

Ana Laura Martins Ferreira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Ana Margarida Videira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

2014

Eu, Ana Laura Martins Ferreira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009009456, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade 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, 11 de Julho de 2014

(Ana Laura Martins Ferreira)

2014

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Farmácia Rainha Santa

- Janeiro/Maio 2014 -

Diretora Técnica e Orientadora de Estágio:

(Dr.^a Ana Margarida Pereira de Castro Videira)

Estagiária:

(Ana Laura Martins Ferreira)

Agradecimentos

Á Dr.ª Ana Videira por se ter disponibilizado a acolher-me no seio da sua equipa, por todos os conhecimentos transmitidos e pelo carinho demonstrado ao longo do estágio.

A toda equipa da Farmácia Rainha Santa pela simpatia e por partilharem comigo os seus conhecimentos, mostrando-se sempre disponíveis para contribuir para a minha formação e crescimento profissional.

Aos meus colegas estagiários por todo o companheirismo e amizade.

Aos meus pais, irmãos e amigos do coração, por acreditarem sempre no meu sucesso e pelo apoio constante.

A Coimbra.

Lista de Acrónimos

ANF – Associação Nacional das Farmácias

ARSC – Administração Regional de Saúde do Centro

BPF – Boas Práticas de Farmácia

CCF – Centro de Conferência de Faturas

DCI – Denominação Comum Internacional

HCG – Hormona Gonadotrofina Coriónica Humana

HTA – Hipertensão Arterial

IMC – Índice de Massa Corporal

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

IVA – Imposto de Valor Acrescentado

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

OMS – Organização Mundial de Saúde

PA – Pressão Arterial

PIC – Preço Impresso na Cartonagem

PVP – Preço de Venda ao Público

RAM – Reação Adversa a Medicamentos

SNF – Sistema Nacional de Farmacovigilância

SNS – Serviço Nacional de Saúde

VALORMED – Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens e Medicamentos, LDA

Índice

1. Introdução	9
2. Caracterização da Farmácia Rainha Santa	9
2.1. Localização Física	9
2.2. Horário de Funcionamento	9
2.3. Caracterização da População	10
2.4. Recursos Humanos.....	10
2.5. Infraestruturas e Equipamentos.....	11
2.5.1. Caracterização Exterior	11
2.5.2. Caracterização Interior	11
2.6. Sistema Informático.....	12
2.7. Informação e Documentação Científica	13
3. Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão de Existências	14
3.1. Aprovisionamento	14
3.1.1. Realização de Encomendas	14
3.1.2. Receção e Conferência de Encomendas	15
3.1.3. Marcação de Preços.....	16
3.2. Armazenamento.....	16
3.3. Gestão de Existências	17
4. Atendimento ao Público	17
4.1. Interação Farmacêutico/ Utente/ Medicamento	17
4.2. Farmacovigilância	18
5. Dispensa de Medicamentos	18
5.1. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica	18
5.2. Dispensa de Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes.....	20
5.3. Dispensa de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica – Automedicação versus Indicação Farmacêutica.....	20
6. Dispensa de Outros Produtos de Saúde	22
6.1. Produtos de Dermocosmética e Higiene	22
6.2. Produtos Dietéticos e Suplementos Alimentares.....	23
6.3. Produtos Fitoterapêuticos	23
6.4. Dispositivos Médicos.....	23

7. Medicamentos Manipulados	24
7.1. Preparações Extemporâneas	24
8. Contabilidade e Gestão na Farmácia.....	24
8.1. Receituário e Faturação	24
9. Cuidados de Saúde e Serviços Prestados.....	26
9.1. Determinação Parâmetros Bioquímicos e Fisiológicos	26
9.2. Programa de Recolha de Resíduos - VALORMED	27
10. Análise SWOT.....	28
11. Conclusão.....	31
12. Referências Bibliográficas.....	32

I. Introdução

O farmacêutico é, na cadeia de prestação de serviços de saúde ao doente, o profissional de saúde especialista do medicamento. Podendo desempenhar funções em várias áreas, é na farmácia de oficina que se encontra numa posição de proximidade com o doente e com o público em geral.

A formação técnico-científica no domínio do medicamento e a posição privilegiada de interação com o doente tornam-no responsável, entre outras ações, pelo acompanhamento/monitorização de doentes, identificação de situações de farmacovigilância, promoção da saúde e do uso racional de medicamentos. Sempre com foco no bem-estar geral do doente e na conservação da saúde pública.

O estágio em Farmácia Comunitária assume um elo de ligação entre os conhecimentos técnico-científicos e a realidade da profissão, surgindo assim como um complemento à formação profissional no sentido de aquisição de aptidões sociais, humanas e éticas.

O estágio a que se refere o presente relatório decorreu entre 13 de Janeiro e 23 de Maio, durante 810 horas, na Farmácia Rainha Santa, sob orientação da Dr.^a Ana Videira e com o apoio de toda a equipa técnica.

Este relatório pretende elucidar, de forma coerente e sintetizada as atividades desenvolvidas durante o estágio.

2. Caracterização da Farmácia Rainha Santa

2.1. Localização Física

A Farmácia Rainha Santa localiza-se em Coimbra, na Avenida Fernão Magalhães, n° 425 R/C, um local de fácil acesso tanto pedonal como de transportes públicos. A propriedade pertence ao Sr. Alfredo Videira e a direção técnica à Dra. Ana Margarida Videira.

2.2. Horário de Funcionamento

No sentido de proporcionar à população um serviço de saúde abrangente em termos de horário, a Farmácia Rainha Santa funciona continuamente das 8h00 às 20h00 nos dias úteis, o que permite o acesso à farmácia durante a hora de almoço e em período pós-laboral. Ao sábado, a farmácia está aberta ao público das 9h00 às 13h00. Nos dias de serviço de atendimento permanente a farmácia encontra-se aberta até às 24 h. Após essa altura, os atendimentos são efetuados pelo postigo localizado junto à porta da farmácia, até às 8 h do dia seguinte. A frequência com que se realiza o serviço é ditada pela Escala de Turnos elaborada pela Administração Regional de Saúde do Centro (ARSC).

2.3. Caracterização da População

A população alvo da Farmácia Rainha Santa é muito heterogénea, abrangendo várias faixas etárias, tal como, vários grupos socioeconómicos, com diferentes graus de instrução. Apesar de muitos utentes se dirigirem à farmácia pontualmente, destaca-se um grupo de utentes habituais, o que permite conhecer a sua história clínica e acompanhar a sua evolução. Esta fidelização possibilita, à farmácia, o acesso à identificação do utente e toda a informação relativa à sua medicação habitual, permitindo deste modo um acompanhamento personalizado.

2.4. Recursos Humanos

As farmácias devem dispor de pelo menos, um farmacêutico Diretor Técnico e um farmacêutico substituto, exceto no caso de farmácias cuja faturação ao SNS (Serviço Nacional de Saúde (SNS) seja igual ou inferior a 60% da faturação média anual por farmácia ao SNS ^[1, 2]. A equipa da Farmácia Rainha Santa caracteriza-se por ser uma equipa dinâmica e competente sendo o objetivo comum corresponder às necessidades e expectativas cada vez mais exigentes dos utentes.

