

Inês Neves Margalho

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo
Dr. Tiago Marques Coelho e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

○ **Agradecimentos**

“It always seems impossible until it’s done” Nelson Mandela.

Aos 6 magníficos que tão bem me souberam acolher: Dr. Tiago, Dra. Isabel, Dra. Inês, Cristiana, Sr. Manuel e Sr. Jorge, um obrigada do tamanho do mundo não chega para mostrar o quanto vos admiro e agradeço, a todos como equipa e a cada um individualmente. Marcaram tanto o meu primeiro contacto com a vida profissional como o meu coração, de onde não mais vão sair.

À minha colega Daniela Patrício, que comigo partilhou durante 2 meses o mesmo espaço de ensino e vivências de estágio, entre muitas outras horas de convivência extra-laborais e curriculares. À D^a Maria e à D^a Fernanda, pela simpatia. A todos os utentes com quem, mesmo em tão pouco tempo, consegui estabelecer um vínculo e que me mostraram a gratificação da profissão que é a minha escolhida. Também a toda a equipa da Farmácia Reis, que durante 2 semanas me recebeu e me ensinou, vai o meu agradecimento.

Aos meus pais, irmã, restante família de sangue e de coração, de Coimbra à Figueira, longe ou perto. Um grande e sincero OBRIGADA a todos os que de alguma maneira me apoiaram e estiveram ao meu lado nesta jornada!

“Para o infinito, e mais além!”

O Orientador de Estágio,

Dr. Tiago Marques Coelho

A estagiária,

Inês Neves Margalho

○ **Declaração de Responsabilidade**

Eu, Inês Neves Margalho, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009340, 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, 02 de Maio de 2014.

Inês Neves Margalho

○ **Índice**

Abreviaturas	pág. 5
Introdução	pág. 6
Análise SWOT	pág. 7
Strenghts	pág. 7
Weaknesses	pág. 14
Opportunities	pág. 15
Threats	pág. 18
Conclusão/Agradecimentos	pág. 20
Bibliografia	pág. 21

○ **Abreviaturas**

AIM – Autorização de Introdução no Mercado

DCI – Denominação Comum Internacional

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

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

PVP – Preço de Venda ao Público

RAM – Reação Adversa a Medicamento

SNS – Serviço Nacional de Saúde

- **Introdução**

A farmácia comunitária é de uma importância extrema para a sociedade e para a saúde pública. Num já tão discutido período de crise, cada vez mais se verifica a tendência de os utentes se dirigirem à farmácia e não aos Centros de Saúde ou aos Hospitais – por este motivo, o farmacêutico tem uma responsabilidade acrescida que vai muito além do simples conhecimento isolado dos medicamentos e produtos de saúde, passa por saber compreender as necessidades do utente e fazer um aconselhamento e seguimento de excelência.

No entanto, e embora a saúde do utente seja o objetivo principal, para uma farmácia estar plenamente funcional existe todo um trabalho de *backoffice* que muitas das vezes não é evidente para quem não tem conhecimentos sobre o funcionamento da mesma e que é essencial. Em suma, todos estes pontos devem ser abordados no momento oportuno do estágio no sentido de dar uma visão global do que é ser farmacêutico numa farmácia comunitária.

Ao longo do Relatório de Estágio vou tentar relatar a minha aprendizagem e evolução, bem como a estruturação da Farmácia Central e as tarefas lá desempenhadas.

- **Análise SWOT**

De acordo com as orientações, o relatório vai ser estruturado em quatro vertentes principais: pontos fortes (strengths), pontos fracos (weaknesses), oportunidades (opportunities) e ameaças (threats).

Strengths

- Localização e visibilidade

Estando situada na Rua da República, uma das ruas mais históricas da Figueira da Foz e do concelho de S. Julião, com uma grande quantidade de serviços e de comércio, naturalmente tem boa visibilidade e movimento, o que faz com que haja afluência. A farmácia é então visitada por uma grande diversidade de utentes que pertencem a diferentes faixas etárias e classes socioeconómicas.

