetar negativamente as vendas pois põe em causa, muitas vezes, a continuidade de alguns tratamentos e leva os utentes a procurar outras farmácias.

Nestes casos, se o utente estiver disposto a esperar, há a possibilidade de encomendar o medicamento diretamente ao laboratório, o que diminui as margens de comercialização pois a farmácia perde o desconto nessa compra. No entanto, na Farmácia Ferraz as necessidades do utente estão em primeiro lugar e por isso há sempre um grande esforço por parte dos colaboradores para resolver este tipo de situações, com a maior brevidade possível.

O inconveniente desta situação é que nos coloca numa posição desconfortável na medida em que nem sempre conseguimos satisfazer as necessidades do utentes com a rapidez e eficácia que gostaríamos.

### **2.4.3. Dificuldade de seguimento farmacoterapêutico**

O seguimento farmacoterapêutico é um serviço de cuidados farmacêuticos que pode e deve ser oferecido ao utente, em que se avalia a efetividade e segurança do medicamento e a partir do qual o farmacêutico pode detetar reacções adversas ao medicamento (RAM) e interacções. Este é um serviço de grande importância em farmácia comunitária mas pude perceber, ao longo do estágio, que nem sempre é possível pô-lo em prática. Apesar de na Farmácia Ferraz haver muitos utentes fidelizados, há também um grande número de pessoas

que estão só de passagem havendo, assim, falta de informação relativamente ao utente, à sua situação e medicação o que dificulta o acompanhamento farmacoterapêutico nesses casos.

#### **2.4.4. Ervanárias, Parafarmácias e Outros Concorrentes**

Ao longo do estágio pude constatar que uma das maiores ameaças é, sem dúvida a competitividade entre farmácias, uma vez que o elevado número de farmácias permite uma maior divisão dos utentes e impede a sua fidelização. Em relação a esta concorrência pode-se destacar, por exemplo, as farmácias de shopping e outras que estão abertas ao público durante 24h, ao contrário da Farmácia Ferraz.

Em termos de competitividade é também importante referir as parafarmácias, grandes superfícies, perfumarias e lojas de cosmética que têm, muitas vezes, a possibilidade de praticar preços mais reduzidos ou possuem cartões que permitem a acumulação de pontos e descontos em determinados produtos, aumentando o incentivo de compra.

Um dos pilares da Farmácia Ferraz é a diversidade de produtos naturais e à base de plantas, e profissionais especializados em medicina natural. Assim, uma das grandes ameaças durante o meu estágio foi também as ervanárias que para além de serem fortes concorrentes, são também uma ameaça à saúde pública uma vez que a maior parte dos funcionários que aí trabalham não se encontram habilitados para responder à procura crescente de produtos naturais, podendo levar a situações perigosas de interações entre estes produtos e a medicação convencional.

#### **2.4.5. Crise Económica Atual**

Outra grande ameaça é, obviamente, a situação económica atual em Portugal. As medidas de austeridade afetaram também o sector das farmácias, com ajustes nos preços e diminuição das participações por parte do estado, fazendo com que muitos utentes deixem de ter possibilidades financeiras para adquirir certos medicamentos.

Durante o estágio foi bem visível a crise económica que atravessamos através do baixo poder de compra de muito utentes que davam preferência aos medicamentos genéricos, e preocupavam-se apenas com a escolha do medicamento mais barato.

### **3. Casos Clínicos**

Ao longo do estágio na Farmácia Ferraz foram várias as situações de Intervenção Farmacêutica com que me deparei. Aqui são apresentados apenas exemplos de alguns casos por mim experienciados.

#### **Caso 1**

Indivíduo do sexo masculino dirigiu-se à farmácia para pedir Imodium Rapid®, pois estava com diarreia desde manhã. Depois de perceber que não tinha febre, vômitos ou qualquer outro sintoma, e de saber qual a frequência das defecções ao longo do dia (3 até ao momento), expliquei-lhe que Imodium Rapid® apenas deveria ser tomado em último recurso ou em situações urgentes e que haviam outras opções para o seu caso.

Assim, foi-lhe dispensado UL-250 para reposição da flora intestinal. Além disso foi dado um aconselhamento farmacêutico envolvendo medidas não farmacológicas, tais como rehidratação através da ingestão abundante de líquidos, de forma a compensar a perda de líquidos associada aos episódios de diarreia, com introdução gradual de alimentos sólidos a partir das 24h (arroz branco, pão branco, banana madura..), evitar alimentos ricos em gordura, fibras e produtos lácteos, diminuir ingestão de café e álcool. No caso de persistência dos sintomas após 2-3 dias, febre ou vômitos ou a presença de sangue nas fezes foi aconselhado consultar imediatamente o médico.