A equipa técnica da Farmácia Rainha Santa é constituída por oito colaboradores, que passo a apresentar:

- Sr. Alfredo Videira – Proprietário;
- Dr.^a Ana Videira – Diretora Técnica;
- Dr. Nuno – Farmacêutico Adjunto;
- Sr. Carlos Barra – Técnico de Diagnóstico e Terapêutica;
- Sr. João Paulo Machado – Técnico de Diagnóstico e Terapêutica;
- D. Céu Couceiro – Ajudante de Farmácia;
- D. Gabriela Segura – Formação em ortopedia;
- D. Elsa – Auxiliar de Limpeza.

A Farmácia Rainha Santa respeita assim os requisitos exigidos por lei, tendo ao seu dispor um conjunto de profissionais qualificados no sentido de prestar um serviço de saúde de qualidade, o que contribui para a satisfação e fidelização dos utentes. Para além disto, as atividades e responsabilidades estão distribuídas e articuladas adequadamente entre os profissionais.

2.5. Infraestruturas e Equipamentos

2.5.1. Caracterização exterior

De acordo com as Boas Práticas Farmacêuticas (BPF), a farmácia está sinalizada com uma cruz verde perpendicular à fachada do edifício. Como preconizado nas BPF, quando a farmácia está de serviço, a cruz está iluminada para facilitar a identificação da farmácia e é transmitida a mensagem: “Serviço Permanente”. Também no exterior se encontra a identificação da Diretora Técnica, o horário de funcionamento da farmácia e a lista das farmácias de serviço ^[1]. A Farmácia Rainha Santa possui uma grande montra de vidro disponível para inúmeras ações publicitárias. Sendo o primeiro contacto comercial da farmácia existe uma preocupação adicional com as ações aqui publicitadas. A calendarização destas ações está dependente de inúmeros fatores como a publicidade dos produtos na comunicação social, a época do ano, entre outros. A entrada da farmácia é feita por uma rampa de inclinação adequada que facilita o acesso de cidadãos com deficiência motora ou de carrinhos de bebé.

2.5.2. Caracterização interior

As farmácias devem apresentar algumas divisões obrigatórias, bem como cumprir as dimensões mínimas preconizadas na legislação ^[3]. A Farmácia Rainha Santa é composta por dois andares. A cave destina-se à receção de encomendas e ao armazenamento de produtos de dermocosmética, puericultura, de ortopedia, de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) e Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) e de ofertas para clientes. Neste andar existe também uma pequena copa. O andar principal da Farmácia Rainha Santa é caracterizado pela existência: da sala de atendimento ao público, do gabinete de utente e laboratório de preparação de medicamentos, do escritório da direção técnica e zona de descanso, da zona de armazenamento de medicamentos, e de instalações sanitárias para uso do público e dos funcionários.

A Farmácia Rainha Santa está dotada de um sistema de monitorização da temperatura, estas encontram-se devidamente calibradas. Estão distribuídas pelas várias divisões da farmácia e também no frigorífico de armazenamento de medicamentos. Este sistema permite garantir o cumprimento das condições de armazenamento de medicamentos.

2.6. Sistema Informático

A Farmácia está equipada com um total de seis computadores ligados a um servidor comum, todos eles instalados, atualmente, com o programa *SPharm*[®], criado pela empresa SoftReis.



Figura 1. Programa informático *SPharm*[®] [4].

Em qualquer organização a gestão é fundamental para o funcionamento da empresa. Embora a farmácia de oficina não possa, apenas, ser vista como uma empresa e o ato farmacêutico seja muito mais do que a venda de produtos, a vertente económica e financeira não pode ser descurada. Uma vez que é o equilíbrio financeiro que permite a subsistência das organizações. Neste sentido há a necessidade de ferramentas administrativas que auxiliem diariamente o processo de gestão da farmácia. O *SPharm*[®] possibilita a gestão de encomendas, de stocks, de prazos de validade, permite atualizar preços, entre muitas outras funções. Para além das ferramentas administrativas, o *SPharm*[®] auxilia o farmacêutico na realização de um atendimento de qualidade. Disponibiliza várias informações sobre o medicamento, nomeadamente posologia, interações ou precauções especiais na administração. De destacar que cabe ao farmacêutico filtrar a informação disponível e adequá-la a cada situação apresentada. Pela especificidade de formação e proximidade ao doente, uma das responsabilidades do farmacêutico é acompanhar/monitorizar os doentes. Nomeadamente doentes crónicos e/ou polimedicados. Também neste sentido, o *SPharm*[®] é uma ferramenta bastante útil. Permite a criação de uma ficha para cada utente que para além de informações biográficas pode também incluir o seu perfil farmacoterapêutico. Esta

vantagem traduz-se na personalização do atendimento e assume especial relevância na identificação de interações e contra-indicações específicas de cada doente. Proporciona, assim, maior segurança e melhor gestão no ato farmacêutico.

Trabalhar com o sistema informático não foi uma tarefa complicada, no entanto, teria sido útil ter tido uma prévia formação, uma vez que, teria agilizado o processo de aprendizagem.

2.7. Informação e Documentação Científica

A investigação científica permite novos avanços no conhecimento, nomeadamente no que diz respeito às ciências da saúde. De acordo com o Código Deontológico, “*o farmacêutico deve manter atualizadas as suas capacidades técnicas e científicas para melhorar e aperfeiçoar constantemente a sua atividade, para que possa desempenhar conscientemente as suas obrigações profissionais perante a sociedade*”^[5]. O farmacêutico tem de ser pró ativo no que respeita à sua formação, mantendo-se atualizado para poder satisfazer as necessidades dos utentes.

Neste sentido, a farmácia deve possuir suportes bibliográficos que permitam responder a eventuais dúvidas. Deste modo, na Farmácia Rainha Santa encontram-se disponíveis para consulta várias publicações, como a Farmacopeia Portuguesa, Formulário Galénico Português, Regimento Geral dos Preços de Medicamentos Manipulados e Manipulações. Para além destas publicações, a farmácia dispõe ainda do Prontuário Terapêutico, do Índice Nacional Terapêutico, e de várias brochuras de laboratórios, nomeadamente das várias marcas de dermocosmética. Para além da consulta física da literatura mencionada, também é possível recorrer à internet, nomeadamente a sites institucionais de referência na área farmacêutica, como por exemplo o site da Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. (INFARMED) ou da Associação Nacional de Farmácias (ANF). A farmácia também recebe publicações periódicas da especialidade como, por exemplo, a “Farmácia Portuguesa”.

Durante o estágio contribuíram para o enriquecimento do meu conhecimento as ações de formação a que tive oportunidade de assistir, nomeadamente “BioActivo® Glucosamina Duplo e BioActivo® LipoExit Xtra” promovida pela *Pharma Nord*, e formações acerca das gamas da Avène Solares®, Vichy®, Mustela® e La Roche Posay®.