A Farmácia Central tem vários elementos exteriores identificativos e chamativos: o nome da farmácia escrito de forma clara e visível, em cima da porta de acesso à farmácia; a cruz verde luminosa e a indicação do Diretor Técnico da mesma. Além destes elementos “fixos”, as montras são utilizadas para publicidade e promoção de produtos e campanhas – logicamente que aqui não se englobam os MSRM.

- Equipa

A equipa unida de colaboradores da Farmácia Central – Dr. Tiago Coelho, Dra. Isabel Silva, Dra. Inês Moura, Cristiana Bertão, Manuel Fonseca e Jorge Freitas - é essencial para o bom ambiente que nela se vive, o que transparece para os clientes que se sentem confortáveis e voltam a visitar a Farmácia. Com um bom seguimento e aconselhamento há a fidelização de muitos deles, na sua maioria de idade avançada.

- Tipos de serviço

A Farmácia Central, além da disponibilidade do horário de funcionamento normal, de 13 em 13 dias está de serviço permanente. Durante o meu período de estágio, cujo horário era maioritariamente das 09h00 às 18h00 com 1h para almoço, estive muitas vezes presente nos Sábados de manhã, por uma vez numa tarde de Domingo e por outra na noite de um dia de semana, graças aos serviços permanentes. Considero uma experiência importante, pois é perceptível a diferença tanto de afluência como das condicionantes que fazem o utente vir à farmácia e a própria receptividade que têm aos conselhos prestados.

- Espaço físico da farmácia

Tendo já visitado várias farmácias, posso afirmar que em termos de espaço físico a Farmácia Central tem uma característica apelativa: o espaço. A área de atendimento é ampla o suficiente para que as pessoas possam observar os vários produtos posicionados nas montras (dermofarmácia e cosmética, puericultura, saúde familiar, higiene oral, etc...), permitindo ao mesmo tempo que os elementos da equipa consigam perceber quando é benéfico um atendimento personalizado, para explicar melhor uma gama de produtos ou para esclarecer possíveis dúvidas. É também nesta zona que se encontra a balança para determinação do peso e da altura.

Importa também salientar a existência de um espaço isolado e destinado à determinação de alguns parâmetros analíticos, a consultas que têm lugar na Farmácia Central (temas a aprofundar) e também, quando necessário, a um atendimento com maior discrição – o Gabinete do Utente.

Existem depois para trás do balcão outras áreas, como a de transmissão/receção de encomendas, o laboratório, toda a área de armazenamento de medicamentos e produtos de saúde, o gabinete do Diretor Técnico, instalações sanitárias e balneário.

- Colaboração com Lares

A Farmácia Central, além do normal processo de atendimento ao público, colabora também com Lares da Misericórdia do concelho da Figueira da Foz fazendo diariamente a entrega da medicação prescrita, facilitando a tarefa tanto dos funcionários como da família dos utentes. Há um seguimento da terapêutica de cada um deles graças à criação de fichas de cliente no sistema informático.

- Recursos informáticos, de comunicação e bibliográficos

Na Farmácia Central existem quatro computadores utilizados como postos de atendimento, um para a transmissão de encomendas, um para a receção de encomendas, um mais destinado à conferência de receitas e um último onde está o sistema CashGuard. Praticamente todos eles estão ligados a uma impressora e possuem dispositivos de leitura ótica que permitem a identificação informática dos produtos através dos seus códigos de barras. A impressora de cada posto serve para o processamento informático das receitas. Apenas o computador usado para transmissão/receção de encomendas permite a impressão de etiquetas de códigos de barras.

O sistema utilizado na Farmácia Central durante o meu período de estágio foi o WinPhar, um sistema simples e intuitivo, no entanto pouco utilizado a nível geral e não muito atualizado.

A farmácia possui telefone e *fax*, que a mantém em permanente contacto com os utentes, distribuidores e laboratórios e que permite estar contactável para a receção de alertas de segurança e de qualidade enviados pelo INFARMED.

Dada a complexidade e quantidade dos medicamentos e produtos de saúde disponíveis atualmente, e no sentido de tentar manter uma atualização a nível científico, está disponível na farmácia para consulta uma gama de documentos que permitem uma consulta rápida: Farmacopeia Portuguesa, Formulário Galénico Português, Prontuário Terapêutico e Índice Nacional Terapêutico, entre outros.

