



Filipe Emanuel Hasse Velez Furtado

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo
Dr. Paulo Monteiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Março 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Filipe Emanuel Hasse Velez Furtado

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo
Dr. Paulo Monteiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Março 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Filipe Emanuel Hasse Velez Furtado, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009298, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular.

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

Coimbra _____ de _____ de 2016.

Assinatura do Aluno

(Filipe Emanuel Furtado)

Assinatura do Estagiário
(Filipe Emanuel Furtado)

Assinatura do Orientador de Estágio
(Dr. Paulo Monteiro)

Coimbra, ___ de Março de 2016

Agradecimentos

Antes de mais, gostaria de deixar uma palavra de apreço à Prof. Dr. Isabel Victória, por ter sido determinante na escolha do local de estágio e pela disponibilidade que sempre demonstrou.

Ao Dr. Paulo Monteiro deixo os meus mais sinceros agradecimentos por me ter acolhido prontamente na sua farmácia, pela compreensão e preocupação sempre demonstrados pela minha formação e por todas as oportunidades que me deu para desenvolver as minhas competências.

Queria expressar a minha gratidão para com todos os elementos da equipa da Farmácia São José que mais que a disponibilidade incondicional para me ensinar e contribuírem para o meu sucesso e evolução profissional, me integraram na equipa e me acolheram como uma família criando um ambiente de trabalho que para sempre recordarei saudade.

Aos meus amigos e colegas de curso deixo um sentido abraço por todos os momentos de companheirismo e amizade sempre demonstrados e por todos os momentos inesquecíveis que passamos juntos nesta cidade.

Não poderia terminar sem antes agradecer todo o apoio e carinho da minha família, da minha mãe e namorada que sempre estiveram presentes e acreditaram em mim mesmos nos momentos em que eu não o faria e foram pilares essenciais para o homem que sou hoje. Ao meu avô que infelizmente não pôde ver-me terminar o curso, deixo o abraço que gostaria de hoje lhe poder dar.

Índice

Lista de Abreviaturas.....	6
1.-Introdução.....	7
2.-Análise S.W.O.T.....	8
2.1.-Pontos Fortes.....	8
2.1.1-Localização.....	8
2.1.2-Espaço.....	8
2.1.3-Equipa Técnica.....	9
2.1.4-Dermofarmácia e cosmética.....	9
2.1.5-Gestão do estagiário.....	9
2.1.6-Forte afluência à farmácia.....	10
2.1.7-Equipamento.....	10
2.1.8-Dimensão da farmácia.....	10
2.1.9-Organização e Gestão.....	11
2.1.9.1-Organização da equipa.....	11
2.1.9.2-Organização dos produtos.....	11
2.1.9.3-Gestão de stocks.....	12
2.1.9.4-Gestão de compras.....	12
2.1.9.5-Gestão e organização de encomendas.....	12
2.1.9.6-Organização documental.....	13
2.1.10-Conferência e preparação de receituário.....	13
2.1.11-Medicamentos manipulados.....	14
2.1.12-Atendimento.....	15
2.2.-Fraquezas.....	15
2.2.1-Designação comercial dos medicamentos.....	15
2.2.3-Preparações e manipulados para uso veterinário.....	15
2.2.4-Dermofarmácia e Cosmética.....	16
2.3.-Oportunidades.....	16
2.3.1-Ações de Formação.....	16
2.3.2-Implementação da plataforma de comércio online “Farmácias Portuguesas”.....	16
2.3.3-Implementação do programa “Kaizen”.....	17
2.4.-Ameaças.....	18

2.4.1.-Utentes.....	18
2.4.2.-Homeopáticos	18
3.-Conclusão.....	19

Lista de Abreviaturas

CHUC- Centro Hospitalar Universitário de coimbra;

MICF- Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

S.W.O.T- *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*

I.-Introdução

O estágio curricular visa a aplicação e consolidação das competências adquiridas ao longo do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), constituindo uma primeira experiência profissional, um primeiro contacto com o mercado de trabalho e uma oportunidade de desenvolvimento a nível profissional e pessoal.