Estas ações de formação foram uma oportunidade única para aprender e conhecer variadíssimas marcas que não teria sido possível de outra forma. Os conhecimentos aprendidos nas formações revelaram-se fundamentais no aconselhamento dermocosmético. Seria de grande interesse a promoção, por parte da faculdade, previamente ao início do

estágio, de ações de formação em dermocosmética, uma vez que neste tipo de produtos é essencial o conhecimento das gamas dentro de cada marca, dada a grande especificidade e variedade de cuidados existentes.

3. Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão de Existências

Todas as empresas devem ser geridas tendo em conta três vertentes: humana, material e financeira. O sucesso de uma organização é assim determinado por uma gestão que alie a competência da equipa de trabalho à qualidade dos bens e serviços pelo menor custo global.

3.1. Aprovisionamento

O aprovisionamento tem o objetivo de colocar à disposição do utente os produtos que necessita nas melhores condições, com o menor custo e tempo de espera possíveis. A seleção do sortido ideal deve atender ao perfil dos utentes habituais da Farmácia, à sua localização, ao histórico de vendas, às oscilações sazonais, ao tipo de receituário predominante, à publicidade nos meios de comunicação social, às campanhas e bonificações dos laboratórios e armazenistas, ao espaço disponível na farmácia, entre outros aspetos.

Este foi o primeiro sector onde o estágio começou. Aqui, têm-se um primeiro contacto com os produtos existentes e com sua localização, bem como com o programa *Spharm*[®]. Estes conhecimentos foram de extrema importância para uma posterior fase de atendimento ao público.

3.1.1. Realização de Encomendas

Cada produto existente na farmácia contém uma ficha no sistema informático, a qual contém informações como o nome do produto, código, preço de custo, Preço de Venda ao Público (PVP), prateleira virtual, fabricante, forma de apresentação, família a que pertence, prazo de validade, Imposto de Valor Acrescentado (IVA), *stock* mínimo, *stock* máximo, *stock* atualizado, quantidade encomendada. Quando é atingido o *stock* mínimo de um produto, é gerada automaticamente uma proposta de encomenda de modo a repor o *stock* máximo. Essas propostas de encomenda são analisadas e, se necessário, alteradas pelo profissional responsável pela encomenda, tendo em conta por exemplo a média mensal de vendas, a época sazonal e as bonificações, sendo depois enviadas ao fornecedor via *modem*.

As encomendas também podem ser feitas pelo telefone ou na internet, apenas em situações pontuais, normalmente quando um produto solicitado por um utente está em falta

na farmácia. Em última análise recorre-se a outras farmácias com quem se estabeleceu um acordo para obter produtos solicitados e não disponíveis nos armazenistas. Quando o produto chega à farmácia é reservado em nome do utente e guardado em local próprio, consoante tenha sido pago ou não.

As encomendas diretas são solicitadas aos representantes da marca que visitam a farmácia para dar a conhecer novos produtos e campanhas, ou por telefone.

Apesar de me ter sido dada uma explicação sobre as várias vias de realização de encomendas apenas tive oportunidade de realizar encomendas via telefónica.

3.1.2. Receção e Conferência de Encomendas

As encomendas são transportadas, e entregues na farmácia, acondicionadas em contentores de plástico, caixas de cartão ou em contentores equipados com cuvetes de frio, no caso de necessitarem de condições especiais de conservação. Estas vêm acompanhadas pela respetiva fatura, na qual consta o número do documento, identificação do fornecedor, identificação da farmácia, data, hora e local de entrega, código e designação dos produtos, quantidade enviada, preço de custo unitário, IVA aplicável, PVP dos MSRM, motivo do não fornecimento ou do não fornecimento da quantidade pedida (por exemplo, esgotado ou retirado) e custo total da encomenda.

Começa-se por verificar se todos os baques são destinados à Farmácia Rainha Santa e de seguida se existem produtos de frio, pois têm prioridade na receção. À medida que se dá entrada dos produtos no sistema informático confere-se o prazo de validade, o Preço Impresso na Cartonagem (PIC) bem como o seu estado de conservação.

No caso das matérias-primas, estas devem vir acompanhadas do seu boletim analítico, que comprova a conformidade com a monografia da Farmacopeia Portuguesa ou Farmacopeia Europeia. Quando se destinam à utilização no laboratório da farmácia é necessário anexar à fatura o boletim de análise e arquivar na pasta referente a matérias-primas.

No primeiro mês de estágio realizei diariamente esta tarefa, primeiramente acompanhada e posteriormente sozinha.

3.1.3. Marcação de Preços

O PVP dos MSRM não pode ser alterado, constando obrigatoriamente na cartonagem.

Os MNSRM e restantes produtos exigem marcação de preços, pois apenas apresentam o preço de custo na fatura. Como tal, no fim da receção da encomenda, há que efetuar a marcação dos produtos com preço variável, o qual é determinado em função do preço de custo praticado pelo fornecedor, da margem de comercialização e da taxa de IVA legalmente estabelecida para o produto (6% ou 23%). A etiqueta autocolante deve ser colocada de forma a não ocultar dados importantes (tais como o lote, o prazo de validade, a composição e os conselhos de utilização) e contém a designação do produto, código de barras, código do produto, PVP e taxa de IVA a que está sujeito. O PVP calcula-se segundo a fórmula:

$$PVP = (\text{Preço de Custo} \times \text{Margem de Comercialização}) + IVA$$

Esta tarefa foi realizada sempre com a confirmação de um colega.

3.2. Armazenamento

Concluída a receção da encomenda, procede-se ao armazenamento dos medicamentos. A qualidade do armazenamento é fundamental para garantir a otimização de espaço, a conservação das propriedades dos produtos e tornar mais fácil e rápido o seu acesso, agilizando o atendimento. Como tal devem respeitar-se as condições de conservação exigidas pelos produtos (luz, temperatura e humidade)^[2] e respeitar o princípio do “*first in, first out*”, no sentido de dispensar primeiro os produtos com menor prazo de validade permitindo a rotatividade do *stock*. No ato de arrumação, é preciso ter em conta o espaço físico disponível, o tipo de produto e as promoções com o objetivo de criar, na sala de atendimento, um ambiente harmonioso e apelativo. Como já foi referido, os psicotrópicos são guardados num local de difícil acesso a terceiros, assim como os MSRM.

O ato de arrumar é uma tarefa importante e que não deve ser desvalorizada, uma arrumação adequada rentabiliza o tempo de procura dos medicamentos e evita erros de dispensa. Foi uma tarefa que considerei importante para ter contato com os produtos, conhecê-los e saber onde se encontravam, o que facilitou, posteriormente, a fase de atendimento ao balcão.

3.3. Gestão de existências

A farmácia é um local de prestação de serviços de saúde, mas é também constituída por uma parte comercial, por isso o seu bom funcionamento está dependente duma boa capacidade de gestão. A gestão de *stocks* é das tarefas mais importantes na gestão de uma farmácia. Deve-se avaliar a rotatividade dos produtos por forma a evitar, por um lado, ruturas de *stock* e por outro, o seu acumular desnecessário. Para além da rotatividade, também é importante caracterizar os utentes da farmácia, nomeadamente, o seu poder de compra e perfil de necessidades/interesses. A localização da farmácia, a proximidade de dias de serviço e as campanhas publicitárias na comunicação social são fatores que também condicionam a gestão de *stocks*.

