



André Ferreira Gonçalves

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária efetuado na Farmácia dos Navegantes, sob orientação do Dr. João Pedro Pinto, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

Julho de 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

André Ferreira Gonçalves

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

Estágio Curricular em Farmácia Comunitária, realizado na Farmácia Almiro, sob a orientação do Doutor João Pedro Pinto, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho de 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária
realizado na Farmácia Almiro, sob orientação
do Dr. João Pedro Pinto, no âmbito do
Mestrado Integrado em Ciências
Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da
Universidade de Coimbra.

O Orientador,

(Dr. João Pedro Pinto)

O estagiário,

(André Ferreira Gonçalves)

Eu, André Ferreira Gonçalves, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009749, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentada à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular.

Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 07 de Julho de 2015

Assinatura:

Índice

1	Introdução.....	1
2	Localização/Caracterização da Farmácia e Principais Utentes	2
3	Circuito do Medicamento	4
3.1	Aprovisionamento e gestão de <i>stocks</i>	4
3.2	Receção e conferência de encomendas.....	5
3.3	Armazenamento.....	5
4	Análise SWOT: Pontos fortes	6
4.1	Localização	6
4.2	Equipa Técnica.....	6
4.3	Protocolo com Santa Casa da Misericórdia.....	6
4.4	<i>WinPhar</i>	7
4.5	<i>Stocks</i>	7
4.6	Ações de formação	8
4.7	Um único fornecedor	8
4.8	Outros serviços de saúde prestados na farmácia comunitária.....	9
4.9	Ausência de outros estagiários.....	9
4.10	Farmácia do Tourigo e Postos.....	9
4.11	Estágio completo.....	10
5	Análise SWOT: Pontos fracos.....	12
5.1	Não realização de manipulados.....	12
5.2	Pouca procura de produtos de dermocosmética.....	12
5.3	<i>Stocks</i> Demasiado Baixos	12
5.4	Pessoal técnico reduzido	13
5.5	Ausência de trabalhadores do sexo feminino	13
5.6	Pouca confiança nos estagiários	14
5.7	Afluência de utentes.....	14
6	Análise SWOT: Ameaças.....	15
6.1	Concorrência.....	15

6.2	Receitas Manuais.....	15
6.3	Crise económica.....	16
6.4	Grande variedade de medicamentos genéricos.....	16
6.5	Erros no aviamento de receitas.....	17
7	Análise SWOT: Oportunidades.....	18
7.1	Concorrência.....	18
7.2	Formações e delegados da propaganda médica.....	18
7.3	Possibilidade de trabalhar com o Dr João Almiro.....	18
8	Casos Clínicos.....	19
8.1	Caso de Tosse.....	19
8.2	Alergia a antibióticos.....	19
8.3	Congestão nasal.....	19
8.4	Constipação e dores de garganta.....	20
8.5	Alergias.....	20
8.6	Medição de parâmetros Bioquímicos.....	21
9	Conclusão.....	23
10	Bibliografia.....	24

Lista de Abreviaturas

MICF	Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas
SWOT	“Strengths” (pontos fortes), “Weaknesses” (pontos fracos), “Opportunities” (oportunidades), “Threats” (ameaças)
ANF	Associação Nacional das Farmácias
MNSRC	Medicamentos não sujeitos a receita médica
PVP	Preço de Venda ao Público

I Introdução

O estágio assume um papel determinante na formação dos farmacêuticos, uma vez que serve para testar, colocar em prática e desenvolver os conhecimentos que foram sendo adquiridos ao longo do curso do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, até ao momento do estágio ainda não tinha experimentado o contato com os utentes do ponto de vista profissional.

Realizei o meu estágio na Farmácia Almiro, sob orientação do Dr. João Pedro Pinto, entre o dia 02 de Fevereiro e o dia 23 de Junho, período durante o qual tive a oportunidade de aprender constantemente.

O estágio em farmácia comunitária é de extrema importância pois permite-nos perceber a importância que o Farmacêutico assume como agente de saúde pública e especialista do medicamento. Além de finalmente poder colocar em prática os conhecimentos adquiridos até este ponto, é um primeiro contacto com a realidade laboral.

O presente relatório tem por objetivo retratar todas as atividades desenvolvidas durante o estágio, bem como todos os conhecimentos adquiridos. Ao longo do período de estágio procurei participar em todas as funções que são da responsabilidade do farmacêutico no interior da farmácia comunitária, procurando entender o funcionamento geral da farmácia. Após uma breve introdução da progressão do meu estágio, o mesmo irá ser analisado aplicando uma análise *SWOT* (portanto falando dos “Pontos Fortes”, “Pontos Fracos”, “Ameaças” e “Oportunidades”). No final desenvolvo alguns casos clínicos que foram mais revelantes durante o meu período de estágio.

2 Localização/Caracterização da Farmácia e Principais Utentes

A Farmácia Almiro, faz parte da ANF, localiza-se na Rua Doutor Braga Real, da vila de Campo de Besteiros, a cerca de 250m da extensão de saúde, e cerca de 100 m de um consultório dentário. Relativamente ao horário de funcionamento, a farmácia nos dias de semana funciona das 9:00-13:00h e das 14:00-20:00h, aos sábados, domingos e feriados abre das 9:00-13:00 h e das 15:00-20:00h.

A sala de atendimento ao público apesar de não ser muito ampla, é bem organizada e com bastante luz natural, sendo a fachada principal da farmácia constituída uma montra bastante grande. Os produtos expostos (cosméticos, dietéticos, fitoterapêuticos, dispositivos médicos, MNSRM, homeopáticos e puericultura) estão organizados por áreas. Nos armários do lado direito do balcão estão expostos os cosméticos (organizados por tipo e gama, por exemplo, todos os champôs de tratamento no mesmo armário e por marca). Nos armários do lado esquerdo do balcão encontram-se expostos os produtos de puericultura, produtos pré-mamã, MNSRC, fitoterapêuticos, dispositivos médicos e dietéticos, todos devidamente organizados por categorias. Os produtos de veterinária encontram-se armazenados no interior da farmácia, na zona de armazenamento. Por detrás do balcão existem uma série de gavetas deslizantes onde se arrumam os medicamentos sujeitos a receita médica, organizados por ordem alfabética e forma farmacêutica. Por debaixo do balcão existem também gavetas onde se arrumam outros produtos de venda livre (tinturas de iodo, termómetros, pensos para calos, ligaduras elásticas, etc).

