

farmácia **pipa** 



Andreia Filipa Moreira Gomes

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Sandra Cardoso e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Andreia Filipa Moreira Gomes

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela  
Dra. Sandra Cardoso e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Andreia Filipa Moreira Gomes, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011145416, 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, 14 de setembro de 2016.

---

(Andreia Filipa Moreira Gomes)

## **Agradecimentos**

Em primeiro lugar, manifesto o meu sincero agradecimento à Dra. Sandra Cardoso por me ter recebido na Farmácia Pipa e pela disponibilidade em orientar-me nesta fase tão importante do meu percurso académico. À Dra. Juliana Pitães pelos conhecimentos e apoio durante a fase de atendimento ao balcão, é sem dúvida o exemplo de uma profissional de excelência. Agradeço também, a toda a restante equipa técnica, especialmente, à Maria José, ao Ricardo, à Ângela, à Tânia, ao Luís, à Fátima, à Carla, por todos os conselhos e ensinamentos transmitidos, pela entajuda que senti e todos os bons momentos que passamos durante o meu estágio. Sem dúvida que esta equipa faz a diferença na farmácia, são excelentes profissionais que fizeram sentir-me integrada e sempre me apoiaram, e por estes motivos a Farmácia Pipa foi a melhor escolha para o meu estágio, pois é uma verdadeira “escola” que nos prepara para o futuro.

## **Lista de Abreviaturas**

AIM – Autorização de Introdução no Mercado

ANF – Associação Nacional das Farmácias

CCF – Centro de Conferência de Faturas do Sistema Nacional de Saúde

CNP – Código Nacional de Produto

GPT – Transaminase Glutâmica-Pirúvica

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

PVF – Preço de Venda à Farmácia

PVP – Preço de Venda ao Público

SWOT – Forças, Fraquezas, Oportunidades, Ameaças

## ÍNDICE

I. Introdução.....	6
2. Análise SWOT .....	7
2.1. Pontos fortes .....	7
2.1.1. Local de estágio – Farmácia Pipa.....	7
2.1.2. Ambiente de trabalho.....	8
2.1.3. Processo de integração e planificação do estágio.....	8
2.1.4. Sifarma2000® .....	9
2.1.5. Preparação de Manipulados.....	10
2.1.6. Serviços disponíveis na farmácia.....	10
2.1.7. Atividades desenvolvidas.....	11
- 1ª Fase: <i>Backoffice</i> .....	11
- 2ª Fase: Receituário .....	13
- 3ª Fase: Atendimento ao público e casos práticos .....	13
2.2. Pontos fracos.....	15
2.2.1. Tempo de estágio .....	15
2.2.2. Aconselhamento aos utentes na área da dermocosmética.....	15
2.2.3. Associar princípio ativo com nome comercial.....	16
2.2.4. Medicamentos de uso veterinário.....	16
2.2.5. Interpretação de receitas manuais.....	16
2.3. Oportunidades .....	17
2.3.1. Aplicação de conhecimentos teóricos .....	17
2.3.2. Formação adicional.....	17
2.3.3. Desenvolvimento da vertente social e humana .....	17
2.3.4. PharmCareer .....	18
2.4. Ameaças.....	18
2.4.1. Tentativa de aquisição de MSRM.....	19
2.4.2. Mercado competitivo.....	19
2.4.3. Crise económica .....	19
2.4.4. Acompanhamento farmacoterapêutico .....	19
3. Conclusões.....	20
4. Bibliografia .....	21

## **I. Introdução**

O farmacêutico, como especialista do medicamento e agente de saúde pública<sup>1</sup>, assume um papel ativo e influente na sociedade, através do aconselhamento e acompanhamento farmacêutico, na dispensa de medicamentos, na farmacovigilância ou pela prestação de serviços especializados, tendo sempre como base no exercício da sua profissão os princípios do Código Deontológico.

A formação académica é a base do farmacêutico, mas a constante atualização de conhecimentos torna-se essencial para a melhoria dos serviços prestados, tendo em conta a evolução deste setor.

Para consolidar todos os conhecimentos adquiridos ao longo dos cinco anos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, torna-se imprescindível a realização de um Estágio Curricular, que representa o último passo para a inserção no mercado profissional.

Nesse sentido, tive oportunidade de estagiar na Farmácia Pipa em Braga, sob a orientação da Dra. Sandra Cardoso. Considero que este estágio foi fundamental no meu percurso académico, graças a toda a aprendizagem que obtive e ao crescimento profissional e pessoal ao longo destes meses.

O meu estágio decorreu entre 2 de maio de 2016 e 5 de agosto do mesmo ano, sendo que o presente relatório tem como objetivo descrever este estágio e fazer uma autocrítica, através de uma análise *SWOT*, que reúne os pontos fortes e fracos, as oportunidades e ameaças sentidas ao longo deste período.

## 2. Análise SWOT

A análise *SWOT* é uma ferramenta muitas vezes utilizada para examinar uma empresa e os fatores que afetam o seu desenvolvimento. A sigla *SWOT* representa, em inglês, *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). Atualmente esta análise pode ser adaptada a diversos fins, como a avaliação de uma atividade. Desta forma esta ferramenta permite avaliar sucintamente vários aspetos do estágio, sendo bastante útil para uma reflexão final dos conhecimentos e experiências adquiridas ao longo deste período.

