



Vanessa Pereira Ribeiro

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr. João Gabriel dos Santos Pinto Pimentel e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Vanessa Pereira Ribeiro

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo Dr. João Gabriel dos Santos Pinto Pimentel e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Vanessa Pereira Ribeiro, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2007011083, 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, 6 de julho de 2015.

O Orientador

(Dr. João Gabriel dos Santos Pinto Pimentel)

A Estagiária

(Vanessa Pereira Ribeiro)

Agradecimentos

A vida é cheia de surpresas e é nas pequenas coisas que encontramos o sentido da vida e ganhamos força para continuar, para seguir em frente e lutar pelo que mais ansiamos. Durante o meu percurso académico nem tudo foi fácil e, nas dificuldades aprendi, cresci como pessoa e como profissional. Foi um período longo do qual levo excelentes experiências e muitas recordações.

No culminar de mais uma etapa, agradeço a todas as pessoas que me apoiaram mas sobretudo a Deus, pela oportunidade que me dá, diariamente, de apreciar as coisas belas da vida e tirar o melhor proveito delas. Ao som da música recordo, com alegria, alguns dos momentos vividos, e estes lembram-me quem sempre me acompanhou. Em primeiro lugar, a minha família especialmente a minha querida “amiga, irmã e confidente” Maria do Céu, a minha mãe. Sem ela, com certeza não seria o mesmo. Em seguida os amigos mais chegados, com os quais vivi momentos inesquecíveis e que me deram excelentes conselhos, a Ana Cristina Henriques, Ana Filipa Alves, Ivo Barreiros, José Luís Alves, José Pedro Faustino, Pedro Alves, Pedro Moura e Paulo Moura.

Aos amigos e amigas que nada mais são do que “segundos pais” e “segundas mães”, aos quais recorri para me aconselhar, desabafar e encorajar, tendo-os como exemplo, o Dr. Arnaldo Costa, Dra. Cármen Pereira, Fernanda Preto, Maria da Luz Carvalho e o meu querido amigo “Papa”.

Agradeço ao Dr. João Pimentel, pela excelente receptividade, pela oportunidade e por todo o apoio prestado.

Agradeço, igualmente, aos meus colegas de trabalho, pelo carinho, boa disposição e entreeajuda, Adélia Guerra, Ângela Mota, Joana Machado, José Gomes e Simonetta Borsini.

A todos vós o meu sincero e humilde OBRIGADO.

Vanessa Ribeiro

Índice

Agradecimentos	I
Índice	II
Introdução	I
Organização e Gestão da Farmácia Adriana	2
Análise SWOT	4
Análise SWOT do Estágio: perspetiva pessoal	5
a) Pontos Fortes (Strenghts).....	5
b) Pontos Fracos (Weaknesses).....	8
c) Oportunidades (Opportunities).....	9
d) Ameaças (Threats).....	9
Análise SWOT da Farmácia Adriana: perspetiva do estagiário	10
a) Pontos Fortes (Strenghts).....	10
b) Pontos Fracos (Weaknesses).....	11
c) Oportunidades (Opportunities).....	12
d) Ameaças (Threats).....	14
Perspetivas de futuro	16
Conclusão	16
Referências bibliográficas	17

Introdução

Segundo o Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, o ato farmacêutico é da exclusiva competência e responsabilidade do farmacêutico. De uma forma geral, trata-se de uma competência multidisciplinar que abrange múltiplas tarefas relacionadas com o medicamento de uso humano e veterinário, dispositivos médicos, diagnóstico laboratorial e acompanhamento farmacoterapêutico dos doentes/utentes. O farmacêutico além de especialista do medicamento é um agente de saúde pública, cujos serviços prestados, com autonomia técnica e científica, se destinam à pessoa do doente. Ao farmacêutico que trabalha em farmácia comunitária, cabe preparar e dispensar medicamentos, prestar os esclarecimentos necessários, fazer aconselhamento (desde as interações, contraindicações, reações adversas ao medicamento e precauções de utilização), monitorização e diagnóstico e sensibilizar os doentes/utentes, sempre com o objetivo de proporcionar o uso racional e correto dos medicamentos e promover a saúde e o bem-estar[1]. As competências adquiridas resultam de um processo de formação contínua, que tem início no primeiro ano da faculdade, continuando ao longo da vida. Na fase final do curso em Ciências Farmacêuticas, o aluno tem a oportunidade de realizar um estágio curricular onde adquire e consolida informação em contexto de trabalho. Desta forma, torna-se importante fazer uma análise do mercado de trabalho onde se insere o farmacêutico por forma a melhorar o seu desempenho. Com este relatório de estágio pretende avaliar-se os pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças ao setor da farmácia comunitária, em particular à Farmácia Adriana e do ponto de vista pessoal.