A farmácia encontra-se localizada no centro da vila, junto ao seu principal parque o que lhe confere grande visibilidade, sendo facilmente encontrada mesmo por quem não conhece a vila. O principal grupo de utentes da farmácia são idosos, geralmente com baixo poder de compra, baixos níveis de instrução, clientes habituais e fidelizados à farmácia. Estes doentes encontram-se, na sua maioria polimedicados, procurando muitas vezes na farmácia não só apoio profissional, como também apoio psicológico, por esta razão é fundamental que o farmacêutico desenvolva a componente humana inerente à profissão além da componente técnica.

Esta farmácia não assiste só a população do Campo de Besteiros, mas também muitas populações que se encontram localizadas por toda a freguesia e freguesias adjacentes. Para garantir um melhor acesso e comodidade de acesso ao medicamento por parte dos doentes, visto que se trata de uma zona rural, em que muitas vezes o doente não possui habilitações para conduzir e tem de se deslocar por meio de transportes públicos, a farmácia possui como suas dependências outra farmácia e dois postos, a farmácia situa-se no Tourigo (anteriormente também já foi um posto), os postos estão localizados: um em Vilar de

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Besteiros, outro em Paranho de Besteiros. Esta farmácia serve ainda a Santa Casa de Misericórdia do Vale de Besteiros, a Instituição Convívio Jovem e ainda a Instituição “Casa das Andorinhas” (instituições de vertente social).

Atualmente tem como proprietário e diretor técnico o Dr. João Almiro e o Dr. João Pedro Pinto como seu o seu substituto, fazendo ainda parte da equipa técnica o Sr. Fernando Lemos com técnico de farmácia e o Sr. Rui Oliveira e o Sr. Jorge Horta como técnicos auxiliares de farmácia.

3 Circuito do Medicamento

3.1 Aprovisionamento e gestão de stocks

O aprovisionamento é feito no sentido de fazer o maior aproveitamento possível do espaço disponível, é fundamental que as encomendas efetuadas pela farmácia sejam planeadas devidamente, para evitar tanto o excesso como a rutura de *stock*, esta tarefa é desempenhada pelo diretor técnico ou o seu substituto. Assume um papel importante para o bom funcionamento da farmácia, e exige que o farmacêutico, para além de um agente de saúde, seja também um bom gestor de forma a garantir a sustentabilidade económica da farmácia.

A gestão de *stocks* é feita de acordo com a época em que nos encontramos (como por exemplo os produtos sazonais), e de acordo com as quantidades habituais de cada medicamento que são vendidas nos últimos meses. Isto permite que as encomendas não sejam em quantidades excessivas, mas também feitas de forma a não faltarem medicamentos.

A farmácia Almiro faz as encomendas diárias, essencialmente a uma distribuidora de medicamentos, a *Alliance Healthcare* (armazém do Porto), a escolha deste fornecedor assentou em fatores como assiduidade de entrega, rapidez, poucas falhas de medicação, facilidades de pagamento e qualidade do serviço prestado. As entregas são realizadas duas vezes ao dia, às 8h da manhã e às 17h, exceto no fim-de-semana em que há uma entrega de manhã ao sábado e ao fim da tarde ao domingo.

As encomendas são realizadas diariamente por transmissão por *modem*, sendo estas bastante grandes no início de cada mês para repor *stocks*, e vão diminuindo ao longo do mês, remetendo-se aos essenciais no fim do mês. São também realizadas encomendas por telefone, no caso de medicamentos em falta (durante o meu estágio, houve diversos medicamentos no qual isto aconteceu, nos quais de destacam Crestor® 10 mg; Avamis®; Lovenox® 60mg/0.6ml, etc). Esta falta é registada, num livro de faltas, para se saber a que doente se destina, estas encomendas telefónicas chegam na entrega seguinte.

Menos frequentemente eram realizadas também encomendas aos laboratórios, estas encomendas permitiam aproveitar promoções, onde eram disponibilizados preços mais atrativos aliados a maiores bonificações, contudo implicam quantidades mais elevadas, o que também implica um maior esforço financeiro.

Os medicamentos e produtos para utilização veterinária são comprados a um fornecedor especializado: Carbovet.

3.2 Receção e conferência de encomendas

Esta foi a primeira tarefa que desempenhei no início do estágio, assim que a encomenda chega verifica-se se existem produtos de frio, caso existam são os primeiros a ser introduzidos e arrumados imediatamente no frigorífico adequado. Para dar entrada da encomenda no programa *WinPhar* seleciona-se a opção “Fornecedores”, depois escolhe-se “Receção de encomenda” e seleciona-se o fornecedor e encomenda respetiva e passam-se os códigos de barras dos produtos referentes a essa encomenda. No caso de encomendas pedidas por telefone, não existe registo desta encomenda no computador, e cria-se uma receção direta de encomenda e depois procede-se da mesma forma.

Depois de dar entrada dos produtos estes são colocados em cestos para arrumar, à exceção de medicamentos de venda livre, dispositivos médicos ou outros medicamentos que têm de ser marcados, que ficam em cima da bancada, para que depois sejam impressas as respetivas etiquetas (separador “Produtos” > “Edição de Etiquetas”). O PVP (preço de venda ao público) praticado nestes produtos é determinado com base na margem de lucro pré-estabelecida, estando estas margens discriminadas numa tabela afixada na zona de receção de encomendas. Antes da edição de etiquetas, a encomenda necessita de ser confirmada, geralmente pelo diretor técnico, conferindo em cada produto o PVP, preço de custo, validade e quantidade recebida. No fim de verificada a encomenda, com base na fatura ou guia de remessa que acompanha a encomenda, introduz-se o número da fatura.