- Aprovisionamento e armazenamento

Estas foram as primeiras tarefas que desempenhei na Farmácia Central, o que me permitiu contactar com os medicamentos e produtos disponíveis na farmácia, perceber o encadeamento de operações que lá ocorrem, e preparar-me para no momento do atendimento ao público ter uma noção não só dos produtos disponíveis como da sua localização.

A parte do aprovisionamento é tratada principalmente pelo Dr. Tiago, Diretor Técnico. É ele que gere os *stocks* da farmácia de acordo com critérios como o perfil dos clientes, os hábitos de prescrição, a sazonalidade, a área de armazenamento disponível, a publicidade dos meios de comunicação, a proximidade de dias de serviço permanente, o fundo de maneo, etc... Cada produto da farmácia tem uma ficha informática criada que permite ver as compras e vendas anteriores e definir um *stock* mínimo e máximo. Quanto a encomendas, na Farmácia Central são feitas duas: uma a meio do dia e outra ao fim da tarde. Os fornecedores tanto podem ser distribuidoras grossistas como a OCP, Cooprofar e Alliance Healthcare como os próprios laboratórios. Em caso de necessidade, ao longo do dia é possível encomendar produtos através do telefone, página na internet ou *gadget* das distribuidoras.

A receção de encomendas e armazenamento ocuparam grande parte do meu tempo de estágio e são essenciais para o bom funcionamento da farmácia. Os produtos chegam acompanhados da respetiva guia de remessa e é feita a conferência quanto ao medicamento, dosagem, quantidades, forma farmacêutica, preço, código e prazo de validade, tendo em atenção possíveis produtos esgotados no laboratório, em falta no armazém, etc... Após conferência da fatura tudo fica arquivado para depois se proceder ao pagamento acordado

com o fornecedor. Para os produtos que não têm preço marcado na embalagem, é necessário imprimir etiquetas com o código de barras e respetivo PVP, que dependerá do preço de custo, da margem de lucro e do IVA (6% para medicamentos, 23% para produtos de cosmética, entre outros).

Destinadas ao armazenamento existem na Farmácia Central gavetas deslizantes, armários e frigorífico principalmente destinados a MSRM, produtos homeopáticos e aos excedentes no interior e várias prateleiras e gavetas no exterior onde estão expostos MNSRM, suplementos alimentares, produtos de dermofarmácia e cosmética, fitoterapia, higiene íntima, puericultura, tratamento de feridas, higiene oral, entre outros.

No interior, as gavetas deslizantes estão dispostas de acordo com as formas farmacêuticas: a grande maioria é ocupada por comprimidos e cápsulas, existindo depois zonas destinadas a xaropes, saquetas/carteiras, ampolas bebíveis, produtos para uso externo, injetáveis, gotas nasais/oftálmicas/auriculares, cremes/pomadas, supositórios, produtos de uso vaginal, produtos do protocolo da Diabetes, medicamentos veterinários, etc... Os psicotrópicos e estupefacientes estão armazenados em local próprio, separado dos restantes. As matérias-primas para manipulação estão armazenadas no laboratório. Em todo o caso, a filosofia de armazenamento é a de “*first expired, first out*”.

- Prazos de validade

Nas fichas informáticas de cada produto está indicado o prazo de validade. Mensalmente é tirada uma listagem dos produtos cujo prazo de validade vai expirar nos próximos 3 meses. Faz-se a conferência um a um tanto das quantidades como dos prazos de validade. O que efetivamente estiver a expirar é retirado para um local separado para se proceder à devolução. Quantos aos outros produtos, anota-se o prazo de validade mais curto que existir e faz-se essa atualização no sistema informático.