Organização e Gestão da Farmácia Adriana

A Farmácia Adriana situa-se na Praça da República, em Coimbra. Trata-se de uma farmácia centenária, com infraestruturas e mobiliário característico. Está provida de uma zona de atendimento ao público, gabinete do Diretor Técnico, gabinete para atendimento personalizado dos doentes/utentes, diagnóstico e administração de vacinas, armazém, instalações sanitárias e uma sala para o pessoal da farmácia. A zona de atendimento ao público está equipada com dois terminais de venda e mobiliário adequado para a exposição dos medicamentos e produtos de saúde. Possui igualmente expositores e zonas de informação ao doente/utente e publicidade. O programa utilizado nas vendas, faturação e inventário é o SIFARMA 2000®. É através deste programa, de uma aplicação informática ou por telefone que são feitas as encomendas da farmácia, as quais são entregues segundo uma rotina diária, de manhã, após o almoço e ao final de tarde. A farmácia trabalha em parceria com fornecedores creditados pela Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. (INFARMED), tais como Plural - cooperativa farmacêutica, CRL, Empifarma - produtos farmacêuticos, S.A. e Proquifa - sociedade química do centro Lda. Desta forma, consegue cumprir com os pedidos solicitados e responder às necessidades dos doentes/utentes.

A Farmácia Adriana dispõe de informação auxiliar e complementar à função do farmacêutico, tais como livros, nomeadamente o Prontuário Terapêutico, Farmacopeia Portuguesa e a internet para consulta do Resumo das Características do Medicamento e outros artigos relevantes.

As atividades exercidas na Farmácia Adriana incluem o atendimento ao público, o aconselhamento farmacoterapêutico e indicação farmacêutica, a conferência de receituário, a preparação de medicamentos, a determinação de parâmetros bioquímicos (glicémia, triglicéridos, colesterol total) e fisiológicos (peso, altura, índice de massa corporal e pressão arterial), a realização de testes de gravidez e de infeção urinária, a administração de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação (PNV), análise capilar e preparação e promoção de ações de formação para a equipa da farmácia. Além disso, a farmácia faz a entrega de medicamentos ao domicílio e a preparação individualizada da medicação.

A Farmácia Adriana faz parte de um sistema de gestão de resíduos, a VALORMED, uma sociedade sem fins lucrativos que tem a responsabilidade da gestão dos resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso[2].

O horário de funcionamento da farmácia é de segunda a sexta-feira, das 8:30 às 20:30 e aos sábados das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 20:00. O horário de serviço permanente realiza-se das 9:00 às 9:00 do dia seguinte.

A Direção Técnica é exercida pelo Dr. João Pimentel, que se faz acompanhar de duas farmacêuticas, a Dra. Ângela Mota e a Dra. Joana Machado e uma ajudante técnica a Sra. Adélia Guerra.

Análise SWOT

A análise SWOT, do inglês *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*, é uma ferramenta de análise que permite avaliar os pontos fortes, pontos fracos, as oportunidades e as ameaças pessoais ou de uma organização. Inicialmente aplicada em contexto empresarial, hoje em dia a análise SWOT pode ser igualmente utilizada como uma ferramenta de reflexão pessoal que permite avaliar as decisões tomadas diariamente. O objetivo passa por fazer um diagnóstico estratégico da empresa e avaliar as relações existentes entre os pontos fortes e fracos e as tendências do mercado envolvente, global ou específico, a conjuntura socioeconómica, entre outros fatores. Os pontos fortes são considerados vantagens internas de uma empresa ou de um indivíduo em relação às empresas e indivíduos concorrentes e os pontos fracos vistos como desvantagens internas. Por outro lado, as oportunidades são aspetos positivos da envolvente externa com potencial para fazer crescer a vantagem competitiva da empresa ou do indivíduo face aos concorrentes, e as ameaças são aspetos negativos da envolvente externa que comprometem a vantagem competitiva[3, 4].