O estágio curricular visado neste relatório foi realizado na Farmácia São José em Coimbra, entre os meses de Setembro e Fevereiro do ano letivo 2015/2016. O estágio foi realizado sob a orientação do Dr. Paulo Monteiro, proprietário e diretor técnico da referida farmácia. O estágio permitiu-me ter uma visão global do funcionamento de uma farmácia comunitária bem como uma perceção de todos os elementos que são inerentes ao seu funcionamento e pontos fulcrais para o seu sucesso. Para além do essencial para a farmácia, pude também experienciar o que é fundamental para o desempenho óptimo e correcto das funções do farmacêutico.

Este relatório tem por objectivo descrever o meu percurso enquanto estagiário, relatando os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças encontrados, relativos aos conhecimentos e actividades realizadas durante o estágio bem como à aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso. O relatório será por isso realizado na forma de uma análise S.W.O.T. (*Strenghts, Weaknesses, Opportunities and threats*) .

2.-Análise S.W.O.T

2.1.-Pontos Fortes

2.1.1-Localização

A Farmácia São José encontra-se na Avenida Calouste Gulbenkian em Coimbra, no centro comercial Mayflower. Este local tem uma população relativa elevada e de grande diversidade em termos etários em consequência de estar inserida numa área residencial e próxima do pólo Universitário das Ciências da Saúde. Está garantido um fluxo elevado de população necessitada de produtos vendidos em farmácias na zona, já que a farmácia se encontra muito perto do pólo principal do Centro Hospitalar Universitário de Coimbra (CHUC), Unidade de Saúde Familiar Cruz de Celas, e diversas unidades privadas de serviços de saúde. Para além disto a farmácia consegue aceder frequentemente a utentes de áreas residenciais que não a sua, tendo em conta a concentração de unidades prestadoras de serviços de saúde, públicas e privadas, na zona. Isto enriquece o estágio, permitindo um contacto constante com o utente e com necessidades de natureza variada.

2.1.2.-Espaço

A farmácia é ampla e bem iluminada, permitindo uma exposição variada dos produtos. A disposição é organizada e otimizada de forma a proporcionar fácil identificação e visualização dos produtos pelos utentes mas também de modo a que seja mais ágil a sua dispensa por parte da equipa. Existem zonas destinadas (“zonas quentes”) a produtos que necessitem de maior rotação, que se encontrem em promoção, ou que tragam maiores vantagens comerciais à farmácia. A farmácia dispõe de 10 balcões, juntos dois a dois, ao longo do espaço. Destes 10 balcões 2 estão mais próximos da zona de exposição de produtos de cosmética, onde está sempre garantida a presença de um membro da equipa mais especializado na área. Existe um dispensador de senhas electrónico que facilita a organização dos utentes dentro da farmácia e ordem de atendimento, permitindo também a divisão entre atendimento geral ou de cosmética de forma a garantir que é prestado o melhor serviço ao utente.

2.1.3.-Equipa Técnica

A equipa técnica da farmácia São José é constituída por 15 membros. Numa equipa desta dimensão a cooperação e coordenação existentes são fundamentais para garantir o seu bom funcionamento, assegurando sempre que o melhor serviço possível é prestado ao utente. Toda a equipa trabalha para um objectivo comum, o de satisfazer o utente e assegurar-se que este sai da farmácia com razões para recorrer à mesma sempre que necessário. O atendimento ao público rege-se pela prestação de um aconselhamento de qualidade, proporcionando ao utente a oportunidade de expor as suas dúvidas e opiniões, colmatando qualquer falha ou insegurança por parte do mesmo, promovendo uma relação de empatia e confiança de parte a parte. Numa farmácia desta dimensão torna-se imprescindível a distribuição de funções pela equipa em áreas mais específicas, esta distribuição assegura um funcionamento eficaz e de qualidade, assegurando o óptimo desempenho de cada membro na sua função.