Se durante a confirmação se verificar a existência de um PVP de um produto diferente na fatura daquele que consta no computador, altera-se logo o preço se o *stock* do produto estiver a zero, caso ainda existam algumas caixas a PVP antigo, as caixas são colocadas de parte com um informativo a dizer “preço novo” para que o farmacêutico quando as arrumar se recorde de modificar o preço no sistema informático.

3.3 Armazenamento

Após a receção dos produtos, procede-se à sua arrumação, as gavetas de arrumação são organizadas por ordem alfabética e separados por forma farmacêutica (uma zona para “Formas Orais Sólidas”, “Ampolas Injetáveis”, “Supositórios”, “Produtos Vaginais”, “Ampolas Bebíveis” e “Produtos para Diabetes”). Os genéricos estão separados dos medicamentos de marca. Os medicamentos de venda livre são arrumados nos armários corretos conforme explicado anteriormente.

No armazenamento existem ainda alguns cuidados a ter em conta, sendo sempre respeitada a regra do “*first in, first out*”, para evitar que produtos acabem a validade e ainda a colocação dos produtos mais adequados nas “zonas quentes”.

4 Análise SWOT: Pontos fortes

4.1 Localização

A Farmácia localiza-se no centro da vila de Campo de Besteiros, bastante perto do Centro de Saúde e também de um consultório dentário, o que permite às pessoas não terem de se deslocar a outras farmácias para aviar as receitas

A Farmácia encontra-se também localizado na zona mais movimentada a nível de comércio da vila, em frente a um parque infantil e de lazer, numa zona com um amplo estacionamento logo em frente da farmácia, a juntar a todos estes aspetos acrescenta-se o facto de ser a única farmácia na vila. Esta ótima localização permite ter uma maior afluência de pessoas, o que é positivo em todos os aspetos.

A excelente localização da farmácia, permite que as pessoas insiram a ida à farmácia na sua rotina diária, quando vão às compras, a uma consulta ou tomar café. No ambiente social em que está inserida, os seus principais clientes são pessoas de mobilidade reduzida, este aspeto é essencial para que as pessoas se fidelizem à farmácia.

4.2 Equipa Técnica

Na Farmácia Almiro a equipa de trabalho é constituída por cinco pessoas, sendo dois deles farmacêuticos, um técnico de farmácia e dois técnicos auxiliares de farmácia. Um bom ambiente entre a equipa é essencial para um bom funcionamento de uma farmácia, pois são as pessoas com as quais vamos conviver dia a dia e um bom relacionamento permite que o local de trabalho se torne mais agradável.

Apesar de ser a primeira pessoa a fazer estágio nesta farmácia, senti-me bem recebido por todas as pessoas que ali trabalhavam, senti-me rapidamente integrado na equipa o que facilitou muito a aprendizagem, pois podia contar com o apoio de qualquer um dos meus colegas. Na farmácia reina um ambiente de boa disposição e o humor está sempre presente, sem esquecer o profissionalismo e responsabilidade necessária. Esta característica facilita a fidelização de muitos doentes.

4.3 Protocolo com Santa Casa da Misericórdia

O facto de a Farmácia Almiro ter um protocolo com a Santa Casa da Misericórdia do Campo de Besteiros, uma instituição que lida com pessoas de terceira idade, que necessitam de muita medicação, permitiu que a minha próxima função, a seguir à receção/armazenamento, passasse por aqui, pelo aviamento das receitas para a instituição, que eram enviadas geralmente no início de cada mês. No decorrer do mês aviavam-se

também receitas para a Santa Casa, nos casos de utentes com novas medicações ou quando ocorriam falhas de medicamentos.

Esta tarefa permitiu-me fazer o aviamento de receitas médicas, e adquirir uma maior prática em analisar as receitas, verificando se estas se encontram em conformidade (validades, assinaturas do médico, entidades, etc), bem como um melhor conhecimento do programa *WinPhar* antes de chegar ao balcão.

Assim quando comecei a atender ao balcão, mesmo que sempre monitorizado pelo Dr. João Pedro Pinto, já não me encontrava tão nervoso e podia despender uma maior atenção aos doentes e às suas necessidades, em vez de estar apenas focado na receita, se estaria correta e como processar as receitas corretamente no sistema informático.

4.4 WinPhar

Este programa foi sem dúvida uma ferramenta fundamental durante o meu estágio, o seu modo de funcionamento simplificado permite uma boa gestão de *stocks*, sem o qual seria muito mais complicado. O sistema está constantemente a atualizar a base de dados, atualizando as informações relativas a novos produtos farmacêuticos, preços ou interações medicamentosas.

Ao passar o código de barras da receita o programa indica-nos logo os vários medicamentos a que esse código se refere, permitindo minimizar os erros de aviamento de receitas. O programa abre também uma janela no caso de existir interações medicamentosas, sendo um auxiliar de valor para um melhor aconselhamento farmacêutico. No caso de termos alguma dúvida relativa a um dado medicamento o sistema permite a consulta do folheto informativo, (“Simposium Terapêutico”), e a informação detalhada do histórico de compras e vendas, tem a capacidade de estipular o *stock* mínimo e máximo a ter na farmácia.

É uma ferramenta indispensável, contribuindo para uma boa gestão e um bom funcionamento, facilitando a execução de tarefas indispensáveis no dia-a-dia como: transmissão e receção de encomendas, devoluções de produtos, listagem de entrada e saída de psicotrópicos e estupefacientes, gestão de *stocks*, controlo de prazos de validade, atualização de preços, faturação, fichas de utentes, informação científica, entre outros.

4.5 Stocks

Os produtos são encomendados de acordo com as necessidades da farmácia, se são definidas com base nos históricos de vendas dos últimos meses. O diretor técnico e o seu substituto são os principais responsáveis pelas encomendas, principalmente as do início do

mês, (que são feitas em maior quantidade, muitos dos medicamentos em quantidades que satisfaçam as necessidades de todo o mês) e as dos rateados da Alliance Healthcare.

O facto de não se efetuarem grandes encomendas e sim unicamente para as necessidades da farmácia permite que o tempo/recursos humanos despendidos diariamente para esta tarefa sejam menores, bem como não existe a necessidade de ter um espaço muito grande que sirva de armazém.