Esta análise apresenta diversas vantagens, entre as quais permitir ter maior consciência das capacidades e fraquezas, o que orienta para o desenvolvimento pessoal e profissional por forma a otimizar o desempenho. Além disso, abre horizontes e possibilita a identificação de áreas em que podemos aplicar as nossas competências e melhorá-las, e auxilia a exposição das nossas capacidades e ambições. Cabe a toda a organização da empresa e ao indivíduo identificar todas estas componentes[3, 4].

A análise SWOT do estágio na Farmácia Adriana vai possibilitar avaliar o desempenho da farmácia e do estagiário, procurando potenciar as suas qualidades e descobrir soluções para as dificuldades encontradas.

Análise SWOT do Estágio: perspectiva pessoal

a) Pontos Fortes (Strengths)

1. Aprendizagem e crescimento

Ao longo do estágio empenhei-me e dediquei-me em todas as tarefas, tirando partido da oportunidade para aprender e crescer pessoal e profissionalmente. O estágio trouxe muitos conhecimentos a nível da farmácia comunitária e consolidação dos mesmos. Como exemplo de situações de aprendizagem em relação aos medicamentos e produtos de saúde temos, os medicamentos em geral, formas farmacêuticas e classificação farmacoterapêutica, os medicamentos genéricos, psicotrópicos e a preparação de medicamentos, os produtos fitoterapêuticos, os produtos para alimentação especial e dietéticos, produtos cosméticos e dermofarmacêuticos, os dispositivos médicos e os medicamentos de uso veterinário. Em relação à organização e gestão da farmácia, como exemplo cita-se, o aprovisionamento e armazenamentos dos medicamentos e produtos de saúde, os fornecedores e critérios de aquisição, a realização de encomendas, receção e conferência das mesmas, a elaboração e marcação de preços, os critérios e condições de armazenamento, os prazos de validade e as devoluções.

2. Variedade de casos clínicos

É expectável que numa farmácia surjam situações clínicas variadas. Durante o estágio curricular, tive oportunidade de intervir em situações clínicas diferentes, muitas delas com comportamento sazonal, como é o caso das gripes e constipações durante o inverno e das alergias na primavera. Além destes casos, houve outras situações comuns de indicação farmacêutica, como a dor de garganta, dor de cabeça, dores osteoarticulares e musculares, herpes labial e infeções do trato genitourinário, tosse seca e produtiva, contraceção e contraceção de emergência, situações e patologias do foro oftalmológico, como os olhos secos, irritados ou cansados, conjuntivite alérgica ou bacteriana, a dispepsia e a diarreia. De todas estas situações, as relacionadas com a contraceção e contraceção de emergência são as que mais se destacam. Como exemplo de casos clínicos temos:

Caso 1: Uma jovem, com cerca de 25 anos, dirigiu-se à farmácia para aconselhamento. Indicou que usava o anel vaginal como método contracetivo, e que fez a nova colocação 6 horas após

a hora prevista. Com isto a utente queria saber se havia algum problema em termos de eficácia já que tinha tido relações sexuais há menos de 72 horas.

O anel vaginal é um contraceptivo hormonal combinado de baixa dosagem utilizado para prevenir a gravidez. Contém uma pequena quantidade de duas hormonas sexuais femininas, o etonogestrel e o etinilestradiol, que liberta lentamente e em pequenas quantidades para a corrente sanguínea. Este dispositivo tem o mesmo efeito que as pilulas contraceptivas mas a diferença reside no uso. O anel é introduzido na vagina e permanece lá durante 3 semanas seguidas. Durante estas semanas é evitada a libertação do óvulo dos ovários, impossibilitando a ocorrência de gravidez. Após o final da terceira semana, deverá retirar-se o anel e estar 1 semana sem este. Esta semana de intervalo corresponde à semana em que ocorrerá a hemorragia de privação. A colocação do anel vaginal deve ser feita sempre no mesmo dia, da mesma semana e, aproximadamente, à mesma hora. Se o novo anel for inserido com mais de 3 horas de atraso, a eficácia contraceptiva é diminuída, assim como a proteção contra uma eventual gravidez[5, 6].