O controlo de prazos de validade e a gestão de devoluções são atividades integrantes da gestão de *stocks* na Farmácia Rainha Santa. No entanto, não tive contacto com estas atividades.

4. Atendimento ao Público

O atendimento ao público e por conseguinte a cedência de medicamentos é a atividade mais reconhecida da prática farmacêutica. Comecei por acompanhar a Diretora Técnica ao balcão para observar como se processa o atendimento quer em termos humanos, quer técnicos. Após algumas semanas de acompanhamento, passei a atender sozinha, com a supervisão da equipa técnica.

4.1. Interação Farmacêutico/Utente/Medicamento

O farmacêutico é um agente de saúde pública e especialista do medicamento, que tem o dever de prestar um atendimento de qualidade, que satisfaça as necessidades dos utentes, alertando sempre para a importância do uso racional do medicamento. Pela posição privilegiada de proximidade com o doente e com o público em geral, o farmacêutico é muitas vezes o primeiro profissional de saúde a quem o doente recorre. Por essa razão, é normal que o utente se encontre bastante fragilizado e com muitas dúvidas.

A interação com o utente é das tarefas mais complexas de exercer em farmácia de oficina, dado que cada utente possui necessidades e preocupações individuais que pretende esclarecer. Deste modo, o farmacêutico não deve ter uma atitude pré-programada que utiliza para todos os atendimentos, devendo este ser personalizado a cada pessoa. Um aspeto importante a ter em conta é, sem dúvida, a comunicação com o utente e adaptação da linguagem ao nível sociocultural do mesmo. A comunicação deve ser clara, objetiva,

utilizando palavras simples e exemplos claros. Ou seja, para ganhar a confiança/fidelizar o utente deve-se trabalhar em duas vertentes: na postura (segurança, empatia, disponibilidade e interesse), e na agilidade e rapidez na resolução dos problemas. É ainda de ressaltar que o farmacêutico (e todos os que trabalham na farmácia) está obrigado ao sigilo profissional relativo aos factos de que tenha conhecimento no exercício da profissão, exceto quando há necessidade de revelar esses factos para salvaguardar interesses de força maior.

Durante os primeiros atendimentos que realizei, senti alguma dificuldade em conseguir conciliar a análise de informações, com a correta comunicação com o utente, face às minhas próprias dúvidas e inseguranças. Porém, com a experiência consegui adquirir mais confiança e agir naturalmente.

4.2. Farmacovigilância

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a farmacovigilância consiste num “conjunto de atividades de deteção, registo e avaliação das reações adversas, com o objetivo de determinar a incidência, gravidade e nexos de causalidade com os medicamentos”^[6].

O farmacêutico encontra-se numa posição privilegiada para o acesso à informação relacionada com os benefícios e/ou riscos que advêm da exposição do indivíduo ao medicamento, portanto desempenha um papel fundamental na identificação e notificação de Reações adversas aos Medicamentos (RAMs). Sempre que identificar possíveis RAMs, tem a obrigação ética e legal de as notificar ao INFARMED, utilizando o boletim de notificação ou preferencialmente através do “Portal RAM” disponível *online*.

Durante o estágio não tive oportunidade de notificar nenhuma suspeita de RAM.

5. Dispensa de medicamentos

5.1. Dispensa de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Os Medicamentos Sujeitos a Receita Médica são todos aqueles que possam constituir um risco para a saúde do utente, direta ou indiretamente, mesmo quando usados para o fim a que se destinam; caso sejam utilizados sem vigilância médica, possam constituir um risco, direto ou indireto, para a saúde, quando utilizados com frequência em quantidades consideráveis para fins diferentes daqueles a que se destinam; contenham substâncias, ou preparações à base dessas, cuja atividade ou reações adversas seja indispensável aprofundar; ou se destinem a ser administrados por via parentérica^[7].

Os MSRM só podem ser cedidos mediante a apresentação da respetiva receita médica. Para que seja efetuada a comparticipação é obrigatória a prescrição eletrónica de todos os

MSRM, incluindo medicamentos manipulados e medicamentos psicotrópicos e estupefacientes. Porém existem exceções para as quais as receitas podem ser prescritas manualmente, são elas: falência do sistema informático, inadaptação fundamentada do prescritor previamente confirmada e validada anualmente pela respetiva Ordem profissional, prescrição ao domicílio ou ainda outras situações até um máximo de 40 receitas médicas por mês. Os medicamentos prescritos em receitas manuais, apenas podem ser comparticipados, se na receita constar a exceção correspondente ^[8].

Antes de dispensar os medicamentos da receita o farmacêutico faz uma análise sumária da mesma verificando os aspetos essenciais para que seja considerada válida: número da receita e respetivo código de barras, local de prescrição e respetivo código de barras, identificação do médico prescritor (nome, especialidade médica, número da cédula profissional e respetivo código de barras, no caso de vinhetas manuais é utilizada a vinheta identificativa do médico), nome e número de utente, entidade responsável (e se aplicável o regime especial de comparticipação), designação do medicamento, dosagem, forma farmacêutica, número e dimensão das embalagens, data e validade da prescrição e assinatura do médico.

A legislação que regula a prescrição dos medicamentos preconiza a prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI) e o utente tem a responsabilidade/direito de optar por qualquer medicamento com a mesma DCI, forma farmacêutica, dosagem e tamanho de embalagem similares ao prescrito. No entanto existem algumas exceções à prescrição por DCI. Desta forma, a prescrição por nome comercial pode ocorrer para medicamentos com margem terapêutica estreita; quando existe historial de reação adversa ou quando o medicamento se destina à continuidade a um tratamento ^[9]. Estas situações devem estar devidamente indicadas na receita médica.

O passo seguinte consiste em verificar se existe alguma incompatibilidade entre os MSRM prescritos ou entre estes e o doente. De seguida recolhem-se os medicamentos prescritos, confirma-se com o utente a medicação, no caso de esta já ser habitual, e presta-se toda a informação oral e escrita necessária. Durante o estágio alguns doentes solicitaram-me que escrevesse nas embalagens dos medicamentos cedidos a posologia. Imprime-se o documento de faturação no verso da receita e pede-se ao utente que assine como prova da dispensa dos medicamentos e de toda a informação necessária, é também impresso o recibo do utente que é carimbado e assinado pelo farmacêutico. No caso de sistemas de comparticipação complementares, é necessário tirar cópia da receita em conjunto com o cartão que identifica o sistema complementar. Portanto, são impressos dois documentos de faturação, um no verso da receita original (o do organismo principal) e outro no verso da cópia (do organismo

complementar) e o utente tem de assinar os dois. Por fim, o profissional que cedeu a medicação confere, carimba, data e rubrica a receita.