A farmácia apenas mantém stocks elevados de produtos que tenham rotatividades elevadas, como por exemplo paracetamol, ibuprofeno, omeprazol, entre outros, bem como os medicamentos do laboratório Labesfal, uma vez que são adquiridos com grande bonificação.

Apesar de não ter grande stock a Farmácia Almiro consegue dar resposta à generalidade dos pedidos no momento em que são feitos. Nos casos em que o pedido não é satisfeito na hora, o mesmo, maioria das vezes, é resolvido no mesmo dia ou para o dia seguinte.

4.6 Ações de formação

Durante a duração do estágio tive possibilidade de realizar algumas ações de formação, sendo algumas destas formações dadas por delegados da ação médica. Tive a possibilidade de aprender mais sobre certos produtos específicos como: “Obsimed Forte”, “Otowel Acqua”, “Otowel Cera” e “Maxnésio Cardio”, o que me possibilita fazer um melhor aconselhamento na utilização destes produtos e uma dispensa mais consciente.

Tive ainda a possibilidade de realizar um curso creditado pela Ordem dos Farmacêuticos, “Curso Online para Farmacêuticos sobre a Doença Venosa Crónica”, possibilitou-me aprender mais sobre esta patologia que apresenta uma grande incidência na nossa sociedade e que muitas vezes passa despercebida até que atinja estádios mais graves da doença.

4.7 Um único fornecedor

O facto de a farmácia trabalhar unicamente com um fornecedor, neste caso com a Alliance Healthcare, permite obter melhores condições, como: prioridade de medicamentos no caso de rateados e melhores disponibilidades de entregas sendo a farmácia considerada cliente Platina +, um bom cliente para o armazém, que lhe confere maiores vantagens, mesmo em facilidades de pagamentos.

4.8 Outros serviços de saúde prestados na farmácia comunitária

A farmácia disponibiliza ainda outros serviços, tais como a determinação de parâmetros bioquímicos, que contribuem para uma maior adesão dos utentes. Esta farmácia satisfaz algumas necessidades dos seus utentes que os mesmos não encontram em outras farmácias.

Os parâmetros bioquímicos determinados na farmácia, e nos quais tive a oportunidade de participar, foram: pressão arterial, glicémia, colesterol total e triglicéridos. Estes serviços são prestados no gabinete do utente, o qual é independente da sala de atendimento ao público e são serviços pagos. Na sala de atendimento ao público existe ainda uma balança que mede o peso e altura, assim como uma máquina que mede a pressão arterial. Qualquer dúvida que os utentes tenham sobre as medidas efetuadas são prontamente esclarecidas por um dos elementos da equipa.

A administração de vacinas e injetáveis era outro dos serviços prestados, uma vez que havia um farmacêutico habilitado para tal. Este serviço era bastante solicitado pelos utentes, uma vez que na ótica deles, era mais cómodo deslocarem-se à farmácia do que ao Centro de Saúde.

4.9 Ausência de outros estagiários

O facto de ser o único estagiário na farmácia possibilitou que tivesse uma monitorização constante do meu orientador, estando ele sempre presente aquando do início de uma nova tarefa e explicando pormenorizadamente como a efetuar do modo mais correto. Sempre que uma dúvida me surgia prontamente existia alguém disponível para me esclarecer. Na minha opinião este é um dos aspetos fundamentais para aprender o máximo possível durante o estágio

4.10 Farmácia do Tourigo e Postos

Sendo esta farmácia do mesmo proprietário, bem como os Postos, permite que aquando da ausência de um determinado medicamento na Farmácia Almiro, este é muitas vezes pedido à Farmácia do Tourigo ou a um dos Postos o que possibilita uma maior rapidez na satisfação do pedido.

Foi-me ainda possível realizar um dia de estágio na Farmácia do Tourigo, o que se revelou uma experiência bastante interessante, apesar de ambas terem basicamente o mesmo sistema de trabalho, tive a possibilidade de contactar com dois espaços diferentes e com públicos-alvo diferentes o que por si implica um atendimento diferente. Também as montras são dispostas de outra maneira, adaptando-se ao público-alvo.

A existência destes postos permitiu-me aprender outras das funcionalidades do *WinPhar*. Uma vez que as encomendas para os postos são feitas através da Farmácia Almiro, utilizando o mesmo *stock*, quando há necessidade de movimentação de medicamentos, tem que se dar saída dos medicamentos do *stock* da Farmácia Almiro. Esta saída é feita através do separador “Produtos” > “Movimento de stocks” > “Manutenção”, abre-se então uma janela na qual selecionamos, entrada ou saída de produtos, especificando o motivo da operação.

4.1.1 Estágio completo

Durante o primeiro mês de estágio, as minhas funções passaram essencialmente pela receção e gestão de encomendas e aprovisionamento de medicamentos. Foi o facto de ter passado algum tempo nestes serviços que me permitiu aprender/relembrar alguns nomes comerciais dos fármacos, uma vez que durante o curso lidamos essencialmente com princípios ativos.

Durante as primeiras semanas tive de organizar todas as gavetas por ordem alfabética pois estavam a precisar de uma organização. O aprovisionamento de medicamentos possibilitou-me compreender o sistema de armazenamento e conhecer o local de cada medicamento. Posteriormente este conhecimento facilitou bastante o atendimento pois foi despendido menos tempo na procura dos medicamentos e portanto um menos tempo no atendimento. Além disso contribuiu também para uma melhor imagem de profissionalismo, dado que se poderia gerar uma quebra de confiança por parte do utente na minha pessoa, se me visse andar à procura dos medicamentos em vez de me dirigir prontamente ao sítio correto.

Durante este primeiro mês comecei ainda a tratar das receitas da Santa Casa da Misericórdia sempre sob supervisão, para me começar a habituar com as receitas, verificação das mesmas e sistema informático.

No fim deste primeiro mês comecei a estar presente durante o atendimento, junto dos farmacêuticos, para me familiarizar com o procedimento e também para ir conhecendo os utentes, visto que grande maioria deles são habituais. Passados uns dias foi-me atribuído um porto de atendimento onde comecei a atender acompanhado por um farmacêutico, que monitorizava o meu atendimento, fazendo correções se fosse caso disso e explicando os diversos passos do atendimento. A partir do momento que o orientador de estágio concluiu que estava preparado comecei a atender sozinho.