Desta forma, foi indicado à jovem, que se o anel for inserido com mais de 3 horas de atraso, a proteção contra uma gravidez poderá estar diminuída. Nestas situações, o aconselhado é colocar o anel assim que possível e usar preservativo durante, pelo menos, 7 dias para evitar uma possível gravidez. No entanto, como houve uma relação sexual desprotegida há pouco tempo, foi aconselhada a toma da pílula do dia seguinte e a continuação do uso do anel juntamente com o preservativo no caso de relação sexual durante os primeiros 7 dias[5, 6].

Caso 2: Uma jovem, com cerca de 20 anos, dirigiu-se à farmácia numa terça-feira para solicitar a pílula do dia seguinte. Referiu ter tido uma relação sexual na madrugada anterior na qual o preservativo ficou retido no canal vaginal. Após ser questionada, indicou que fazia a toma da pílula Mercilon já há algum tempo mas que no último mês, mês e meio, a toma era irregular. Iniciou novamente a toma da pílula, na sexta-feira anterior.

A pílula contraceptiva é considerada um dos métodos de contraceção hormonal mais eficazes e protege contra uma gravidez não planeada. Existem diferentes tipos de pílula as quais variam de acordo com o princípio ativo, dosagem e forma de administração[7].

A pílula Mercilon trata-se de uma pílula combinada em que cada comprimido contém 0,15 mg de desogestrel e 0,02 mg de etinilestradiol, como substâncias ativas. Cada blister é constituído por 21 comprimidos e a toma correta consiste num comprimido por dia, segundo a ordem indicada no blister, à mesma hora. A toma é feita sem interrupções durante os 21 dias após os quais se faz uma interrupção de 7 dias. Durante este período deverá ocorrer a

hemorragia de privação. Para que haja uma adequada supressão do eixo hipotálamo-hipófise-ovário, é necessária a toma contínua durante 7 dias[7, 8].

Neste caso, a jovem indicou que a toma da pílula tinha sido irregular no último mês, mês e meio, pelo que a eficácia contraceptiva até à data é questionável. No entanto, são necessários 7 dias de toma contínua para que a ovulação seja inibida e, dado que a toma foi iniciada na sexta-feira anterior e a relação sexual ocorreu na terça-feira, não houve tempo suficiente para que tal ocorresse. Desta forma, foi aconselhada a toma da pílula do dia seguinte juntamente com a toma regular da pílula Mercilon e o uso do preservativo em caso de relação sexual, durante, pelo menos, 7 dias. Foi igualmente transmitida toda a informação necessária, desde a forma de administração, efeitos secundários e interações[7, 8].

3. Contacto com as pessoas

O contacto com as pessoas permitiu melhorar a comunicação interpessoal e aprender a adaptar o discurso aos diversos tipos de doentes/utentes. Adquiri novos contactos pessoais e fiz novas amizades. As situações das quais tirei mais partido foram os aspetos básicos da interação farmacêutico-doente/utente-medicamento, a interação propriamente dita com o doente/utente, os aspetos éticos e de comunicação e a promoção do uso racional do medicamento e da adesão à terapêutica. O farmacêutico tem um papel importante na promoção da saúde dos seus doentes/utentes destacando-se, neste ponto, a necessidade de aconselhamento sobre as patologias e os medicamentos, incluindo sempre informação verbal e escrita. De igual modo é relevante a aferição da eficácia do aconselhamento assim como o acompanhamento farmacoterapêutico.

4. Integração no contexto de trabalho e o trabalho em equipa

O aconselhamento e indicação farmacêutica foram fundamentais para um conhecimento alargado das temáticas e integração no contexto de trabalho. Os aspetos básicos da interação farmacêutico-doente/utente-medicamento, referidos anteriormente, possibilitaram igualmente familiarizar-me com os medicamentos e produtos de saúde utilizados atualmente na prática clínica e disponíveis na farmácia. Houve contacto com o nome dos medicamentos e a associação à denominação comum internacional, marcas de laboratórios, as indicações terapêuticas, vias de administração, precauções de utilização, efeitos secundários, interações e contra-indicações. Além do aconselhamento e indicação farmacêutica, foi feita a dispensa de medicamentos. No caso dos medicamentos sujeitos a receita médica, foi feita uma validação

prévia da prescrição, interpretação e avaliação farmacêutica e a identificação do subsistema de saúde e entidade participadora. No contexto da prescrição médica, fiz igualmente dispensa de psicotrópicos, os quais são sujeitos a um controlo mais rigoroso.