Inicialmente senti dificuldade na correspondência mental entre a DCI e o nome comercial. Atualmente a maioria das receitas que chegam à Farmácia Rainha Santa são informatizadas, mas também receitas manuscritas. Por vezes, estas suscitavam dúvidas, nesses casos confirmava sempre com outro elemento da equipa para garantir a correta dispensa.

5.2. Dispensa de Medicamentos Psicotrópicos e Estupefacientes

Devido à sua ação no sistema nervoso central, os medicamentos psicotrópicos e estupefacientes são frequentemente objeto de utilização abusiva e tráfico. No sentido de combater estas situações, estão sujeitos a um controlo rigoroso. A entidade responsável pela supervisão e fiscalização do uso terapêutico destas substâncias é o INFARMED, IP.

A dispensa destes medicamentos está, assim, sujeita a procedimentos especiais. O sistema informático requer o preenchimento de dados pessoais referentes ao doente, ao médico e ao adquirente. No fim da venda, para além da emissão do documento de faturação no verso da receita, o sistema informático emite um talão de registo de movimentos de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, que contem toda a informação referida anteriormente, e que é anexo a uma cópia da receita médica. O original da receita segue o percurso normal da conferência de receituário e faturação, sendo enviada para a entidade responsável pela comparticipação.

De salientar que é proibida a dispensa destas substâncias a menores ou a pessoas que sofram de doença mental.

5.3. Dispensa de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica – Automedicação *versus* Indicação Farmacêutica

Automedicação é a “utilização de MNSRM de forma responsável, sempre que se destine ao alívio e tratamento de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com a assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde” ^[10]. Ou seja, o doente decide dar início a um tratamento. No entanto, o farmacêutico deve promover o diálogo com o utente no sentido de obter informações que permitam avaliar corretamente a situação. Desta forma assegura-se a cedência consciente e segura de medicamentos, zelando sempre pelo seu uso racional e na indicação adequada. Informação sobre qual é o problema e os sintomas, qual a sua duração e intensidade bem como outros problemas de saúde e medicação habitual, devem ser focos de atenção na comunicação com o doente. Pelo que, sempre que o

farmacêutico considerar que a gravidade, duração ou intensidade dos sintomas possam estar relacionados com alguma patologia grave, deve aconselhar o doente a recorrer a uma consulta médica. Se por outro lado, a situação apresentada for pouco grave e de carácter autolimitado, o farmacêutico deve aconselhar ao doente as medidas não farmacológicas adequadas. A cedência de medicamentos apenas deve ser feita se a necessidade do utente assim o justificar. Para auxiliar na escolha da melhor opção terapêutica, o farmacêutico possui à sua disposição Normas de Orientação Farmacêutica, protocolos de indicação e guias farmacoterapêuticos. Em cada situação, o farmacêutico deve ainda considerar o princípio ativo, dose, forma farmacêutica, duração do tratamento e frequência de administração. Ao disponibilizar toda a informação necessária para o tratamento, o farmacêutico deve assegurar-se que o doente não tem dúvidas e que a escolha terapêutica não interfere com medicamentos concomitantes. A automedicação pode, no entanto, acarretar alguns riscos como mascarar de sintomas, diagnóstico incorreto, terapia inadequada, interações com medicação concomitante, entre outros. Deste modo a avaliação realizada deve ser pormenorizada e personalizada.

Experiência pessoal:

Durante o estágio a solicitação de MNSRM foi muito diversificada. Foi-me solicitada várias vezes a pílula do dia seguinte, nesta situação comecei sempre por avaliar se era a própria pessoa que ia tomar que a estava a solicitar. Depois quando é que tinha sido a relação sexual, uma vez que a pílula do dia seguinte é indicada até 72h após a relação sexual com risco de gravidez. De seguida tentei perceber se tomava a pílula ou usava outro método contraceptivo, e no caso de tomar e se ter esquecido de a tomar, qual o número de comprimidos esquecidos e em que fase do blister se encontrava. Também perguntei se sofria de alguma doença e se tomava alguma medicação, a fim de despistar o risco de interações. Num dos casos que atendi a senhora não tomava a pílula e tinha tido uma relação sexual desprotegida no dia anterior, para além disso não sabia em que fase do ciclo se encontrava e não fazia nenhuma medicação. Perante esta situação cedi a pílula do dia seguinte, Norlevo®. Aquando da cedência alertei para os efeitos adversos possíveis, como náuseas, vômitos, dor abdominal, ou mesmo hemorragias, referi também que se vomitasse ou tivesse diarreia nas 3 horas que seguem a toma teria de a repetir. Por fim frisei a importância de não utilizar a pílula do dia seguinte como método contraceptivo regular e aconselhei outros métodos contraceptivos.

Também me foi solicitado por vários utentes “algo para o enjoo” porque iam fazer uma longa viagem e que costumam enjoar. Depois de fazer uma avaliação da situação (o que costuma comer antes de viajar, se tinha doenças associadas, se fazia medicação habitual) aconselhei o evitamento de alimentos gordurosos e líquidos, em excesso, antes da viagem e a utilização de dimenidrinato, Vomidrine[®], meia hora antes da viagem.

6. Dispensa de outros Produtos de Saúde

Para além dos medicamentos, na farmácia estão disponíveis variadíssimos produtos: dermocosmética, higiene corporal, alimentação especial e infantil, produtos dietéticos e dispositivos médicos. A variedade e quantidade destes produtos é inevitavelmente condicionada pelo tipo de procura e enquadramento socioeconómico da farmácia.

6.1. Produtos de Dermocosmética e Higiene

Um cosmético “é qualquer substância ou preparação destinada a ser posta em contacto com as diversas partes superficiais do corpo humano, designadamente epiderme, sistemas piloso e capilar, unhas, lábios e órgãos genitais externos, ou com os dentes e as mucosas bucais, com a finalidade de, exclusiva ou principalmente, os limpar, perfumar, modificar o seu aspeto, proteger, manter em bom estado ou de corrigir os odores corporais” [11].

Na Farmácia Rainha Santa são solicitados produtos de dermocosmética, para situações como acne, rugas, rosácea entre outras, para as quais estão disponíveis várias marcas - Vichy[®], Avène[®], Roc[®], ISDIN[®], Aveeno[®], La Roche Posay[®], Uriage[®], entre outras. Frequentemente também são solicitados produtos de limpeza e fixadores de próteses por parte dos utentes idosos. Menos frequentemente são procurados os produtos capilares, cujas principais marcas presentes nesta farmácia são: Klorane[®] e Vichy Dercos[®].

Verifiquei que neste tipo de produtos é essencial o conhecimento das gamas dentro de cada marca, devido à grande especificidade e variedade de cuidados existentes.