- Devoluções

No caso de chegarem nas encomendas produtos não pedidos, em quantidade a mais ou de alguma maneira danificados, quando há retiradas de produtos do mercado, ou quando se aproxima o fim do prazo de validade, os medicamentos e produtos de saúde são devolvidos. É feita uma nota de devolução em triplicado com a identificação da farmácia, o número da nota de devolução, o nome do produto e respetivo código, a quantidade a devolver, o preço de custo, o motivo e alguma observação pertinente. Duas das cópias acompanham os produtos até ao destino, e o triplicado é guardado na farmácia. Em caso de deferimento da devolução, é enviada à farmácia uma nota de crédito/igual quantidade de

produto/outras produtos que perfaçam o valor da devolução e a devolução é regularizada no sistema informático.

- Dispensa de medicamentos

Sendo a parte mais notória do trabalho em farmácia comunitária, é também a que tem de ser mais trabalhada e aperfeiçoada, pois é uma grande responsabilidade e há vários aspetos a ter em conta.

Quando um utente chega à farmácia com uma receita – a grande maioria das receitas hoje em dia são eletrónicas, o que é bastante vantajoso em termos de prevenção de erros - esta é imediatamente analisada vendo se estão conformes aspetos como o código do local de prescrição, a identificação do médico, a identificação do utente, a data da prescrição e validade da receita, o organismo e regime de comparticipação e o número de embalagens de cada medicamento. Se tudo estiver conforme, são cedidos os medicamentos prescritos, é prestada a informação necessária e a receita é processada informaticamente, ou seja, imprime-se no seu verso o documento de faturação que é assinado pelo utente e pelo farmacêutico/funcionário e carimbado e emite-se o recibo que é entregue ao utente. Em caso de irregularidade na receita esta deve ser rejeitada.

Este é o procedimento típico, no entanto existem várias particularidades. Por exemplo, os tipos de receitas. Existem receitas válidas para os 30 dias consecutivos ao dia da data da receita, existem receitas que são emitidas em triplicado cujo prazo (de qualquer uma das vias) é de 6 meses e existem ainda receitas especiais. Deve ser também feita uma breve avaliação da plausibilidade terapêutica da prescrição e em caso de dúvida o médico deve ser contactado. Quanto à comparticipação, cada vez mais existem entidades complementares que participam uma parte do valor dos medicamentos – nesses casos é necessária uma fotocópia da receita e do cartão dessa entidade onde também se vai imprimir o documento de faturação e é tudo enviado para esse organismo. Há que ter atenção à dispensa de medicamentos e dispositivos pertencentes ao Programa Nacional de prevenção e Controlo da Diabetes, pois estes têm apoios especiais. Por último, um dos casos em que se deve ter mais cuidado é o da dispensa de psicotrópicos e benzodiazepinas: pelo seu mecanismo de ação e pelas consequências que podem decorrer do seu abuso, o controlo na cedência é muito mais apertado, tendo de ser preenchidos mais dados do médico, do utente (e da pessoa que vem buscar a medicação, se não for a mesma) e do local de prescrição.

Após todo este processo torna-se necessário proceder à conferência do receituário em que se analisam novamente os parâmetros referidos, bem como a correspondência entre

os medicamentos prescritos e os cedidos. Ainda assim retornam à farmácia algumas receitas devolvidas.

- Preparações extemporâneas

Ao contrário dos medicamentos manipulados, fazem-se preparações extemporâneas com muita frequência na Farmácia Central, e estas consistem na reconstituição de antibióticos que estão acondicionados sob a forma de pó, principalmente para a população pediátrica. O utente opta habitualmente pela sua preparação na farmácia pela conveniência e confiança. Nestes casos, é muito importante sublinhar a recomendação “agitar bem antes de usar” e não esquecer de guardar no frigorífico, quando aplicável.

- VALORMED

Para que seja possível o correto tratamento dos medicamentos cujo prazo de validade expirou, existe um serviço de recolha desses medicamentos e das suas embalagens – o VALORMED. Na Farmácia Central relembramos aos utentes que têm esse serviço à sua disposição, salientando a importância de não utilizar medicamentos fora do prazo de validade.

- Cuidados e Serviços de Saúde

Na Farmácia Central procura-se ter um papel ativo na melhoria da saúde e bem-estar do utente, o que, a meu ver, tem sido conseguido.