Durante todo o estágio a equipa mostrou sempre disponibilidade total, facilitando a resolução de qualquer desafio encontrado e incentivando à aquisição de novos conhecimentos. Isto permitiu-me ampliar bem como consolidar os conhecimentos adquiridos ao longo do percurso académico. O bom funcionamento não resulta apenas das relações profissionais entre a equipa mas também do ambiente familiar que existe, facilitando assim a cooperação e criando um ambiente de trabalho único e essencial para o máximo rendimento de cada membro. A equipa integra por completo o estagiário, proporcionando assim um ambiente de trabalho ideal.

2.1.4.-Dermofarmácia e cosmética

A Farmácia São José disponibiliza uma ampla gama de produtos de dermofarmácia e cosmética, e está sujeita a uma grande procura dos mesmos. A procura destes produtos é cada vez maior e o aconselhamento com o farmacêutico é cada vez mais solicitado, é importante saber esclarecer os utentes. Para isto beneficiei do facto de existirem membros especializados da equipa técnica que contribuíram imensamente para o desenvolvimento de conhecimentos nesta área cada vez mais importante da farmácia comunitária.

2.1.5.-Gestão do estagiário

Na Farmácia São José os estagiários são divididos e são-lhes atribuídas tarefas que partilham ou sobre as quais se revezam, permitindo assim um melhor acompanhamento do estágio e disponibilidade total para ajudar os estagiários quando necessário. Para além disto

permite organizar os estagiários de modo a que não haja sobreposição de funções que poderiam resultar na perda de tempo de aprendizagem. Numa primeira fase, a componente observacional é predominante, permitindo uma integração futura mais fácil. Quando é introduzida a componente prática, inicialmente o estagiário é sempre acompanhado de perto por um elemento da equipa, que garante que a aprendizagem é feita de forma correcta e auxilia tanto quanto necessário, começando no entanto a incutir alguma independência ao estagiário. Quando o estagiário já adquiriu um certo nível de competências e conhecimentos, começa a torna-se independente. A forte afluência à farmácia em alguns períodos horários fez com que, por vezes, ainda no início do estágio, tivesse de ultrapassar desafios sozinho, não porque a equipa não estivesse disponível mas para não a sobrecarregar. Isto contribuiu para que amadurecesse e me tornasse mais independente e confiante, desenvolvendo competências de gestão e resolução de problemas de forma autónoma. Desta forma considero que cheguei ao fim do estágio com capacidades que reconheço cruciais e me tornam mais apto para enfrentar o mercado de trabalho.

2.1.6.-Forte afluência à farmácia.

O fluxo constante de utentes faz com que não existam “tempos mortos” permitindo-me assim beneficiar de uma experiência enriquecedora, tirando proveito de todas as horas de estágio. Naturalmente, o elevado número de utentes e a sua diversidade condicionam a que a farmácia tenha disponível uma grande variedade de produtos e serviços. Isto torna-se um desafio na perspectiva do conhecimento de todos estes produtos, exigindo uma actualização e adição constantes de novos conhecimentos.

2.1.7.-Equipamento

A farmácia São José dispõe de um robot para a dispensa dos medicamentos, facilitando assim, sobretudo numa fase inicial, o atendimento pelo estagiário uma vez que minimiza as hipóteses de erro na dispensa.

2.1.8.-Dimensão da farmácia

Por ser uma farmácia de dimensão razoável, com funções distribuídas entre a equipa e elevado fluxo de utentes, proporciona ao estagiário a oportunidade de contactar extensamente com todas as áreas inerentes ao funcionamento da farmácia, sejam estas a organização e gestão, conferência e preparação de receituário, preparação de manipulados e

atendimento. Durante o meu estágio foi-me dada a oportunidade de desenvolver e adquirir conhecimentos sobre todas estas áreas.

2.1.9.-Organização e Gestão

A organização e gestão numa farmácia são elementos cruciais para o seu bom funcionamento.