Ao longo de todo este processo recorri à equipa da farmácia, sempre que necessário, para esclarecer e tirar dúvidas, no sentido de melhorar o meu desempenho. Por parte desta, houve total disponibilidade em ajudar, fomentando-se sempre o trabalho em equipa.

5. Formação

Ao longo do estágio frequentei, adicionalmente, diversas ações de formação sobre temáticas como a cosmética/ dermocosmética, trato gastrointestinal, ortótese, oftalmologia, suplementos alimentares, entre outras. Nestas formações aprendi mais sobre estas temáticas e como apresentar melhor os produtos, aconselhá-los e esclarecer as dúvidas dos doentes/utentes. Também fiz novos contactos pessoais e fiquei a conhecer os laboratórios envolventes e as diversas marcas e fornecedores.

b) Pontos Fracos (Weaknesses)

1. Gestão e integração da informação

Inicialmente senti alguma dificuldade em assimilar a elevada informação que a farmácia comunitária exige para o bom desempenho da função do farmacêutico, desde o contacto com grandes quantidades de medicamentos e produtos de saúde diferentes, de marcas diferentes, com aplicações distintas e características próprias. No entanto, com o auxílio da equipa de trabalho consegui, em pouco tempo, gerir a informação e integrar de forma autónoma as funções impostas.

2. Ajuste das competências ao contexto de trabalho

Ao longo do estágio senti dificuldade em determinadas áreas de intervenção farmacêutica, nomeadamente na área da cosmética/ dermocosmética e dos produtos de uso veterinário. Considero que o plano de estudos não contempla o conhecimento dos produtos que são vendidos na prática clínica, as marcas, o modo de aplicação e algumas características específicas. Consequentemente, torna-se difícil a apresentação e o aconselhamento deste tipo de produtos.

c) Oportunidades (Opportunities)

I. Otimização do plano de estudos e aproximação ao mercado de trabalho

Para responder às necessidades e adaptarmo-nos ao mercado de trabalho, considero importante criar ou otimizar unidades curriculares em que fossem abordados temas como “Comunicação interpessoal e assertividade em contexto de trabalho”, “Ética profissional”, “(Dermo)cosmética na farmácia comunitária”, “Produtos de uso veterinário usados na prática clínica”, “Contabilidade e gestão da farmácia”, complementando sempre com uma componente prática, de preferência em contexto de trabalho, com visitas e aulas em farmácias comunitárias.

d) Ameaças (Threats)

I. Empregabilidade

Tendo em conta o excesso de procura, devido ao elevado número de estudantes que anualmente saem das universidades públicas e privadas, face à oferta existente, torna-se cada vez mais importante apostar-se na formação de qualidade, procurando sempre empenharmo-nos, aprender e reter o máximo de informação possível. Além da componente científica é essencial sermos autónomos tecnicamente. Só assim podemos diferenciarmo-nos e demonstrar ser uma mais-valia para o mercado de trabalho.

2. Avanços tecnológicos e científicos

Tal como para qualquer farmacêutico, ao estagiário também é exigida uma atualização constante. O estágio permitiu conhecer novas fontes de informação e otimizar a estratégia de pesquisa.

Análise SWOT da Farmácia Adriana: perspectiva do estagiário

a) Pontos Fortes (Strengths)

1. Bom ambiente de trabalho e relação com os doentes/utentes

A equipa de trabalho de uma farmácia influencia o seu desempenho. É importante ter-se espírito empreendedor e comunicativo, ser-se proativo, criativo e ter sentido crítico. A Farmácia Adriana possui uma equipa jovem e dinâmica que reúne estas características. É uma equipa que facilmente se adapta a novas situações, procurando estar sempre atualizada. Com os utentes estabelece relações cordiais, visando a personalização do atendimento e o seu aperfeiçoamento. A Farmácia Adriana é uma organização que recebe muito bem os estagiários e o ambiente de trabalho propicia a integração e a progressão dos mesmos, quer a nível pessoal quer profissional.