O espaço onde este tipo de cuidados diferenciados de saúde mais ocorre é no Gabinete do Utente: regularmente são feitos rastreios e consultas de nutrição e consultas de podologia. Além disso, começam a dar-se os primeiros passos no que toca ao bem-estar, com a realização de alguns mini-faciais com gamas de produtos de cosmética disponíveis na farmácia.

No entanto, aquela que para mim é a maior vantagem relativamente a cuidados de saúde é a determinação de parâmetros bioquímicos. Confesso que esta é das partes que me agradaram mais, dado que noto que os utentes se sentem mais confortáveis para exporem as suas dúvidas e até para falarem um pouco de detalhes importantes, como a alimentação, hábitos de exercício, nível de *stress* e da própria adesão à terapêutica, permitindo fazer um quadro mais completo e um acompanhamento farmacêutico mais adequado que inclui sempre medidas não-farmacológicas e pode ir até recomendação a um médico.

Uma das determinações mais solicitadas é a da pressão arterial. Com o número de hipertensos a crescer cada vez mais e cada vez mais cedo, é importante manter os níveis

controlados, ou seja, inferiores ou iguais a 120 mmHg para a pressão sistólica e 80 mmHg para a pressão diastólica. A determinação é feita num aparelho eletrónico de braço, muito simples. O utente deve repousar antes da determinação e não estar a usar roupa apertada.

A glicémia é outro parâmetro muito analisado, principalmente por diabéticos, mas também por algumas pessoas que pretendem ter ideia dos seus níveis de glicose. A determinação faz-se recorrendo a um aparelho portátil próprio, no qual se insere a tira correspondente e o resultado é conhecido em poucos segundos. Os níveis devem oscilar entre 70-100 mg/dl em jejum e os 70-140 mg/dl pós-prandiais.

Menos analisados são o colesterol total, os triglicéridos e o ácido úrico. Estes são analisados num aparelho fixo, com tiras próprias, e os resultados demoram um pouco mais a serem conhecidos. Para a determinação do colesterol total e dos triglicéridos é necessário estar em jejum, o que geralmente impossibilita a determinação a muitos utentes, que se esquecem desse imperativo. A maioria das pessoas que realiza este tipo de determinações fá-lo porque já faz terapêutica antidislipídica e quer vigiar os valores. Estes devem ser <190 mg/dl para o colesterol total e <150 mg/dl para os triglicerídeos. Quanto ao ácido úrico, este está presente em grandes concentrações nas crises de gota, razão que leva os utentes a fazer essa determinação quando começam a sentir dor. Os valores devem ser de inferiores a 6 mg/dl.

- Interação com o utente

Naquela que para mim é a base de todo o exercício da atividade farmacêutica, existem vários aspetos aos quais se deve atender, uma vez que a farmácia cada vez mais é o primeiro e último ponto de encontro entre o utente e o sistema de saúde. É importante saber-se o contexto sociocultural e o nível de instrução do utente para prevenir os equívocos, tendo o cuidado de utilizar as palavras e terminologia corretas. A mensagem deve ser transmitida de uma forma clara, precisa e empática, devendo haver o cuidado de adequar a voz, o olhar, os gestos, a expressão facial e a postura. A atitude a adotar deve ser afável, compreensiva e profissional. Importa transmitir calma e segurança. Todos estes fatores irão contribuir para que o utente perceção melhor a mensagem que lhe queremos transmitir, e quando isso acontece, a adesão à terapêutica é maior, há menos enganos e o *feedback* é positivo, havendo então ganhos em saúde.

- Sessões informativas

Durante o meu estágio tive oportunidade de assistir a inúmeras sessões informativas promovidas por delegados de indústrias farmacêuticas sobre vários produtos,

nomeadamente produtos capilares da marca René, cosméticos Lierac - rosto, alguns BioActivo (LipoExit e Q10), as várias apresentações de Tantum Verde, Daivobet Gel, Depuralina FitPI4n, Memofante, Stagutt, Artoseo, etc... Estas pequenas sessões ocorrem com frequência e são importantes para a equipa em geral, para que reúnam todas as informações necessárias para poderem trabalhar o produto e incluí-lo no leque de opções; para mim acresce o facto de não estar tão familiarizada com estes produtos e ser praticamente o primeiro contacto que tenho com os mesmos, daí a sua grande importância e vantagem.