Experiência Pessoal:

Num dos casos que atendi, a senhora chegou à farmácia com uma receita de isotretinoína, para o filho que ia fazer tratamento para a acne, e requereu-me alguns conselhos para o tratamento da pele do filho. Aconselhei o filho a limpar a pele duas vezes por dia, com *pain/gel*, pois permitem uma melhor tolerância cutânea, e aplicar um creme hidratante, emoliente e calmante várias vezes por dia, para acalmar a irritação e restabelecer

a hidratação cutânea. Devido ao tratamento que ia iniciar, com isotretinoína, fiz o aconselhamento do uso concomitante de um protetor solar com um índice de proteção elevado. Devendo sempre ter o cuidado de usar cosméticos *oil-free*. Por fim, referi, ainda, à utente que devia dizer ao filho para não espremer/mexer nas borbulhas.

6.2. Produtos Dietéticos e Suplementos Alimentares

São considerados géneros alimentícios destinados a uma alimentação especial “os produtos alimentares que, devido à sua composição ou a processos especiais de fabrico, se distinguem claramente dos géneros alimentícios de consumo corrente, são adequados ao objetivo nutricional pretendido e são comercializados com a indicação de que correspondem a esse objetivo”^[12].

Experiência pessoal:

Foi-me solicitado, frequentemente, o Bioactivo® LipoExit Extra. Ao ceder este produto é necessário alertar o utente para afastar as tomas o mais possível das de outros medicamentos, nomeadamente os lipossolúveis como é o caso da pílula contraceptiva, pois contém uma fibra que capta as gorduras da alimentação, e conseqüentemente fármacos lipossolúveis, bem como, ter em atenção que pessoas alérgicas ao marisco não podem consumir o produto, uma vez que, contém matérias-primas obtidas a partir do marisco.

As formações de ação, nesta área, que tive oportunidade de assistir revelaram-se fundamentais para conhecer o produto e prestar todas as informações necessárias.

6.3. Produtos Fitoterapêuticos

A crença de que as plantas medicinais são seguras, porque são naturais está ainda presente. No entanto esse conceito não é verdadeiro, o que se comprova com os efeitos adversos graves que têm sido relatados decorrentes da utilização de plantas medicinais.

O farmacêutico é o profissional de saúde imprescindível para alertar para possíveis efeitos adversos ou interações planta-medicamento. Os produtos mais dispensados na Farmácia Rainha Santa são essencialmente chás laxantes (por exemplo o MidroChá®).

6.4. Dispositivos médicos

Um dispositivo médico é “qualquer instrumento, aparelho, equipamento, *software*, material ou artigo, utilizado isoladamente ou em combinação, cujo principal efeito pretendido no corpo humano não seja alcançado por meios farmacológicos, imunológicos ou

metabólicos, destinado pelo fabricante a ser utilizado em seres humanos para fins: de diagnóstico, prevenção, controlo, tratamento ou atenuação de uma doença, lesão ou deficiência; estudo, substituição ou alteração da anatomia ou de um processo fisiológico; controlo da conceção”^[13].

Este tipo de produtos é diariamente solicitado na Farmácia Rainha Santa, são exemplos dos dispositivos médicos que tive oportunidade de ceder, fraldas e pensos para incontinência, lancetas para controlo da DM, termómetros, preservativos e testes de gravidez.

7. Medicamentos Manipulados

Durante o estágio não tive oportunidade de acompanhar a preparação de nenhum medicamento manipulado, o que teria sido enriquecedor. No entanto, foi-me dada uma breve explicação sobre a sua preparação e cálculo do preço.

7.1. Preparações Extemporâneas

Existem comercializados vários medicamentos, nomeadamente antibióticos, sob a forma de pó que necessitam de ser preparados aquando da sua dispensa. Trata-se de suspensões orais cuja diluição deve ser feita com água purificada. No ato da dispensa ao doente, o farmacêutico deve alertar, para além das considerações sobre a necessidade de cumprimento do tratamento até ao fim para impedir o aparecimento de resistências, esclarecer o prazo de utilização da suspensão, bem como a necessidade de agitar antes de usar.

A primeira vez que fiz uma preparação extemporânea foi com a supervisão de um colega e só, depois, é que passei a preparar sozinha.

8. Contabilidade e Gestão na Farmácia

8.1. Receituário e Faturação

Na dispensa de medicamentos sujeitos a receita médica, para além dos cuidados relativos ao aconselhamento ao utente, o farmacêutico também deve ter em atenção alguns fatores no que respeita ao processamento informático da venda. Em função dos organismos, sistemas e subsistemas de saúde os medicamentos têm diferentes participações, pelo que um erro na seleção da entidade que participa o preço do medicamento pode ter consequências económicas tanto para o utente como para a farmácia. Ao introduzir no computador o organismo correspondente, o sistema informático calcula automaticamente o

preço a pagar pelo utente. No fim da venda, é impresso no verso da receita um documento de faturação. O utente assina em local apropriado confirmando que lhe foram prestados todos os conselhos e informações relativas à toma dos medicamentos cedidos. De seguida, as receitas seguem para a conferência do receituário.

Na Farmácia Rainha Santa a conferência do receituário é feita ao longo do dia por um colaborador que assina, data e carimba as receitas. Esta análise das receitas é de extrema importância pois permite identificar erros que possam ter sido cometidos durante a dispensa dos medicamentos na prescrição.

Na conferência do receituário é necessário verificar todos os parâmetros necessários à validação da receita no momento da dispensa, bem como o carimbo e assinatura do farmacêutico e do doente, o regime de comparticipação, e a correspondência entre o medicamento prescrito e o dispensado. Após esta conferência, as receitas são organizadas por organismo de comparticipação, número de lote e de receita. Cada lote é constituído por 30 receitas (à exceção do último lote do mês, que pode conter um número inferior de receitas). Por cada lote completo e já conferido é emitido o verbete de identificação de lote que é carimbado e anexado ao respetivo lote de receitas. O verbete de identificação contém, entre outras informações, o nome da farmácia e respetivo código, mês e ano em questão, entidade que comparticipa, quantidade de receitas, valor pago pelos utentes e valor pago pelo organismo que comparticipa. Para além do verbete de identificação, no final do mês, e após o fecho de todos os lotes, são emitidas, a relação resumo de lotes, (onde constam os mesmos elementos do verbete de identificação mas referentes a todos os lotes agrupados) e a fatura mensal de medicamentos, (com os valores totais faturados para os regimes de comparticipação de cada organismo).

O receituário do SNS é enviado em conjunto com a documentação correspondente (verbetes de identificação de lote, relação resumo de lotes e fatura mensal de medicamentos) ao Centro de Conferência de Faturas (CCF). O processamento do restante receituário é idêntico ao supracitado. Neste caso, todos os documentos são enviados para a ANF. A ANF por sua vez é responsável por encaminhar a documentação para os respetivos organismos. Quando as receitas não cumprem os parâmetros estipulados pelo CCF, este reenvia-as para a farmácia em conjunto com uma nota justificativa.

No estágio foi-me explicado como se processa esta tarefa, ficando com uma ideia geral de como o sistema funciona.

9. Cuidados de saúde e serviços prestados

9.1. Parâmetros bioquímicos e fisiológicos

A Farmácia Rainha Santa oferece a oportunidade aos seus utentes de avaliarem vários parâmetros fisiológicos e bioquímicos como:

- Medição da pressão arterial (PA);
- Determinação da glicémia capilar;
- Determinação do colesterol total no sangue;
- Determinação do peso, altura e Índice de Massa Corporal (IMC);
- Teste de gravidez.