2. Protocolos com instituições e entrega ao domicílio

Além do atendimento e acompanhamento dos seus doentes/utentes, a Farmácia Adriana possui ainda protocolos de abastecimento de medicamentos com diversas entidades. Estas parcerias são relevantes pois possibilitam o tratamento e acompanhamento de diferentes grupos sociais e proporcionam mais e melhor saúde. Numa perspetiva económica permite manter e/ou aumentar as vendas, criar novas parcerias e fidelizar clientes.

O farmacêutico possui um papel importante no que diz respeito à entrega ao domicílio, pois leva ao doente/utente medicamentos, produtos e serviços de saúde que, noutra situação, não permitiriam a continuidade do tratamento. A Farmácia Adriana disponibiliza este serviço aos seus doentes/utentes, preparando caso seja solicitado, a medicação individualizada semanal.

3. Diagnóstico e acompanhamento dos doentes/utentes

Na Farmácia Adriana uma das atividades é a determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos. Pode ser avaliado o peso, a altura, o índice de massa corporal, e medida a pressão arterial e parâmetros bioquímicos, tais como glicémia, colesterol total e triglicéridos. Estas determinações permitem diagnosticar e monitorizar doentes/utentes com diabetes,

hipertensão arterial e dislipidémia e fazer o acompanhamento de todos os doentes/utentes que solicitem este serviço. Além disso, também são realizados testes de gravidez e de infeção urinária e administração de vacinas não incluída no PNV.

Sendo um atendimento individualizado, este serviço permite, ao farmacêutico, não só sensibilizar e educar o doente/utente para temáticas relacionadas com o parâmetro a medir mas também para outras que considere relevante. Este é um dos exemplos onde o farmacêutico atua como agente de saúde pública, já que educa para a saúde e para a adoção de hábitos saudáveis.

4. Doentes e utentes da comunidade universitária e de outras nacionalidades

A Farmácia Adriana está localizada perto do Pólo I da Universidade de Coimbra, pólo este com grande afluência de estudantes, incluindo estudantes de outras nacionalidades que frequentam esporádica ou regularmente esta farmácia. Esta particularidade permite à equipa contactar com outras realidades, outras línguas, outras culturas, enriquecendo pessoal e profissionalmente. A elevada afluência de estudantes permite gerar capital social e económico para a farmácia.

b) Pontos Fracos (Weaknesses)

I. Acessibilidade

Embora tudo indique que a Farmácia Adriana está bem localizada, esta depara-se com vários fatores que condicionam a sua acessibilidade. Em primeiro lugar, a falta de estacionamento próprio, que condiciona o acesso a quem se desloca em viatura. E em segundo lugar, o facto de se encontrar num local de piso irregular, que não é plano, o que implica, para quem se desloca a pé, a subida ou descida de ruas. Desta forma, o local onde se insere a farmácia torna-se um local de passagem.

De notar que a ausência de estacionamento próprio é uma particularidade alheia à farmácia, já que a solução do problema passa pela avaliação e autorização por parte de entidades competentes.

Outros fatores que diminuem a afluência da farmácia são a descentralização e diminuição de atividades lúdicas e didáticas no local onde esta se insere, tendo estas passado a serem

realizadas na baixa da cidade. Consequentemente diminui o número de doentes/utentes a frequentar a farmácia, diminuindo igualmente a rentabilidade.

2. Espaço Animal

O Espaço Animal é um serviço que permite à farmácia disponibilizar aconselhamento e dispensa de medicamentos e produtos de uso veterinário por forma a promover a saúde e bem-estar dos animais de companhia. A presença deste espaço possibilita à farmácia diferenciar-se e destacar-se numa área que necessita de maior envolvimento farmacêutico. Por um lado, este serviço não possui procura suficiente, pelo que não se justifica a sua implementação na Farmácia Adriana. Mas, por outro, a oferta deste serviço pode despertar os utentes para a necessidade em cuidar dos seus animais e inclusive aumentar o número de vendas e a rotatividade dos produtos e serviços.

3. Medicamentos manipulados

A preparação de medicamentos manipulados não é realizada na Farmácia Adriana.