Durante o meu estágio tive a oportunidade de observar e participar na organização e em procedimentos de gestão da farmácia. Isto permitiu-me ter a percepção *in loco* do peso que estas duas componentes têm na gestão de uma pequena empresa.

2.1.9.1-Organização da equipa

Na Farmácia São José pude observar como é importante a organização da equipa, a distribuição de funções e o impacto que tem no seu funcionamento. A presença de profissionais com competências para executar as funções necessárias ao dia-a-dia de uma farmácia de oficina tem de estar assegurada. A execução destas funções não deve estar apenas assegurada mas assegurada ao melhor nível para garantir o bom funcionamento da farmácia. Tem de existir entendimento e coordenação entre a equipa para que todos os serviços que a farmácia oferece tenham sempre a melhor qualidade. No entanto a especialização nunca deve ser tanta que incapacite a execução de qualquer função quando necessário.

2.1.9.2.-Organização dos produtos

A organização dos produtos é essencial tanto para o utente como para o bom desempenho do farmacêutico. A organização deve ter em conta os produtos que devem ou não estar expostos e quais as vantagens que trazem à farmácia, deve ser encontrado um ponto de consenso entre as necessidades do utente e da farmácia, nunca esquecendo que o utente é o elemento mais importante para o funcionamento da farmácia e que os produtos que lhe dispensamos devem ter sempre os seus interesses em conta e qualidade assegurada. Na Farmácia São José é feita uma gestão periódica dos produtos expostos e tive a oportunidade de acompanhar de perto a lógica que esta segue. Para além disto, os produtos que não estão expostos, nem estão no robot, têm de ser organizados de forma a facilitar a sua dispensa, isto é feito organizando os mesmos por categorias marcas e procura, tornando assim a sua localização um processo lógico, ágil e rápido.

2.1.9.3-Gestão de stocks

É crucial que dentro das capacidades da farmácia esta tenha sempre disponíveis produtos que satisfaçam as necessidades do utente no imediato. A gestão de stocks compreende a análise da constante da procura do utente, permitindo uma antecipação por parte da farmácia na aquisição dos produtos. O controlo dos stocks existentes é também de grande importância para a gestão da farmácia, aferir os produtos que precisam de ser escoados quer por aproximação de prazos de validade ou porque têm menos saída, permite à farmácia minimizar consideravelmente as suas perdas. Atualizações periódicas de stocks através de contagens físicas, numa farmácia de dimensão considerável como é a Farmácia São José, são uma mais valia para garantir o bom funcionamento e um controlo mais apertado dos stocks. Durante o meu estágio foi-me proporcionada a oportunidade de acompanhar e participar nestas análises.

2.1.9.4.-Gestão de compras

A gestão de compras está inevitavelmente ligada à análise da procura e dos stocks da farmácia. Para além disto a gestão de compras depende dos volumes que a farmácia pode adquirir, dos contactos de que dispõe, das condições que lhe são apresentadas e das melhorias que se conseguem às ofertas feitas pelos delegados. No meu estágio esta foi a área que mais interesse me suscitou, a aquisição de produtos pela farmácia tem de resultar de uma análise minuciosa de todos os factores acima mencionados, de modo a rentabilizar da melhor forma o investimento feito e ainda assim assegurando produtos de qualidade para os utentes. Foi-me dada a oportunidade de assistir a reuniões com os delegados na aquisição de produtos, bem como assistir na preparação que é feita antes destas.

2.1.9.5.-Gestão e organização de encomendas

A gestão e organização de encomendas constituem uma parte considerável da actividade do dia-a-dia na farmácia de oficina. Os produtos e os seus preços de aquisição têm de ser conferidos assegurando a conformidade com as quantidades e condições que foram previamente negociadas. As encomendas dividem-se em encomendas diárias, instantâneas ou encomendas de grande volume. As encomendas diárias pretendem repor o stock de produtos que estão na farmácia em menor quantidade mas têm uma saída diária e que têm definido um stock mínimo que garante a dispensa ao utente. As encomendas instantâneas são encomendas de produtos que a farmácia encomenda pontualmente a pedido dos utentes ou de cuja farmácia tenha inesperadamente ficado sem stock. As encomendas de grande