A hipertensão arterial (HTA) é um fator importante de risco de doenças cardiovasculares, daí advém a necessidade de controlar a pressão arterial (PA). Normalmente a determinação é realizada no braço esquerdo, colocado ao nível do coração e sem roupa apertada. Aquando da medição o utente deve estar sentado e calmo. No caso de PA elevada são feitas algumas questões ao utente que podem auxiliar a interpretação do valor obtido. Entre elas se é hipertenso, se toma algum medicamento para controlar a PA, qual a frequência com que a mede, se tem cuidado com a ingestão de sal e café e se é fumador. Doentes medicados nos quais a PA se mantém elevada, bem como indivíduos com três valores de PA elevada em dias distintos e ainda os que apresentam PA anormalmente elevada sem causa aparente, são aconselhados a consultar o médico.

As determinações da glicémia e colesterol total são realizadas numa amostra de sangue. A determinação é efetuada seguindo um protocolo: o farmacêutico coloca as luvas, desinfeta o dedo do utente com álcool e espera que este evapore antes da punção. O sangue é aplicado em tiras reativas específicas do parâmetro a determinar e estas inseridas nos respetivos aparelhos de leitura.

É sempre necessário considerar se o utente está em jejum ou não, e assim interpretar os valores consoante a situação. Se aquando da medição se detetarem valores elevados, é solicitado ao utente que volte à farmácia, para nova determinação alguns dias depois (em jejum) para além do apelo a medidas não farmacológicas (dieta e exercício físico). Se nas determinações seguintes a glicémia continuar elevada, o utente deve ser referenciado ao médico, pois a confirmação do diagnóstico requer a utilização de métodos laboratoriais.

A dislipidemia, tal como a hipertensão, é um fator de risco cardiovascular. No caso do colesterol total a medição pode ser efetuada em jejum ou mesmo após a refeição, pois não é um parâmetro imediatamente influenciado pelos alimentos.

De um modo geral, sempre que surgirem valores anormais é necessário apelar a hábitos de vida saudáveis tanto em termos de alimentação como de exercício físico, e se for caso disso, relembrar a importância da adesão à terapêutica para o controlo da patologia. Quando os indivíduos não respondem a alterações do estilo de vida, devem ser encaminhados para o médico e, provavelmente terão de ser introduzidas medidas farmacológicas.

O teste de gravidez realizado na farmácia baseia-se na pesquisa da Hormona Gonadotrofina Coriônica Humana (HCG), que surge na urina da mulher grávida cerca de sete dias após a fecundação. A colheita de urina pode ser feita a qualquer hora do dia, mas recomenda-se a utilização de uma amostra da primeira urina da manhã, por ser a mais concentrada. Mergulha-se a extremidade do dispositivo na urina previamente recolhida num frasco de colheita esterilizado e observa-se a formação de uma banda no poço de controlo, caso também seja visível a banda no poço teste o resultado é positivo caso contrário é negativo. Dada a delicadeza da situação, a comunicação do resultado deve ser feita com a maior discrição e sigilo possível.

Tive a oportunidade de medir a tensão arterial, fazer testes de glicémia e colesterol total a vários utentes da farmácia e realizei vários testes de gravidez.

A Farmácia Rainha Santa dispõe, na zona de atendimento ao público, de uma balança eletrónica que emite um talão com o peso, altura e IMC. O peso deve ser determinado antes das refeições, sem vestuário demasiadamente pesado e em posição ereta e estática.

9.2. Programa de Recolha de Resíduos – VALORMED

De salientar a importância da Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens e Medicamentos, LDA (Valormed), tal como o nome sugere, esta entidade gere um sistema que se dedica à recolha de embalagens e medicamentos fora de uso. Como agente de saúde pública o farmacêutico deve zelar pela preservação do meio ambiente. Como tal, a Farmácia Rainha Santa incentiva aos utentes a depositar os medicamentos que já não usam ou que se encontram fora da validade num contentor apropriado, identificado com o símbolo da Valormed. Quando esse contentor está cheio é preenchida uma ficha em triplicado, onde para além do peso do contentor existem informações como número de registo, identificação da farmácia e assinatura do colaborador. Uma das vias é arquivada na farmácia enquanto que as restantes são enviadas com o contentor aquando da sua recolha.

10. Análise SWOT

O estágio na Farmácia Rainha Santa correspondeu e superou as minhas expectativas. Foi uma etapa desafiante, que se revelou fundamental na minha formação de base e a qual constituiu, sem dúvida, apenas um ponto de partida para o aperfeiçoamento contínuo que se pede que seja feito por qualquer profissional de saúde.

Seguidamente se apresentam os pontos essenciais de uma análise integral ao trabalho desenvolvido durante o estágio.

Pontos Fortes

√O estágio na Farmácia Rainha Santa teve na sua base um acompanhamento contínuo e constante pela diretora técnica, a qual foi essencial no processo de aprendizagem. Todos os colaboradores da farmácia contribuíram para a minha aquisição de metodologias de trabalho, esclarecendo sempre qualquer dúvida ou erro cometido.

√A interação diária com o utente permitiu-me desenvolver características humanas e aptidões sociais essenciais ao exercício da função. O facto de o estágio ter sido centrado essencialmente no atendimento proporcionou-me a oportunidade de ter contacto com as mais diversas situações, assim aprofundando as características necessárias a um farmacêutico comunitário.

√A flexibilidade de horário proporcionada pela diretora técnica foi demais vantajosa e útil, oferecendo a possibilidade de fazer vários turnos, assim aumentando a variabilidade das experiências vividas.

√A participação ativa na prestação de outros cuidados de saúde, como sejam a determinação de parâmetros bioquímicos, a realização de testes de gravidez, a medição da PA, entre outros, foi uma mais-valia, tanto na aquisição de conhecimentos, como na intensificação da relação farmacêutica/utente.

√O estágio curricular em farmácia comunitária como última etapa de formação é fundamental para aplicar os conhecimentos teóricos académicos à realidade da prática profissional. A realização de montras e a organização interna de dispositivos médicos, de produtos de dermocosmética e de puericultura foram tarefas importantes, transformando-se em oportunidades para colocar em prática conhecimentos aprendidos nas aulas de marketing farmacêutico.

√A diversidade cultural dos utentes da Farmácia Rainha Santa, contribuiu de forma importante para melhorar a minha capacidade de lidar com diferentes tipos de doentes que, pelas suas individualidades, exigem diferentes tipos de abordagem.

√A partilha de funções entre os vários estagiários tornou o estágio mais enriquecedor, permitindo partilhar conhecimentos, dúvidas e fomentar um espírito de entreajuda.

√Durante a realização do mesmo, tive a oportunidade de assistir a diversas ações de formação, as quais contribuíram igualmente para a valorização do estágio e a aquisição de conhecimentos, nomeadamente na área da dermocosmética e dietética.