4. “Consulta farmacêutica”

Na Farmácia Adriana o conceito de “consulta farmacêutica” não está alargado. Neste âmbito é apenas feito o acompanhamento individual dos doentes/utentes que realizam testes de diagnóstico e medição dos parâmetros descritos anteriormente.

c) Oportunidades (Opportunities)

1. Formação

A formação da equipa de trabalho é uma peça fundamental para o seu bom desempenho. Permite manter os profissionais atualizados e prepara-os para aconselhar e facultar adequadamente informação sobre os novos medicamentos e produtos de saúde e dar resposta às necessidades dos doentes/utentes. Seria interessante criar ciclos trimestrais de formação, nos quais seria feita uma seleção prévia do farmacêutico formador, o qual apresentaria temas sobre os problemas e necessidades mais frequentes na altura e as que se avizinhavam. As temáticas incluiriam a identificação e definição do problema, diagnóstico, prevenção e medidas não farmacológicas e farmacológicas. Seriam identificados igualmente os medicamentos e

produtos de saúde que estivessem a ser utilizados na prática clínica no momento, as suas características, o modo de administração, os conselhos mais relevantes a dar ao doente/utente e a informação acerca da comparticipação. No final da formação poderia ser realizado um teste de avaliação simples, por forma a avaliar se a informação foi bem transmitida pelo formador e assimilada pelos formandos, e o que se pode melhorar nas formações futuras. Nesta prática seria igualmente interessante envolver os estagiários.

2. Terminais de venda

A criação de mais um terminal de venda seria importante para agilizar o processo de dispensa e tornar o atendimento mais exclusivo.

3. “Consulta farmacêutica”

No que respeita a esta temática, uma das alternativas seria implementar diagnóstico e acompanhamento em áreas como a nutrição, dermocosmética, análises clínicas, diabetes, amamentação, entre outras temáticas consideradas relevantes para o público-alvo da farmácia. A “consulta farmacêutica” implicaria formação adicional dos profissionais nas diversas áreas.

4. Espaço Animal

Como referido acima, a área da veterinária necessita de maior envolvimento farmacêutico. Seria importante implementar o Espaço Animal na Farmácia Adriana, como um serviço diferenciado e especializado.

5. Testes de diagnóstico, rastreios e dinamização do espaço

Além dos testes bioquímicos já disponíveis na farmácia, poderiam ser adicionados outros testes de execução simples e resultado fiável. Por exemplo, a análise sumária de urina ou urina tipo II, a quantificação do antigénio específico da próstata, ácido úrico, entre outros parâmetros.

Os rastreios são igualmente importantes, pois permitem o diagnóstico e a educação dos doentes/utentes sobre temáticas extremamente importantes. Por exemplo, as doenças cardiovasculares, onde o controlo dos fatores de risco é decisivo, nomeadamente o colesterol, pressão arterial, o tabagismo e o peso.

A dinamização do espaço de atendimento da farmácia, com promotoras e provas de produtos e ações de sensibilização seria uma mais-valia, no sentido em que o doente/utente poderia intervir com a sua opinião e experimentar os produtos. Poderia ser realizado um breve questionário sobre essas sessões e sobre a farmácia por forma a avaliar o desempenho das mesmas. Os resultados dos questionários seriam uma fonte de resultados internos que poderiam ser analisados posteriormente.

Poderiam ser organizadas caminhadas, corridas e outros eventos com o objetivo de envolver o doente/utente em atividades lúdicas e de promoção da saúde.

6. Informatização

O objetivo deste tópico seria a introdução de um programa na farmácia, por meio de uma aplicação simples e intuitiva em *tablet* ou computador, que permitisse aos doentes/utentes o acesso a informação complementar sobre os medicamentos e produtos de saúde.

d) Ameaças (Threats)

1. Farmácias vizinhas, compra pela internet e outros locais de venda

A existência de outros locais próximos da farmácia onde se podem adquirir medicamentos e produtos de saúde são considerados uma ameaça, pois possibilitam ao doente/utente optar por outros serviços ou produtos eventualmente não existentes na farmácia, além de existirem preços competitivos nos produtos de venda livre.

No caso da Farmácia Adriana, os fatores que podem ser vistos como uma ameaça são o facto de se localizar numa zona de passagem, o facto de existir pouca população residente e a existência de outra farmácia a dez metros, a Farmácia Baptista.

Hoje em dia a internet desempenha um papel importante na informação sobre os medicamentos e produtos de saúde. Embora muita da informação não seja fidedigna, nem filtrada, está disponível de forma fácil e rápida aos doentes/utentes. Adicionalmente, temos o problema da compra através da internet, a outros fornecedores, os quais muitas vezes vendem produtos adulterados e que não são sujeitos a nenhum controlo. Esta particularidade afasta os doentes/utentes dos farmacêuticos, pondo em causa a sua função e credibilidade.