volume satisfazem as necessidades da farmácia por um período mais alargado de tempo e normalmente são negociadas diretamente com os laboratórios e em volumes consideráveis, conseguindo melhores condições. A seguir a serem conferidos e registados como disponíveis em stock, os produtos têm de ser devidamente arrumados de modo a facilitar o trabalho de quem está dedicado ao atendimento. A Farmácia São José dispõe de um robot que facilita a arrumação de uma parte considerável dos produtos, no entanto nem todos são arrumados no robot.

As encomendas têm de ser processadas com celeridade, sobretudo as encomendas instantâneas e que estão reservadas para determinado utente. É importante que este processo seja feito de modo ágil e organizado para que em qualquer momento se possam rastrear e encontrar os produtos, caso ainda não estejam arrumados mas seja necessária a sua dispensa. Tudo isto contribui para um atendimento mais eficaz, minimizando os erros e fazendo com que o utente tenha o menor tempo de espera possível e sinta sempre que lhe é dada toda a atenção merecida.

Particpei ativamente na organização e gestão de encomendas, sendo para mim, perceptível o quão é importante para o bom funcionamento de uma farmácia desta dimensão nunca perder o controlo destas duas componentes.

2.1.9.6.-Organização documental

Toda a documentação que faz parte do dia-a-dia de uma farmácia de oficina deve estar devidamente organizada e arrumada seguindo um percurso rastreável até ao local onde é processada. A perda de documentação importante como facturas de encomendas ou receitas pode resultar em perdas significativas para a farmácia. Tendo em conta que o local em que as receitas e facturas eram processadas não era o mesmo em que estas eram recebidas, é importante que estejam devidamente organizadas e arrumadas até à altura de serem conferidas. Na Farmácia São José existe um procedimento que assiste na organização e arrumação de documentos importantes até que estes sejam processados.

2.1.10.-Conferência e preparação de receituário

A informatização das receitas que tem vindo a ser implementada nos últimos anos diminui consideravelmente a ocorrência de erros, no entanto não a elimina e é natural que estes ocorram sendo portanto necessário proceder à conferência e correcção de receitas. Atualmente, as receitas seguem um modelo informático homogéneo transversal a todas as

unidades de saúde do país. O modelo atual permite uma automatização na selecção dos planos de comparticipação, excepções e despachos, minimizando assim o erro na sua selecção, e indicando quais os medicamentos que podem ser cedidos mediante a receita apresentada. No entanto nem todas as receitas são informatizadas. O Ministério da Saúde estabelece os grupos e subgrupos farmacoterapêuticos de medicamentos que podem ser objeto de comparticipação e os respetivos escalões de comparticipação bem como normas de preenchimento das receitas e dispensa de medicamentos. O não cumprimento destas normas nas receitas que são preenchidas ou processadas manualmente ou por alguma razão geram erros informáticos, podem levar à deficiente facturação das mesmas impossibilitando o pagamento das comparticipações à farmácia. De modo a evitar que isto aconteça, na Farmácia São José as receitas são verificadas diariamente e atravessam várias etapas de conferência de forma que qualquer problema seja resolvido antes do envio das receitas para o centro de conferência.

Numa primeira fase, normalmente concretizada pelos estagiários, as receitas eram organizadas por organismo e lote, eram verificados o prazo de validade da receita, assinatura do médico prescriptor, existência da vinheta do médico e do local de prescrição, número de beneficiário do utente (estes últimos no caso de serem receitas manuais), facturação da receita no organismo correcto, cedência da medicação prescrita, data e assinatura do responsável pela mesma e por fim a assinatura do utente¹.

A organização do receituário revelou-se uma ferramenta importante no desenvolver do estágio porque proporcionou um primeiro contacto com os diferentes organismos de comparticipação, permitindo também antecipar futuros erros durante o atendimento e deixar-me mais alerta para essa fase do estágio.