#### **Caso 2**

Uma jovem com cerca de 25 anos dirigiu-se à farmácia referindo que fazia tratamento para o acne com isotretoína há 2 meses e sentia a pele extramamente seca e com descamação.

Nesta situação aconselhei o creme facial Sébium Hydra da Bioderma®, específico para peles oleosas e acneicas temporariamente secas ou fragilizadas por tratamentos dermatológicos, sendo o seu modo de aplicação 1-2 vezes por dia sobre a pele limpa. Uma vez que também apresentava os lábios bastante ressequidos, sugeri-lhe ainda o Atoderm Bálsamo Labial da mesma marca, um reestruturante que nutre e protege, para aplicar sempre que necessário<sup>(4)</sup>.

Além disso, informei a utente que nestes casos é necessário o uso diário de protetor solar e é obrigatório uma contração eficaz, mesmo para além do final do tratamento.

### **Caso 3**

Um utente dirigiu-se à farmácia queixando-se de congestão nasal, dores no corpo e febre. Depois de algumas questões, percebi que não tinha nenhum problema de saúde e não tomava qualquer medicação. Assim, aconselhei a toma de Ben-u-ron® (paracetamol) 1g de 8h/8h, como analgésico e antipirético, e o vibrocil actilong® (xilometazolina) como descongestionante nasal, com a indicação de 2 gotas em cada narina 3 a 4 vezes por dia. Expliquei que para a correta aplicação das gotas era necessário colocar a cabeça para trás, e mante-la assim por alguns instantes de modo a permitir que as gotas se espalhem pelo nariz<sup>(5)</sup>. Além disso, aconselhei repouso e ingestão de líquidos como medidas não farmacológicas.

### **Caso 4**

Uma Senhora dirigiu-se à farmácia referindo que a sua filha de oito anos tinha tosse há alguns dias sem motivo aparente, uma vez que não apresentava febre nem se queixava de dores. De forma a perceber o tipo de tosse que a criança tinha fiz algumas questões, pelo que a senhora achava tratar-se de uma tosse mais irritativa. Referiu ainda que a tosse surgia mais frequentemente à noite, impedindo a filha de dormir.

Neste caso recomendei Grintuss xarope para crianças da marca Aboca®, que é um dispositivo médico indicado tanto para tosse seca como produtiva e cria uma película protetora de "efeito barreira" que acalma a tosse e protege as vias respiratórias superiores, limitando o seu contacto com agentes externos irritantes<sup>(6)</sup>. Além do xarope Grintuss com a indicação de 2 colheres de sobremesa 2 a 4 vezes por dia, recomendei uma ida ao médico caso surgisse febre, ou se os sintomas não melhorassem dentro de alguns dias.



#### **4. Conclusão**

O final deste estágio é o culminar de um longo percurso cheio de altos e baixos que me ajudaram a crescer quer a nível profissional quer pessoal, e a reconhecer e valorizar ainda mais a profissão farmacêutica.

O estágio na Farmácia Ferraz permitiu-me consolidar e dar uma dimensão mais prática de todos os conhecimentos adquiridos ao longo destes 5 anos de formação académica. Além disso, serviu para adquirir novos conhecimentos e experiência profissional, desenvolver competências, sentido de responsabilidade, ética e trabalho em equipa e ,principalmente, a capacidade de comunicar e estabelecer uma relação de confiança com o utente.

Agradeço a toda a equipa da Farmácia Ferraz e a todos os utentes, que foram peças fundamentais nesta etapa da minha vida, por me ajudaram a perceber a abrangência e importância do Farmacêutico e da Farmácia Comunitária na sociedade e por me incentivaram a fazer sempre mais e melhor enquanto profissional e enquanto pessoa.

Em suma, considero que as ferramentas e os conhecimentos que o MICF nos fornece nos preparam bem para o mercado de trabalho em farmácia comunitária, no entanto, a carreira profissional é mais um longo caminho a percorrer, em que a prática e a experiência são fundamentais para consolidação de conhecimentos. Assim, o estágio final foi essencial para o início da minha carreira profissional como farmacêutica, ajudando-me a colocar em prática tudo o que me foi transmitido até agora.