- Autonomia de trabalho

Apesar de ser sempre devidamente supervisionada, aqui senti que tive a oportunidade de realmente mimetizar o dia-a-dia de trabalho de um farmacêutico, ao contrário do que aconteceu em farmácia hospitalar, em que foi tudo mais à base de observação. Considero isso um ponto forte na medida em que desta forma estou efetivamente preparada e já não será a primeira vez que contacto com as tarefas que me serão propostas.

Weaknesses

- Farmacovigilância

É sabido que, apesar de terem passado uma extensiva fase de ensaios clínicos e de terem uma AIM aprovada, existem várias RAMs que só são detetadas/reavaliadas já na fase de comercialização. É então importante a notificação ao INFARMED de RAM para ajudar a manter atualizado o perfil de segurança dos medicamentos.

Apesar de estes serem factos conhecidos, verifiquei que não existe na Farmácia Central a cultura da notificação, talvez por falta de tempo, por receio do erro ou por não ser um hábito incutido na equipa.

- Armazenamento

As gavetas deslizantes para armazenamento estão dispostas segundo as formas farmacêuticas e a classificação farmacoterapêutica, como já foi dito. Acontece que dentro de cada categoria é utilizada a ordem alfabética por nome comercial, o que acaba por se tornar mais difícil para quem não conhece todas as marcas.

- Horário de funcionamento

A Farmácia Central funciona desde as 08h30 às 19h30 horas de Segunda a Sexta e das 09h00 às 13h00 ao Sábado. Existem no conselho outras farmácias, nomeadamente inseridas em centros comerciais, cujo horário de funcionamento é mais alargado e que permite também outras comodidades, pelo que por vezes essas farmácias são escolhidas em detrimento de outras.

- Localização

Tendo já sido referido nos pontos fortes, a facto de a Farmácia Central se encontrar numa rua muito movimentada acarreta uma desvantagem: a falta de local para estacionar, o que desencoraja os utentes.

- Dispensa de medicamentos

Já estando mencionada nos pontos fortes, existe no entanto uma faceta da dispensa que acaba por dificultar um pouco o trabalho: a existência de medicamentos “de marca” e de inúmeros medicamentos genéricos de laboratórios diferentes. Obviamente que do ponto de vista de competitividade de preços isto apresenta vantagens, dado que agora vigora a prescrição por DCI da substância ativa, no entanto no dia-a-dia é frequente a confusão e desconfiança dos utentes quanto à diferença de preços, qualidade, segurança e eficácia dos medicamentos genéricos vs. medicamentos “de marca” e mesmo entre genéricos, ao que acresce a não compreensão do motivo pelo qual não pode ser fornecido o medicamento de determinado laboratório (exceções, alíneas A B e C).

- Faturação

Após conferência do receituário, as receitas são agrupadas por organismo e por lotes de 30 receitas. No fim do mês procede-se ao fecho dos lotes emitindo verbetes de identificação dos mesmos e faz-se a faturação. Esta foi uma área que não foi muito explorada no decorrer do meu estágio.

- Acompanhamento farmacoterapêutico

Apesar de haver algum acompanhamento farmacoterapêutico dos utentes habituais da Farmácia Central, não se pode dizer que haja efetivamente um procedimento instituído. Além de não ser muito comum nas farmácias, seria preciso além da iniciativa dos farmacêuticos a adesão dos utentes, o que ainda não é uma realidade.

Opportunities

- Farmácia Reis: Sistema Informático e Preparação de medicamentos

Considero que uma das oportunidades mais significativas que me foi concedida foi a de poder passar 2 semanas do meu estágio na Farmácia Reis, em Buarcos.

Além da evidente mudança na localização, público-alvo, método de trabalho e equipa, a principal razão deste “empréstimo” foi a de me permitir contactar também com um sistema informático muito mais utilizado: o Sifarma 2000. Este, apesar da natural dificuldade inicial, revelou-se um sistema com muita utilidade em determinados pontos do atendimento ao público, da faturação, etc...