Ainda durante os vários meses de estágio tive a possibilidade de realizar outras tarefas que fazem parte do dia-a-dia do farmacêutico, como verificar prazos de validade, correção

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

de receitas, efetuar devoluções e reclamações, fazer encomendas por *modem* e por telefone, organização de receitas e loteamento das mesmas.

Na minha opinião foi um estágio bastante completo, durante o qual tive oportunidade de realizar muitas das tarefas indispensáveis para o bom funcionamento de uma farmácia.

5 Análise SWOT: Pontos fracos

5.1 Não realização de manipulados

Atualmente, devido ao grande desenvolvimento da indústria farmacêutica, existindo para cada medicamento várias formulações e várias dosagens, os manipulados são cada vez menos prescritos e menos usados.

Durante a realização do meu estágio tive unicamente oportunidade de fazer dois manipulados, um deles para tratamento dermatológico, que tinha na sua composição ácido salicílico que era misturado a pomadas comercializadas. O outro era para tratamento de uma inflamação num ouvido e era constituído por solução saturada de ácido bórico.

Como esta área dos manipulados sempre foi bastante interessante do meu ponto de vista fiquei um pouco desiludido por não haver atualmente mais oportunidades de os realizar.

5.2 Pouca procura de produtos de dermocosmética

O principal público da farmácia tratam-se de doentes idosos sem grande poder de compra, sendo já muitas vezes complicado conseguirem comprar a medicação necessária para uma melhor qualidade de vida, pelo que a procura por produtos deste género era bastante baixa.

A procura por este tipo de produtos era feita essencialmente por turistas ou emigrantes que estavam de férias. A pouca procura, leva a que a variedade disponível na farmácia não seja também muito extensa, o que dificultou o desenvolvimento dos meus conhecimentos sobre esta área, o que dificulta o aconselhamento, quando este é necessário, tendo necessitado de por vezes pedir ajuda de um colega que soubesse aconselhar melhor o utente.

5.3 Stocks Demasiado Baixos

Nos pontos positivos também falei dos *stocks*, e dos aspetos positivos de não possuímos um grande stock, contudo isto também acarreta aspetos negativos. Por vezes não era possível satisfazer na hora as necessidades dos doentes o que poderia acontecer caso o *stock* de medicamentos fosse maior. Estas falhas verificavam-se sobretudo a seguir ao fim de semana, visto existirem menos entregas durante o mesmo. Outra das situações em que era claramente notória a deficiência de *stocks* era nos dias de maior afluência, como por exemplo nos dias de feira, em que no início do dia conseguíamos satisfazer a grande maioria

dos pedidos contudo à medida que o dia ia progredindo as faltas iam-se acumulando, algo que poderia ser corrigido com o aumento dos stocks.

A atribuição de *stock* mínimo e máximo de cada produto depende de vários fatores, entre os quais: rotatividade dos produtos, bonificações e respetivas condições de pagamento, a época do ano (importante para o *stock* dos produtos sazonais, tais como protetores solares ou antigripais), produtos mais publicitados pela comunicação social, campanhas de promoção e área de armazenamento disponível. No entanto, por vezes, por falta de tempo, as encomendas não são feitas tendo em conta todos estes fatores, o que se irá traduzir numa encomenda desadequada às necessidades.

5.4 Pessoal técnico reduzido

Um dos aspetos negativos que observei no estágio está relacionado como o facto de por vezes o pessoal técnico da farmácia ser insuficiente para suprir todas as necessidades de forma adequada. Nas alturas mais movimentadas do dia, existem filas de espera ao balcão, o que faz com que tenhamos de realizar outro tipo de atendimento, mais rápido, menos personalizado.

A meu ver, o número de pessoas a trabalhar na farmácia é reduzido, visto que existem três balcões de atendimento e devido às folgas nem sempre as horas de maior afluência estão cobertas pela totalidade dos colaboradores. Também o facto de a farmácia estar aberta ao fim de semana e de por vezes o pessoal técnico desta farmácia ter de compensar férias do pessoal técnico da Farmácia do Tourigo, ou de um dos postos faz com que por vezes o número de pessoas a trabalhar seja insuficiente para o número de pessoas que afluem à farmácia.

Uma vez por mês, dois dos colaboradores ainda têm de se deslocar à Santa Casa da Misericórdia do Campo de Besteiros e ao centro social do Tourigo onde se realizam medição da pressão arterial e monitorização dos níveis de glicémia.

5.5 Ausência de trabalhadores do sexo feminino

Todos os colaboradores da farmácia são do sexo masculino, o que pode ser uma desvantagem. Há certas situações em que os utentes, neste caso femininos, se sentem melhor a falar com alguém desse sexo, o que pode originar a que nestas situações esses utentes se desloquem a outras farmácias. Na minha opinião deveria haver um maior equilíbrio entre géneros para que a farmácia satisfaça melhor as pessoas que se aí deslocam.

5.6 Pouca confiança nos estagiários

Em certas ocasiões, deu claramente para perceber a pouca confiança que alguns utentes têm para com os estagiários, também por serem clientes fidelizados que estão habituados a ser atendidos pelo pessoal da casa muitas vezes pediam para ser atendidos por outra pessoa quando a eles nos dirigíamos.

Noutras ocasiões, recusavam expor os seus problemas ou procuravam confirmar o conselho que lhes dei com um colega ou pediam mesmo a pedir que eu o fizesse. Contudo com o decorrer do estágio as pessoas começaram a me conhecer e confiar no meu aconselhamento.

5.7 Afluência de utentes

Em certas ocasiões a afluência de utentes era exagerada, pois mesmo que dispuséssemos de pessoal técnico para atender todos, como só existem três computadores no balcão há sempre tempos de espera para que possamos atender todas as pessoas, o que origina filas de espera e um atendimento não tão correto como é em situações normais.