2. Situação socioeconómica

A situação socioeconómica do país afeta o mercado farmacêutico em geral. A maior consequência será não conseguir disponibilizar ao doente/utente os meios e condições necessárias para obter mais e melhor saúde. É preciso otimizar recursos e materiais por forma a garantir um serviço de qualidade.

3. Avanços tecnológicos e científicos

O avanço da ciência e da tecnologia exige do farmacêutico uma atualização constante e um esforço contínuo para conseguir satisfazer as necessidades dos doentes/utentes. É necessário estar-se preparado para competir entre parceiros, inovar e empreender.

Perspetivas de futuro

No futuro, considero importante aproximar a farmácia do doente/utente, introduzindo, por exemplo, o conceito de “farmácias itinerantes”, em carrinhas climatizadas, com sala própria para dispensa de um pequeno *stock* de medicamentos e produtos de saúde. Além da dispensa, indicação e aconselhamento farmacêutico, poderiam ser administradas vacinas não incluídas no PNV, realizados testes de diagnóstico, medição da pressão arterial, peso e índice de massa corporal, entre outras atividades, destacando os rastreios e as ações de sensibilização. As “farmácias itinerantes” fariam um percurso pelas localidades, em regime fixo ou por marcação, consoante as necessidades dos doentes/utentes.

Relativamente ao programa de estágio curricular, seria uma mais-valia este ter um regime de rotatividade entre farmácias do meio urbano/ rural, por forma a abranger todo o tipo de doentes/utentes e contactar com outras realidades.

Em termos pessoais, futuramente vejo-me a trabalhar na área farmacêutica, muito provavelmente em farmácia comunitária. Mais tarde anseio prosseguir os estudos pós-graduados, com enfoque na área clínica, em particular na farmacologia e farmacoterapia.

Conclusão

A análise SWOT revelou ser uma ferramenta de análise extremamente importante na elaboração do relatório de estágio. A avaliação dos pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças pessoais ou da Farmácia Adriana, permitiu fazer uma reflexão e determinar os pontos em que é necessária maior intervenção. Devemos potenciar os pontos fortes e agarrar as oportunidades por forma a criar vantagem competitiva individual e empresarial.

O estágio curricular na Farmácia Adriana foi uma experiência muito gratificante e enriquecedora, na qual aprendi bastante e cresci pessoal e profissionalmente.

Referências bibliográficas

1. Ordem dos Farmacêuticos - Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos.
2. Valormed [Acedido a 10 junho 2015]. Disponível na internet: <http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/5>.
3. SWOT Analysis, Strategy Skills [Acedido a 21 abril 2015]. Disponível na internet: <http://www.free-management-ebooks.com/dldebk-pdf/fme-swot-analysis.pdf>.
4. Gerir - Guias práticos de suporte à gestão: A análise SWOT [Acedido a 21 abril 2015]. Disponível na internet: <http://www.iapmei.pt/iapmei-art-03p.php?id=2344>.
5. INFARMED: Resumo das Características do Medicamento [Acedido a 3 junho 2015]. Disponível na internet: http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=50420&tipo_doc=rcm.
6. INFARMED: Resumo das Características do Medicamento [Acedido a 3 junho de 2015]. Disponível na internet: http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=31814&tipo_doc=rcm.
7. Guilbert, E., et al., Missed hormonal contraceptives: new recommendations. J Obstet Gynaecol Can, 2008. 30(11): p. 1050-62, 1063-77.
8. INFARMED: Resumo das Características do Medicamento [Acedido a 3 junho 2015]. Disponível na internet: http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=5454&tipo_doc=rcm.
9. Imagem de capa adaptada de:
Imagem da Farmácia Adriana [Acedido a 30 junho 2015]. Disponível na internet: <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=364244913667609&set=a.364244910334276.87445.100002463119184&type=1&theater>.
Imagem da Análise SWOT [Acedido a 30 junho 2015]. Disponível na internet: <http://previews.123rf.com/images/kbuntu/kbuntu1206/kbuntu120600011/13962955-Hand-holding-a-3d-Swot-Analysis-word-Sphere-on-white-background--Stock-Photo.jpg>.