Quanto à preparação de medicamentos, na Farmácia Central não se preparam muitos manipulados, embora tenha tido oportunidade de auxiliar na preparação de um manipulado de vaselina e enxofre. Já a Farmácia Reis tem mais esse hábito, pelo que tive a possibilidade de preparar um manipulado: pomada contendo clobetasol, ácido salicílico e vaselina. Fiz a ficha de preparação do manipulado, calculei o preço de venda e registei o movimento das matérias-primas.

- Indicação farmacêutica e auto-cuidados de saúde

Aqui o farmacêutico desempenha um papel preponderante. São utilizados muitos MNSRM, para condições leves e passageiras, cujo diagnóstico não necessita de ser feito por um médico. Existem muitas situações deste tipo, nas quais é solicitada uma opinião com conhecimento e são exemplos os quadros de cefaleias, síndromes gripais e constipações, dores de garganta, tosse produtiva ou não, crises de diarreia não complicadas, obstipação, azia, ansiedade e dificuldade em dormir, etc... Acontece também muita procura de protetores solares quando se aproxima o Verão, tratamento para a pediculose, aconselhamento sobre suplementos vitamínicos, entre outros.

Considero que esta área precisa de muito mais trabalho da minha parte, no sentido de dominar bem o assunto, fazer as questões chave e tirar o máximo partido do arsenal terapêutico disponível. Nesse sentido, e para me ajudar, o Dr. Tiago disponibilizou-me alguns Protocolos de Indicação Farmacêutica de que é exemplo o seguinte:

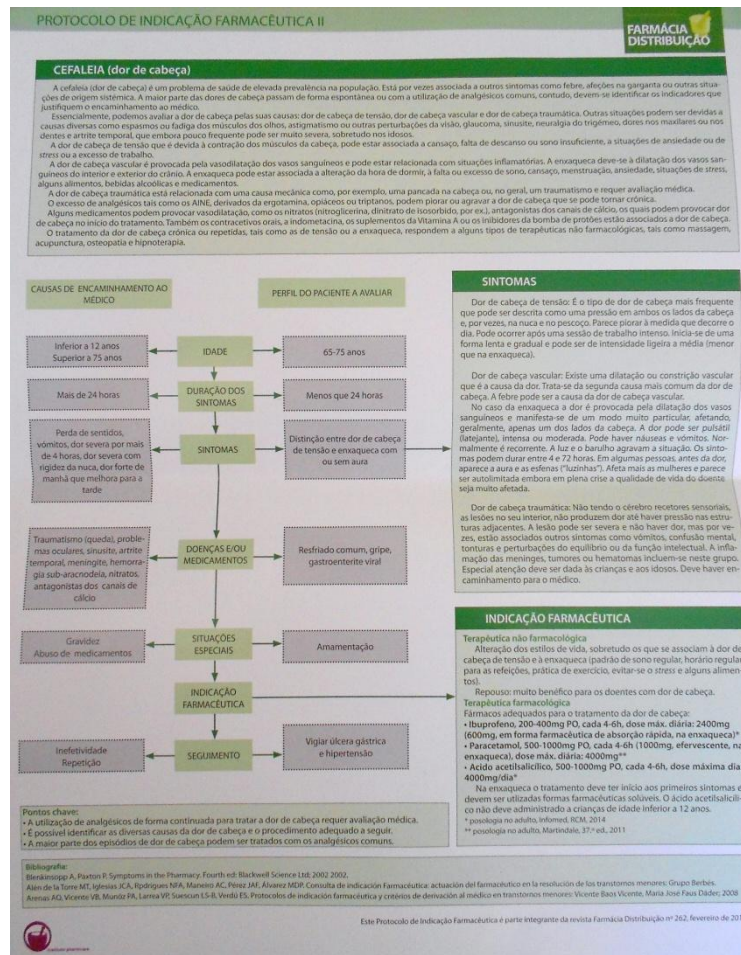


Figura 3 – Protocolo de Indicação Farmacêutica

- Formações

Mais detalhadas, exaustivas e formais do que as sessões informativas decorridas na farmácia, são as formações que as indústrias farmacêuticas promovem. Geralmente com a duração de algumas horas e com vários oradores, permitem ficar com uma ideia muito concreta do produto ou produtos que estão a ser apresentados, bem como do seu perfil de segurança e eficácia, público a que se destina, precauções a tomar, etc... Outra vertente destas formações é a de aperfeiçoar competências específicas necessárias nos dias de hoje.