6 Análise SWOT: Ameaças

6.1 Concorrência

A concorrência pode constituir sempre uma ameaça a qualquer negócio, havendo situações com as quais as farmácias não conseguem concorrer. Atualmente é permitida a venda de medicamentos não sujeitos a receita médica noutros estabelecimentos, tais como as grandes superfícies comerciais. Estas, dado o seu poder económico, conseguem comprar os produtos em quantidades elevadas e com bonificações que estão fora do alcance das farmácias. Deste modo conseguem praticar preços mais baixos que os que se praticam na farmácia. O fator preço, no caso da nossa farmácia adquire uma importância relevante dado muito do nosso público-alvo não possui grande poder económico.

Em diversas ocasiões me perguntaram porque vendíamos um determinado produto mais caro (ex : Cegripe®) do que no “Pingo Doce”, informando ainda que iriam optar por comprar nesses estabelecimentos. Perante situações destas, sempre alertamos os nossos utentes da importância de ter uma pessoa especializada no medicamento para fazer a sua dispensa, e dos perigos que podem advir de obter os mesmos sem qualquer tipo de aconselhamento. Apesar de o fator preço em muitos casos ser determinante, a verdade é que conseguíamos fidelizar muitos utentes à farmácia.

O principal caso de concorrência entre farmácias que me chamou à atenção durante o estágio esteve relacionado com o fim dos sacos plásticos gratuitos. Enquanto a Farmácia Almiro optou por começar a usar sacos de papel em detrimento dos últimos, outras farmácias optaram por oferecer aos seus clientes um saco de pano, que deveria ser reutilizado sempre que as pessoas fossem à farmácia. Essa ideia, que neste contexto concreto pareceu bastante bem aceite por algumas pessoas.

6.2 Receitas Manuais

Atualmente as receitas manuais poucas vezes nos chegam às mãos, no balcão da farmácia, e posso afirmar que quando se decidiu passar para as receitas escritas a computador a nossa tarefa foi bastante simplificada. Apesar dos casos em que tive de lidar com receitas escritas à mão, terem sido poucos, foi o que bastou para conseguir compreender as dificuldades que estas acrescentam ao atendimento e o aumento da probabilidade de erro na dispensa.

Senti bastantes dificuldades na interpretação das receitas manuais, principalmente enquanto ainda não estava bem familiarizado com os nomes comerciais dos medicamentos, e

por diversas vezes tive de pedir auxílio aos meus colegas para descortinar os medicamentos prescritos.

6.3 Crise económica

A Farmácia Almiro está inserida num meio rural, no qual é perfeitamente fácil observar as necessidades económicas em que muitos clientes se encontram. Por diversas vezes as receitas não são totalmente aviadas, deixando medicamentos essenciais “de fora” do regime terapêutico prescrito pelo médico. Esta é uma situação muito complicada, pois coloca em risco a saúde do doente, e dificulta muito o nosso trabalho, de incentivo para o seguimento da terapêutica de forma adequada.

Por toda esta situação compreendem-se as margens recessivas, pois estas trazem inúmeras vantagens para os utentes, tornando os medicamentos mais acessíveis e indiretamente aumentando a adesão à terapêutica. No entanto, estas recessões provocaram uma redução muito grande das margens das farmácias, o que fez com que muitas para conseguirem sobreviver tivessem de procurar estratégias de aumentar os lucros. Muitas delas têm mesmo de se gerir com os *stocks* mínimos para conseguirem sobreviver.

6.4 Grande variedade de medicamentos genéricos

Existe uma enorme variedade de medicamentos genéricos, o que acoplado ao pouco conhecimento dos utentes em geral, que como já referi, na farmácia onde realizei o estágio, se tratam de doentes idosos com poucos estudos, dificulta bastante o nosso trabalho. Muitas vezes aconteceu que no momento de aviar a receitas, as pessoas dissessem “olhe que eu não quero genéricos”. Após conversar com a pessoa durante um bocado e de lhe mostrar várias caixas chegava à conclusão de que na maioria dos casos a pessoa já estava efetivamente a tomar um genérico, contudo o que ela queria dizer é que queria um medicamento igual ao que costuma levar, e tudo que fosse diferente é que é genérico.

Este aspeto dificulta muito o atendimento e torna impossível a satisfação de todos os pedidos, dada a impossibilidade de possuir em *stock* todas as opções disponíveis no mercado. A escolha dos medicamentos em *stock* é feita com base nos clientes habituais e nos medicamentos que estes costumam consumir. Quando um cliente que não é habitual se desloca à farmácia e esta não tem o medicamento que a pessoa pretende, do laboratório que a pessoa pretende, por vezes conseguimos mesmo assim que o cliente passe noutra dia para levantar o medicamento, no entanto, outras vezes ele decide ir a outra farmácia e perdemos esse cliente.

6.5 Erros no aviamento de receitas

Na altura em que recebemos a receita a primeira coisa que temos logo de confirmar é se esta se encontra dentro da validade, depois se está assinada pelo médico, se possui rasuras e se sim, se a correção possui a assinatura do médico e, no caso das receitas manuais se possui o número de utente da pessoa (o qual devemos confirmar), se possui a respetiva vinheta do médico prescriptor e ainda se está assinada a razão pela qual a receita é manual.

Muitas receitas são nos entregues sem que os pontos descritos anteriormente estejam corretos, sendo por essa razão muito importante o farmacêutico estar bastante atento ao verificar se a receita se encontra bem preenchida, caso contrário ela poderá ser devolvida pelo Centro de Conferências de Faturação da Maia por ser considerada inválida e a devida comparticipação não é paga à farmácia. A maioria das receitas inválidas constituem perdas para a farmácia pois são impossíveis de corrigir, sendo os montantes da comparticipação de muitos medicamentos bastante elevados é essencial não errar.

Outra das razões que pode contribuir para a devolução de receitas é o facto de estas serem processadas numa entidade diferente da indicada na receita, como existe um elevado número de entidades, sendo mesmo algumas específicas para determinado fármaco (ex: Betmiga) é essencial também estar com bastante atenção no momento de seleccionar a entidade correta. Também no caso de existirem exceções se estas não forem respeitadas a receita é considerada inválida.