## 5. Bibliografia

- 1) ORDEM DOS FARMACEUTICOS, Departamento da qualidade. **Boas práticas farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF)**. Conselho Nacional da Qualidade, 3 (2009) 1-53. [Acedido a 15 Abril de 2015]. Disponível na Internet: [http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\\_pt/docs/Doc3082.pdf](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf).
- 2) NOVA RECEITA ELETRÓNICA. [acedido a 10 de Abril de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.receitaelectronica.pt/#faq>.
- 3) VALORMED. [acedido a 27 de Maio de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/23>.
- 4) BIODERMA – Pele mista, oleosa e/ou com tendência acneica : cuidado compensador. [acedido a 8 de Junho de 2015]. Disponível na internet: <http://www.bioderma.com/pt/nc/produtos/novidades/category/1384.html>.
- 5) INFARMED - **Infomed - Base de dados de medicamentos**. [acedido a 8 de Junho de 2015]. Disponível na Internet: [www.infarmed.pt/infomed/inicio.php](http://www.infarmed.pt/infomed/inicio.php).
- 6) ABOCA – **Grintuss xarope crianças**. [Acedido a 8 de Junho de 2015]. Disponível na Internet: <http://www.aboca.com/pt/os-nossos-produtos/grintuss-xarope-criancas>





**Anexo II. Certificados de algumas formações internas**

## CERTIFICADO

DECLARO QUE: FILIPA TANUCLIA SANTIAGO ALMEIDA  
DA FARMÁCIA FERRAZ FREQUENTOU EM: 29-04-2015 COM A DURAÇÃO: 60 MIN.  
A SESSÃO DE FORMAÇÃO SOBRE: HOMEOPATIA - ESPECIALIDADES

29/04/2015

ANA TACHO

NOME

BOIRON

LABORATÓRIO

## CERTIFICADO

DECLARO QUE Filipa Tanuclia Santiago Almeida  
DA FARMÁCIA FERRAZ FREQUENTOU EM 6 Maio 2015 COM A DURAÇÃO DE 1h30 A SESSÃO DE  
FORMAÇÃO SOBRE Stress, Distúrbios do Sono, Convalescência

01.5/15

Enshredivare

NOME

NUTERGIA

LABORATÓRIO

## CERTIFICADO

DECLARO QUE Filipa Manuela Santiago Almeida  
DA FARMÁCIA FERRAZ FREQUENTOU EM 6 Maio 2015 COM A DURAÇÃO DE 1h30 A SESSÃO DE  
FORMAÇÃO SOBRE Stress, Distúrbios do Sono, Convalescência

6/5/15

Enstradivox  
NOME

NUTERGIA  
LABORATÓRIO

## CERTIFICADO

DECLARO QUE: Filipa Manuela Santiago Almeida  
DA FARMÁCIA FERRAZ FREQUENTOU EM: 21/5/2015 COM A DURAÇÃO: 2 horas  
A SESSÃO DE FORMAÇÃO SOBRE: Sistema cardiovascular e sistema digestivo: fitoterapia associada

21 / 5 / 2015

[Assinatura]  
NOME

MedMed  
LABORATÓRIO

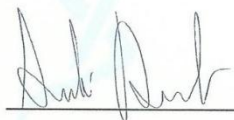
# Diploma Cosmética Natural

Limpeza e Hidratação da Pele

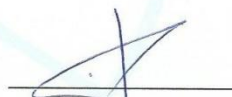
Certifica-se que

Filipa Manuela Santiago Almeida

frequentou a formação de Cosmética Natural -  
Limpeza e hidratação da pele, com a duração de  
quatro horas, organizado pelo Departamento de  
Medicina Integrativa, da Escola de Medicina  
Alternativa e complementares no Porto, Portugal.



Direção de Formação  
André Dourado



Formador  
Vera Ferreira

Porto, 17 de Maio de 2015

# DIPLOMA

URIAGE  
EAU THERMALE

Os Laboratoires Dermatologiques d'Uriage - Portugal

Certificam que o(a) Exmo.(a) Sr.(a)

*Giliza Manuela Santiago Almeida*

Esteve presente na Conferência com o tema:

***“Novidades nos Cuidados de Bebê”***

*Palestrante: Enf. Neuza Cardoso*

Realizado dia 12 de abril de 2015, no Hotel Ipanema Porto  
Com a duração de 1 hora