2.1.1.1.-Medicamentos manipulados

Apesar da procura por medicamentos manipulados ser cada vez menor, a farmácia e farmacêutico continuam a desempenhar um papel fundamental são necessários ajuste de dosagem ou preparação de formulações não existentes no mercado. Na Farmácia São José existe um software que facilita a gestão de manipulados, o SoftGaleno ®. O SoftGaleno ® permite gerir clientes habituais e fornecedores, registo de quebras e cálculo de preços, entre outros. Durante o estágio tive a oportunidade de acompanhar e colaborar na preparação de alguns manipulados entre eles pomada de enxofre, talco mentolado e cápsulas de biotina. Tendo em conta que o farmacêutico desempenhar com qualidade as suas funções numa

farmácia de oficina tem de dominar diversas vertentes, sinto que puder acompanhar a preparação dos manipulados foi uma vantagem.

2.1.12.-Atendimento

O atendimento ao público constituiu para mim uma mais valia, do ponto de vista em que me possibilitou aplicar os conhecimentos adquiridos durante o percurso académico, contribuindo assim para a sua consolidação. O atendimento ao público depende inevitavelmente do contacto com o utente o que me permitiu desenvolver competências pessoais de comunicação e de compreensão. Tendo em conta a diversidade dos utentes, permiti-me desenvolver a adaptação do atendimento a cada utente, às suas necessidades e às suas dificuldades. O farmacêutico dispõe do último contacto (e muitas vezes do primeiro) do utente com um profissional de saúde antes de este iniciar a terapêutica, esta posição privilegiada torna evidente a importância do aconselhamento farmacêutico e do seu impacto na saúde pública.

2.2.-Fraquezas

2.2.1.-Designação comercial dos medicamentos

Uma das maiores dificuldades que encontrei no meu estágio foi a associação dos nomes comerciais dos medicamentos à denominação comum internacional dos princípios activos. Durante a vida académica o contacto com os princípios activos é diário no entanto o contacto com as várias designações comerciais é escasso dificultando sobretudo a fase inicial do estágio no atendimento. A inaptidão inicial para fazer associação pode levar à perda de confiança por parte do estagiário e por vezes desencoraja-lo, sobretudo porque nem todos os utentes têm a mesma atitude perante os estagiários.

2.2.3.-Preparações e manipulados para uso veterinário

Tendo em conta a inserção da farmácia no meio urbano, está naturalmente condicionado o número de manipulados para uso veterinário que lhe são requisitados, perpetuando-se assim no estágio o distanciamento que existe com esta área a nível académico, para além disto, devido ao pouco contacto que existe com esta área de especialização, torna-se difícil proceder a um aconselhamento de qualidade, normalmente obrigando a que recorresse a outro colega para o fazer.

2.2.4.-Dermofarmácia e Cosmética

A formação académica nesta área é restrita e, tal como foi referido anteriormente, a procura por estes produtos e aconselhamento sobre os mesmos é cada vez maior. Para além disto representa uma área importante na resolução e controlo de algumas patologias crónicas ou pontuais e imperfeições estéticas. Embora exista no plano curricular do MICF uma unidade curricular dedicada a esta área os conhecimentos adquiridos não permitem satisfazer as necessidades durante o estágio curricular, no entanto sou da opinião que nesta área, mais que nas outras, a experiência profissional é o elemento mais determinante para aquisição de conhecimentos tendo em conta a grande diversidade de produtos que existem e que as suas formulações nem sempre são claras.

2.3.-Oportunidades

2.3.1.-Acções de Formação

Durante o meu estágio foi-me proporcionada pela Farmácia São José a oportunidade de assistir a diversas acções de formação promovidas pela ANF ou laboratórios. Estas formações abordavam diferentes matérias, tais como marketing, gestão, apresentação de novos produtos, aconselhamento farmacêutico e atendimento. As formações de apresentação de novos produtos, muito embora a inegável tendenciosidade inerente, revelaram-se importantes ao longo de todo o estágio. Estas formações permitiam-me saber mais sobre produtos com os quais nunca tinha tido contacto, perceber quais as suas vantagens ou não sobre outros idênticos e estar sempre informado para poder prestar um bom aconselhamento e ou esclarecimentos aos utentes. Algumas destas acções embora tivessem como foco principal um produto, dedicavam uma atenção considerável à formação do farmacêutico para melhor prestar esclarecimentos mesmo que não fossem apenas sobre o produto em causa.