Existe ainda outra razão por que a receita pode ser considerada inválida, o facto dos medicamentos processados serem diferentes dos que constam na receita, se bem que neste caso os danos são maiores, pois não são unicamente monetários bem como pode ter sido colocada em causa a integridade do doente e esta é uma situação que não pode ocorrer.

7 Análise SWOT: Oportunidades

7.1 Concorrência

Apesar de ter escrito sobre a “concorrência” nas ameaças, vejo também aqui uma enorme oportunidade. O facto de existir concorrência só nos incentiva a querer fazer cada vez mais, a querer ser cada vez melhor. Penso que ajuda a melhorar o atendimento, tentando receber sempre o doente com simpatia e fornecer-lhe todo o aconselhamento adequado.

É também importante ter sempre os produtos de que as pessoas necessitam, para não perder a venda. Quando o produto está em falta, deve-se informar o utente de imediato se conseguimos arranjar ou não o medicamento.

7.2 Formações e delegados da propaganda médica

Como já anteriormente referi tive oportunidade de receber formações de alguns delegados da propaganda médica, essencialmente sobre produtos de venda livre, onde um conhecimento aprofundado do produto e das suas potencialidades é de extrema importância para que possamos recomendar da forma adequada.

7.3 Possibilidade de trabalhar com o Dr João Almiro

Durante a duração do estágio tive ainda a possibilidade de trabalhar, conhecer o Dr João Almiro, que é um homem muito respeitado e admirado principalmente no concelho de Tondela mas também um pouco por todo o país, devido sobretudo às suas obras beneficentes, sobre o qual foi realizada recentemente uma reportagem pela estação televisiva TVI com o nome “Até Voares”. É sempre um prazer trabalhar com pessoas assim.

8 Casos Clínicos

Durante o tempo que passei na Farmácia Almiro deparei-me com muitas situações nas quais tive de aplicar o conhecimento adquirido durante o curso, de seguida irei nomear algumas dessas situações, escolhendo aquelas que acho mais adequadas a constarem aqui.

8.1 Caso de Tosse

Uma senhora ao chegar à farmácia queixou-se que estava com muita tosse e perguntou-me o que podia recomendar-lhe para a ajudar. Primeiro procurei saber se a tosse que tinha era seca ou produtiva, após a senhora dizer que sentia o peito pesado e expelia muco quando tossia concluí que era produtiva.

Procurei perceber se a senhora sofria de alguma patologia crónica que pudesse estar na origem da tosse (asma, DPOC, diabetes *mellitus*) ao que a senhora me respondeu que não sofria de nenhuma patologia nem tomava nenhuma medicação.

Desta forma, sugeri-lhe que tomasse Flumucil® (acetilcisteína) 4% em xarope, realizando uma toma à noite no fim de jantar, salientei ainda a importância de muita água.

8.2 Alergia a antibióticos

Uma senhora dirigiu-se à farmácia com uma receita de um antibiótico: Azitromicina 500 mg. Quando apresentou a receita, perguntou se o médico (neste caso vinha do dentista) lhe tinha receitado um antibiótico, no entanto tinha-se esquecido de lhe referir que era alérgica às penicilinas, se podia tomar o que ele receitou se tinha de voltar lá para ele lhe receitar um que ela pudesse tomar. Ao verificar que o antibiótico receitado não fazia parte da família das penicilinas, e que o poderia tomar, sendo que se surgisse quaisquer sinais de reação alérgica para interromper também o tratamento.

Cerca de uma em cada dez pessoas tem alergia às penicilinas. O choque anafilático é registado em 0,01% destes casos, e 9% das reações anafiláticas é fatal quando uma penicilina é administrada. No entanto, cerca de 85% a 90% das pessoas que relatam alergia, conseguem tolerar penicilinas. Entre os sinais e sintomas típicos da alergia às penicilinas estão a urticária, *rash* cutâneo, prurido e angioedema.

8.3 Congestão nasal

Um senhor dirigiu-se à farmácia e queixou-se de congestão nasal, que “tinha o nariz sempre entupido”. Perguntei se já era habitual estar assim, e se estava assim há muitos dias, ao que respondeu negativamente. Dispensei então uma solução isotónica de água do mar

para proceder à lavagem dos canais nasais, pois esta solução limpa e humidifica as fossas nasais e remove o excesso de secreções.

Disse ao senhor para caso não sentisse melhoras para voltar, o que aconteceu no dia seguinte, recomendei-lhe então um descongestionante nasal, neste caso Vibrocil®, alertei contudo o doente para o facto de não dever ser utilizado por mais de 3 a 4 dias seguidos, com uma pulverização em cada narina, de maneira a evitar o efeito *rebound*. E no fim desses 3 dias poderia voltar a usar a água do mar. Uns dias mais tarde o senhor passou na farmácia e mencionou que o seu problema tinha sido resolvido.

8.4 Constipação e dores de garganta

Estes foram sem dúvida dos casos que mais vezes me surgiram durante o meu período de estágio, portanto não vou mencionar nenhum em particular mas falar de uma maneira geral da forma como procedia. A primeira coisa que fazia era pedir à pessoa que me descrevesse os sintomas de que sofria, na maioria dos casos os sintomas passavam por dores de cabeça, rinorreia, congestão nasal, dores musculares, dores de garganta e febre.

No que toca às dores de garganta procurava entender que unicamente existia uma irritação, se a resposta fosse positiva cedia Strepils®, no caso de resposta negativa, e a pessoa se queixava de dores e sensação de garganta inflamada a minha escolha recaía maioritariamente por Strepfen® ou Mebocaína Anti-Inflam®, tendo sempre atenção se a pessoa em questão era diabética sendo que nesse caso a escolha não podia passar pelo Strepfen®.

Quando as principais queixas recaíam sobre dores no corpo, o que dificultava o dia de trabalho, a minha primeira escolha era Spidifen®, o que também resolvia as queixas de febre e dores de cabeça.

Respeitante aos sintomas de congestão nasal, o meu procedimento procedia como descrito no caso anterior, sempre recomendando primeiro solução isotónica de água do mar.