Pontos Fracos

√A preparação de medicamentos manipulados, o acompanhamento da faturação ou o processo de devolução de produtos constituíram áreas em que, apesar de abordadas e explicadas, necessitariam de um contacto mais extenso e focalizado, de forma a ter podido consolidar os seus passos-chave e a me ter familiarizado melhor com as referidas operações.

√ A transposição mental da DCI para o nome comercial do medicamento revelou-se uma tarefa complicada, parecendo apenas tornar-se mais fácil à medida que o contacto com os mesmos se ia estendendo, ou seja, com a experiência e o tempo de estágio. De igual forma, a interpretação de receitas manuscritas, foi uma dificuldade presente, a qual me obrigou a uma confirmação constante com os meus colegas.

√Um importante aspeto a ter em conta, aquando da comunicação com o utente, é a adaptação da linguagem ao nível sociocultural do mesmo. Inicialmente, senti dificuldades em articular a avaliação da informação com a correta comunicação; no entanto, fui ganhando experiência e as dificuldades foram-se superando.

√ A maioria das farmácias trabalha atualmente com o sistema informático *Sifarma*[®]. A Farmácia Rainha Santa utiliza, no entanto, o programa *Spharm*[®], pelo que no futuro poder-se-á vir a revelar, para mim, uma vantagem ou desvantagem, dado a experiência que adquirir ter sido completamente baseada neste sistema informático.

√A relativa falta de horas de estudo teórico em matérias de produtos de uso veterinário, dermocosmética e dietética, consagradas no plano académico de estudos, quando comparado com outras áreas mais desenvolvidas, manifestou-se em alguma insegurança da minha parte, aquando da prestação de informações desta índole.

Ameaças

√A existência de outras farmácias, para-farmácias e grandes superfícies comerciais são fortes concorrentes à farmácia comunitária, como estabelecimento privado, pelo que a mesma deve apostar num atendimento personalizado e oferecer serviços de saúde diferenciadores.

√A falta de medicamentos nos armazenistas grossistas e a contante alteração de preços dos mesmos são, frequentemente, situações que levam a um aumento da desconfiança por parte dos utentes e, por consequência, a conflitos entre eles e o pessoal técnico, levando a uma deterioração da relação profissional de saúde/doente. Essas foram situações com as quais, ocasionalmente, me deparei e tive de aprender a lidar.

Oportunidades

√ Seria de grande interesse a promoção, por parte da faculdade, previamente ao início do estágio, de ações de formação em dermocosmética, puericultura e dietética, uma vez que neste tipo de produtos é essencial o conhecimento das gamas dentro de cada marca, dada a grande especificidade e variedade de cuidados existentes. Adicionalmente, a formação na área da informática teria também sido uma mais-valia, tendo podido agilizar o tempo de domínio do sistema informático usado na farmácia em questão (*Spharm*[®]).

√Ações de consciencialização para a saúde, consultas de nutrição que promovem a venda de produtos de emagrecimento e suplementos alimentares são serviços de saúde diferenciadores e que se traduzem em lucro para as farmácias, as quais constituem potenciais oportunidades a ter em conta para o desenvolvimento do negócio e disponibilização de serviços de saúde à população.

II. Conclusão

O estágio na Farmácia Rainha Santa contribuiu bastante para a minha formação acadêmica enquanto futura farmacêutica e para o meu crescimento pessoal e social. Os conhecimentos éticos, deontológicos e técnico-científicos tornam o farmacêutico um profissional de saúde essencial para a sociedade. As atividades do farmacêutico vão muito além da cedência de medicamentos, sendo este um profissional polivalente, gestor, relações públicas e especialista do medicamento.

Toda a atuação da Farmácia Rainha Santa se baseia na competência e no cumprimento da ética profissional, bem como na melhoria contínua dos serviços prestados aos seus doentes/clientes. No que concerne, à experiência apreendida enquanto estagiária, foi bastante vantajosa a existência da heterogeneidade de utentes pois permitiu conhecer o verdadeiro papel social do farmacêutico, assim como perceber diferentes situações tanto de indicação farmacêutica, como de aconselhamento aquando da dispensa da medicação.

O atendimento ao público foi, sem dúvida, a etapa do estágio mais fascinante. O receio inicial de não estar à altura do desafio foi desaparecendo com a ajuda dos colegas estagiários e da equipa da farmácia que esteve sempre disponível para ajudar.

No meu futuro profissional tudo farei para honrar os preciosos ensinamentos que me foram transmitidos nas aulas assim como no estágio, de forma a dignificar a arte de ser farmacêutico.

II. Referências Bibliográficas

- [1] PORTUGAL. Ministério da Saúde - **Decreto-Lei n.º 307/2007** de 31 de Agosto. Lisboa: Diário da República. Série I, n.º 168, 2007.
- [2] PORTUGAL. Ministério da Saúde - **Decreto-Lei n.º 171/2012** de 1 de Agosto. Lisboa: Diário da República. Série I, n.º 148, 2012.
- [3] PORTUGAL. Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. - **Deliberação n.º 2473/2007** de 28 de Novembro. Lisboa: Diário da República. Série II, n.º 247, 2007.
- [4] **SPharm – Softreis** - [Em linha] [Consult. 5 Junho. 2014]. Disponível em WWW:URL:http://www.softreis.pt/wp/?page_id=1811.
- [5] DAS, T. I. I. - Código deontológico da ordem dos farmacêuticos. [s.d.].
- [6] **European Comission – Guidelines on Pharmacovigilance for Medicinal Products for Human Use**. Volume 9A of the Rules Governing Medicinal Products in the European Union, 2008. - [Em linha] [Consult. 10 Junho. 2014]. Disponível em WWW:URL:http://ec.europa.eu/health/files/eudralex/vol-9/pdf/vol9a_09-2008_en.pdf
- [7] PORTUGAL. Ministério da Saúde - **Decreto-Lei n.º 176/2006**, de 30 de agosto. Lisboa: Diário da República. Série I, n.º 167, 2006.
- [8] PORTUGAL. Ministério da Saúde - **Portaria n.º 198/2011**, de 18 de Maio. Lisboa: Diário da República. Série I, n.º 96, 2011.
- [9] PORTUGAL. Ministério da Saúde - **Portaria 137-A/2012**, de 11 de maio. Lisboa: Diário da República. Série I, n.º 92, 2012.
- [10] PORTUGAL. Ministério da Saúde - **Despacho n.º 17690/2007**, de 23 de julho. Lisboa: Diário da República. Série 2, n.º 154, 2007.
- [11] PORTUGAL. Ministério da Saúde - **Decreto-Lei n.º 189/2008** de 24 de Setembro. Lisboa: Diário da República. Série I, n.º 185, 2008.
- [12] PORTUGAL. - **Decreto-Lei n.º 227/99 de 22 de Junho**. Lisboa: Diário da República. Série I-A, n.º 143, 1999.
- [13] PORTUGAL. Ministério da Saúde - **Decreto-Lei n.º 145/2009** de 17 de Junho. Lisboa: Diário da República. Série I, n.º 115, 2009.