2.3.2.-Implementação da plataforma de comércio online “Farmácias Portuguesas”

Enquanto frequentei o estágio teve início a implementação da plataforma de comércio online “Farmácias Portuguesas”. Esta plataforma encontra-se disponível para qualquer

farmácia que faça parte das Farmácias Portuguesas desde que não tenha declarado a sua não participação. **Esta plataforma permite aos utentes encomendarem produtos da farmácia online, podendo** efectuar o seu levantamento ou pedir que lhes sejam entregues ao domicílio. Isto aplica-se tanto a produtos de venda livre como a medicamentos não sujeitos a receita médica e medicamentos sujeitos a receita médica, no caso destes dois últimos desde que a entrega seja efectuada por um farmacêutico. Para a farmácia isto constitui uma oportunidade clara de chegar a utentes que não estão na sua área residencial. Para além da venda de produtos, esta plataforma facilita também um acompanhamento da farmácia ao utente, permitindo que lhe sejam enviadas notificações das tomas e resultados e registo de quaisquer medições feitas na farmácia. Durante o meu estágio tive a oportunidade de participar activamente na implementação e gestão desta plataforma na Farmácia São José.

2.3.3.-Implementação do programa “Kaizen”.

Apesar de só mais tarde ter sido apresentada na sua totalidade, a filosofia “Kaizen” tem origem no Japão após a segunda guerra mundial, sendo que a sua primeira e mais notável aplicação foi pelo Sistema de Gestão do grupo Toyota².

“Kaizen” é a prática da melhoria contínua. Kaizen foi originalmente introduzido no Ocidente por Masaaki Imai com o livro “*Kaizen: The Key to Japan’s Competitive Success*” em 1986. Hoje o “Kaizen” é reconhecido em todo o mundo como um importante pilar da estratégia competitiva de longo prazo para as organizações. “Kaizen” é a melhoria contínua baseada em certos princípios orientadores, tais como: processos consistentes conduzem aos resultados desejados, ver por si mesmo para compreender a situação atual, falar com dados e gerir com base em factos, tomar medidas para conter e corrigir as causas raiz dos problemas e trabalhar como equipa entre outros.

O programa “Kaizen” pretende atingir a excelência operacional através da melhoria da qualidade dos produtos e serviços, do aumento da produtividade e da motivação dos colaboradores. Para isto baseia-se numa filosofia de aumento da produtividade, rentabilização e motivação de recursos, eliminação de desperdícios, redução de tempos de produção ou optimização de equipamentos. O “Kaizen” promove a implementação de estratégias necessárias para que melhoria contínua de uma forma sustentada seja uma prática permanente².

Apesar de inicialmente aplicada a grandes indústrias e empresas de grande dimensão a filosofia do “Kaizen” é aplicável qualquer que seja a dimensão da empresa e recentemente

tem sido implementada frequentemente na área dos cuidados de saúde tanto em instituições privadas como públicas.

Durante o período de estágio foi iniciada a implementação desta filosofia na Farmácia São José e pude colaborar na sua introdução e desenvolvimento, bem como observar os métodos utilizados e como estes contribuem para a melhoria contínua do funcionamento da farmácia.

2.4.-Ameaças

2.4.1.-Utentes

Nem todos os utentes têm a mesma atitude para com os estagiários. Embora uma grande parte esteja ciente de que o estagiário está em processo de aprendizagem e consequentemente se mostre mais compreensivo com qualquer demora ou necessidade de consulta de um colega no atendimento, infelizmente ainda são muitos os utentes que não confiam no estagiário, a maioria das vezes com questões de pouca relevância ou simples resolução, para as quais as aptidões do estagiário são mais que suficientes.