Assim sendo, fui gentilmente convidada a representar a Farmácia Central em algumas destas formações que me permitiram adquirir e aprofundar conhecimentos. Essas formações foram: Piérre Fabre – breve explicação de toda a sua gama de produtos em geral e uma especial atenção para os de higiene oral; Avène – linha de proteção solar; Formação sobre os temas de *cross* e *up-selling*.

Threats

- Pouca adequação do curso à realidade de trabalho

Infelizmente considero que, apesar de todas as unidades curriculares que nos prepararam a nível científico para enfrentar o trabalho em farmácia comunitária, faz muita falta um contacto prévio com esta realidade mais prática, para que o primeiro momento não seja o imediatamente anterior ao terminar do curso e entrada no mercado de trabalho. Ao contrário do que se passou na parte de farmácia hospitalar, em que considero que houve grande adequação, aqui há que fazer um esforço da adaptação a vários níveis, pois a realidade das farmácias hoje em dia está muito diferente.

- Situação atual das farmácias

A necessidade cada vez maior de gerir a vertente financeira pode descurar a parte clínica. No meu estágio isto refletiu-se por exemplo no facto de o Dr. Tiago, Diretor Técnico e também proprietário da Farmácia Central, precisar de se focar muito na parte de gestão e acabar por ser esse o conteúdo que mais me foi transmitido, e não tanto a parte de resolução de casos práticos, apesar do seu enorme esforço e boa-vontade.

- **Conclusão/Agradecimentos**

Como é facilmente apercebido prestando atenção à análise SWOT, faço um balanço extremamente positivo da minha passagem pela Farmácia Central para realização do Estágio Curricular, arriscando-me mesmo a dizer que apenas peço por curta.

Logicamente que como resultado desta jornada resulta a noção clara de que farmácia comunitária é um desafio muitíssimo mais exigente do que possa parecer, e ainda preciso de adquirir e consolidar muito conhecimento e definir linhas orientativas pessoais que me conduzam ao meu objectivo principal: um atendimento de excelência e a saúde e bem-estar dos utentes.

Claro que para isso acontecer é vital haver cumplicidade e entreaajuda na equipa, e é precisamente nessa parte que sei que não poderia ter sido mais feliz na minha escolha.

○ **Bibliografia**

- (1) Associação Protectora dos Diabéticos de Portugal. [Acedido entre 13 de Janeiro e 02 de Maio de 2014]. Disponível na internet: <http://www.apdp.pt/>
- (2) Conselho Nacional da Qualidade da Ordem dos Farmacêuticos – Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF 2009), revisão nº 3. Lisboa: OF, 2009.
- (3) FARMÁCIA DISTRIBUIÇÃO nº 262, Fevereiro de 2014. Lisboa, Hollyfar 2014.
- (4) INFARMED - Farmacopeia Portuguesa VIII – 1º vol. Lisboa: Ministério da Saúde, 2005. ISBN 972-8425-67-8.
- (5) Centro Tecnológico do Medicamento - Formulário Galénico Português. Porto: Associação Nacional das Farmácias, 2001.
- (6) INFARMED – INFOMED. Lisboa: Ministério da Saúde, 2014. [Acedido entre 13 de Janeiro e 02 de Maio de 2014]. Disponível na internet: www.infarmed.pt/infomed/inicio.php
- (7) INFARMED - Prontuário Terapêutico – II. Lisboa: Ministério da Saúde, 2012. ISBN 978-989-8369-11-6.
- (8) Instituto Nacional de Cardiologia Preventiva. [Acedido entre 13 de Janeiro e 02 de Maio de 2014]. Disponível na internet: <http://www.incp.pt/>
- (9) Sociedade Portuguesa de Reumatologia. [Acedido entre 13 de Janeiro e 02 de Maio de 2014]. Disponível na internet: <http://www.spreumatologia.pt/>