8.5 Alergias

Um senhor foi à farmácia a queixar-se que desde que saiu de casa naquela manhã, não conseguiu parar de espirrar e sentia-se cansado. De imediato pediu um Cêgripe (500 mg de paracetamol, 100 mg de hesperidina, 100 mg de vitamina C e 1 mg de maleato de clorfeniramina), pois diz que costuma ficar melhor quando toma este medicamento. Antes de lhe vender, perguntei se tinha febre ou dores de cabeça ou outro sintoma, ao que me

respondeu que não, mas que sentia os olhos a lacrimejar e não parava de se assoar. De seguida perguntei se costumava ser uma situação recorrente, ao que me respondeu que costuma aparecer mais na altura da primavera,

Dado este caso, decidi que o melhor a aconselhar seria um anti-histamínico, pois pelos sintomas que descreveu, muito provavelmente se tratava de um caso de alergia devido aos pólenes naturais no início da primavera. Deste modo aconselhei a toma um comprimido de Telfast120 (cloridrato de fexofenadina) por dia. O cloridrato de fexofenadina é um anti-histamínico de segunda geração sem efeito sedativo e para o qual não é necessária receita médica. De referir ainda que as melhorias nos sintomas conseguidas com o Cêgripe se deveriam essencialmente ao maleato de clorofeniramina que também é um anti-histamínico. No entanto, não havia necessidade de tomar a associação, visto que o paracetamol não está indicado para esta situação.

8.6 Medição de parâmetros Bioquímicos

Uma senhora foi à farmácia de manhã para medir o colesterol, disse-me que ia ter consulta na semana seguinte e que queria saber dizer à médica em que valores andava o seu colesterol, pois a medicação que tomava anteriormente não mantinha os valores controlados e então a médica mudou-lhe a medicação. Antes de iniciar a medição propriamente dita perguntei à senhora se estava em jejum ao que me respondeu afirmativamente.

Iniciei então a medição seguindo os diversos passos de um procedimento correto (desinfecção do local da punção > punção > colocar o sangue na tira (tendo em atenção que a tira precisa de estar bem impregnada em sangue) > esperar 180 segundos enquanto o aparelho faz a medição), no fim verifiquei o valor medido, do colesterol total se encontrava abaixo dos 190 mg/dl, logo os valores estavam controlado.

Como a execução da medição dos níveis de glicémia não representam custos para os nossos doentes, perguntei à senhora se não os queria medir visto estar já ali e estar em jejum, apesar de a senhora ter por hábito medi-los em casa, concordou em medi-los. No fim da medição o valor obtido era rondava os 140 mg/dl, expliquei à senhora que o valor estava muito alto, ela disse que quando media em casa nunca passava dos 60 mg/dl. Pedi à senhora para voltar no dia seguinte em jejum, para tirarmos as dúvidas e trazer a sua máquina de medição com ela. Assim fez, verifiquei que as tiras estavam há bastante tempo fora da validade, e expliquei à senhora que podia estar aí o problema, voltei a efetuar a medição da glicémia, os valores estavam novamente na ordem dos 140 mg/dl. Aconselhei a senhora a

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

falar desta situação à médica visto que já ia ter uma consulta. Uns dias mais tarde, a senhora voltou à farmácia com uma receita da médica para começar terapêutica com metformina.

Disponibilizei ainda um novo aparelho de medição da glicémia à doente para que pudesse fazer a correta medição em casa.

9 Conclusão

Ao fim destes quatro meses e meio de estágio, posso concluir que esta experiência permitiu que eu me apercebesse do valor que o farmacêutico tem para os utentes, sendo o profissional de saúde a quem estes recorrem mais facilmente para expor os seus problemas e se aconselharem. O estágio transmitiu-me também a responsabilidade, os deveres e as obrigações que temos para com os utentes da farmácia e para com a sociedade em geral, bem como a dinâmica das diferentes atividades que são diariamente realizadas em farmácia comunitária

Apesar de na faculdade ter abordado em teoria a interação farmacêutico/utente, só o contacto direto com os utentes leva a que se trabalhe e aperfeiçoe as técnicas de comunicação. O estágio veio permitir essa interação. Neste campo considero que o estágio foi uma ferramenta valiosa, sobretudo porque aprendi algumas expressões menos usuais que os utentes utilizam, bem como as maneiras como expressam os seus problemas. Um outro aspeto que o estágio permitiu foi a aprendizagem de muitos nomes comerciais e formas de apresentação que me eram desconhecidos antes de iniciar o estágio.

Sendo a Farmácia Almiro uma farmácia de vila, foram-me solicitados bastantes vezes medicamentos e produtos de utilização veterinária, área na qual notei que a nossa componente teórica não é tão completa.

Finalizando, estou convicto que o estágio foi de grande importância para a minha formação, sobretudo porque tive uma equipa na farmácia sempre disposta a ensinar. Pude finalmente fazer uso dos conhecimentos adquiridos, e perceber que a aprendizagem não acaba aqui, para ser um profissional competente e satisfazer as necessidades dos utentes, é necessária atualização permanente.

Apesar de a Farmácia Comunitária não ser das áreas que mais gostava antes de iniciar o estágio, a verdade é que gostei da experiência, do contacto com as pessoas, do aconselhamento, da importância da nossa ação, podendo de facto esta ser uma área pela qual passe o meu futuro profissional.

10 Bibliografia

1. Fernandez, J., Torres, M.J., Campos, J., Arribas-Poves, F., e Blanca, M., *Prospective, multicenter clinical trial to validate new products for skin tests in the diagnosis of allergy to penicillin*. J Investig Allergol Clin Immunol, 23 (2013) 398-408.
2. Ordem dos Farmacêuticos, *Boas práticas farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF)*, Conselho Nacional da Qualidade, 3 (2009) 1-53 [Acedido a 25-06-2015]. Disponível em: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf
3. Resumo das Características do Medicamento - Strepfen, disponível em http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=31887&tipo_doc=fi, última consulta: 05/06/2015.
4. Hamilton, P., Hul, David., *Drugs a drugs, a practical guide to the safe use of common drugs in adults*, second edition, ISBN 1-55195-200-9, (2006).