2.4.2.-Homeopáticos

Embora na Farmácia São José não fossem muitos os medicamentos homeopáticos, a sua procura era considerável e eram muitas vezes encomendados para satisfazer um cliente em particular. A pouca evidência científica e informação sobre muitos destes medicamentos fez com que nunca estivesse à vontade na sua dispensa bem como por vezes não pudesse prestar esclarecimentos sobre os mesmos. A escassez de informação, cria de um modo geral uma certa desconfiança sobre estes produtos e nas vantagens que puderam trazer ao utente. Além de tudo isto, existem inúmeros produtos e em diversas formas. No entanto, torna-se claro por quem está no atendimento que a procura destes produtos é cada vez maior, o que pode vir a exigir por parte do farmacêutico uma adaptação a este mercado. Não só do ponto de vista da prestação de serviços de saúde de qualidade mas também pela vertente económica, esta área tende a tornar-se cada vez mais significativa na farmácia. A inaptidão para prestar esclarecimentos aos utentes que procuram produtos homeopáticos, conduzirá à perda dos mesmos para locais concorrentes às farmácias, onde possam satisfazer as suas

necessidades sem acesso a profissionais de saúde qualificados. O farmacêutico tem a responsabilidade de se antecipar a esta procura, actualizando-se nesta área.

3.- Conclusão

O estágio em farmácia comunitária constituiu para mim uma mais valia. Para além da oportunidade única de aplicar e consolidar muitos dos conhecimentos reunidos ao longo percurso académico, antes da entrada no mercado de trabalho, permite-me hoje ter uma visão mais clara daquilo que é a farmácia comunitária e do quão importante é a sua existência no seio das comunidades.

Embora a conjuntura atual do sector seja pouco favorável, a proximidade e facilidade de acesso das farmácias à população é inegável e incomparável à de qualquer outra unidade prestadora de cuidados de saúde, esta é uma vantagem competitiva que confere à farmácia comunitária uma posição privilegiada para o alargamento e prestação de serviços à população. A farmácia comunitária pode mostrar-se uma ferramenta importante para o Serviço Nacional de Saúde (SNS), permitindo uma triagem dos utentes, levando a que o congestionamento de unidades de saúde familiar e mesmo urgências hospitalares seja menor, consequentemente poupando recursos financeiros ao SNS e resultando num aumento da qualidade dos serviços prestados bem como numa melhoria na comodidade para os utentes.

A integração do estágio em farmácia comunitária no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, representa uma primeira experiência profissional, de valor acrescido na preparação para a introdução no mercado de trabalho.

O meu estágio contribuiu para o meu desenvolvimento quer a nível profissional como pessoal. Foi-me dada a oportunidade de integrar uma equipa que me acolheu como um membro da mesma e sempre se mostrou empenhada em proporcionar-me a melhor experiência possível, demonstrando sempre total disponibilidade para me ensinar e acompanhar na ultrapassagem de todos os desafios que surgiram. Estarei para sempre grato pela experiência que me proporcionaram. Graças a esta equipa tenho hoje uma visão diferente daquilo que é a farmácia de oficina e um respeito e admiração profundos pelos profissionais nesta área.

Embora as perspectivas de futuro não sejam as melhores, tenho confiança que a farmácia comunitária tem mais do que os argumentos necessários para se voltar a afirmar e recuperar o reconhecimento que merece, como um pilar fundamental no seio das comunidades com profissionais de saúde a estas dedicados.

4.- Bibliografia

1. Portaria n.º. 137-A/2012, de 11 de maio. Diário da República, 1ª Série – N.º. 92 – 11 de maio de 2012 [Acedido a 04 de Janeiro de 2016]. Disponível em:
<http://dre.pt/pdfI/dip/2012/05/09201/0000200007.pdf>
2. <https://pt.kaizen.com/home.html>, acedido a 10/02/16