### 2.1 - Pontos Fortes

#### 2.1.1 Local de estágio – Farmácia Pipa

A Farmácia Pipa, foi inaugurada há mais de 100 anos na cidade de Braga e tem um grande reconhecimento por parte da população bracarense, pois ao longo destes anos serviu várias gerações. Recentemente mudou de instalações, para o Pólo de Negócios de Lamações, na Avenida D. João II, uma zona residencial repleta de serviços.

A Farmácia Pipa tem como objetivo promover a saúde da comunidade onde se insere, com notável nível de profissionalismo, o que contribui para o seu crescimento ao longo dos últimos anos e que é demonstrado pela afluência de clientes desta farmácia.

A farmácia é robotizada, possibilitando uma dispensa automática do medicamento, o que torna o atendimento mais cuidado e individualizado. É constituída por dois pisos, sendo que no primeiro é onde se encontra a área de atendimento ao público, um espaço bastante amplo e agradável. Dispõe de seis balcões de atendimento, e um sétimo posto, o *beauty point*, destinado ao aconselhamento e venda de produtos dermocosméticos. Atrás dos balcões encontram-se expostos diversos medicamentos não sujeitos a receita médica e produtos de uso veterinário.

No primeiro piso existe ainda dois gabinetes de atendimento personalizado ao utente: um destinado à avaliação de parâmetros bioquímicos e aconselhamento farmacêutico e outro destinado a serviços de nutrição, posologia e psicologia. A área de *backoffice*, o laboratório, o escritório da direção técnica e a área de atendimento noturno também se localizam neste piso.

No segundo piso, existem três gabinetes equipados com marquesas, onde se processa a administração de injetáveis. Recentemente foram integrados serviços de fotodepilação que



também são realizados neste espaço. Há ainda uma área reservada aos colaboradores da farmácia.

Quanto ao horário de funcionamento, está estabelecido das 9:00 horas às 00:00 horas durante toda a semana, com exceção de domingo, em que encerra às 21:00 horas. Tendo em conta este horário alargado, a farmácia funciona por turnos, que vão alterando todas as semanas.

Durante o meu estágio tive a possibilidade de fazer diferentes horários, de modo a compreender o funcionamento da farmácia ao longo de todo o seu horário de funcionamento e como é feita a sua gestão.

### **2.1.2 Ambiente de trabalho**

A equipa da Farmácia Pipa é muito unida e focada, sendo que me senti integrada desde do primeiro dia de estágio. Toda a equipa possui objetivos bem definidos e nota-se que todos trabalham para um bem comum: o sucesso da farmácia e a excelência do seu serviço.

Toda a equipa me ajudou ao longo do meu período de estágio, através da partilha de conhecimentos que tornaram este estágio tão enriquecedor.

Percebi que para o bom funcionamento de uma farmácia é crucial que exista uma equipa competente e responsável como alicerce, com capacidade para ultrapassar certas situações menos positivas que vão surgindo no dia-a-dia.

Além disto a equipa é muito jovem e criativa, e o bom ambiente faz-se transparecer como imagem de marca desta farmácia.

### **2.1.3 Processo de integração e planificação do estágio**

No meu primeiro dia de estágio, fui recebida pela Dra. Sandra Cardoso, que assume a direção técnica da farmácia e pela Dra. Juliana Pitães.

Após uma apresentação geral às instalações e à restante equipa, foi-me explicado a organização e planificação do meu estágio curricular.

É imprescindível que o estágio seja dividido em diferentes fases, para uma adaptação e aprendizagem progressivas. E assim se verificou, já que o meu estágio foi dividido em três fases: *BackOffice*, receituário e atendimento.

Na primeira fase as minhas tarefas focavam-se na receção de encomendas e no armazenamento dos medicamentos. Esta primeira fase foi essencial para que eu me familiarizasse com o sistema do *robot*, além de conhecer os produtos existentes da farmácia

e fosse capaz de associar o princípio ativo à marca. Foi também importante para conhecer a organização da farmácia, de modo a localizar os produtos que não são armazenados no *robot*. Depois desta primeira fase segui para o receituário, que serviu como preparação para a fase de atendimento, devido aos conhecimentos adquiridos em relação aos planos de comparticipação e exceções. Findada esta fase, acompanhei a Dra. Juliana nos seus atendimentos ao balcão e iniciei esta atividade com supervisão, até mostrar autonomia para o fazer de forma correta. Todas estas fases foram cruciais para que me sentisse preparada para o atendimento ao balcão, tarefa que requiere elevada responsabilidade e exigência.

#### **2.1.4 Sifarma2000®**

O software utilizado para auxiliar a atividade farmacêutica da Farmácia Pipa é o Sifarma2000®. Esta ferramenta é bastante útil no dia-a-dia da farmácia, permitindo melhorar significativamente o atendimento além de possibilitar uma maior e mais eficaz organização da farmácia. Possui várias funcionalidades, como a gestão de encomendas e devoluções, gestão de prazos de validade, atualização de preços, análise da rotatividade de produtos, histórico de vendas, listagens de movimentos de stock, impressão de códigos de barras, reservas de produtos, para além de possuir uma vasta quantidade de informação respeitante aos medicamentos, como a sua posologia, reações adversas e interações. Além disto também é possível consultar os dados dos clientes da farmácia, permitindo verificar o seu histórico de consumo, o que pode ser bastante útil no processo de atendimento, tendo em conta que inúmeras vezes o utente não se lembra qual o laboratório da sua medicação habitual.

Acresce a isto a capacidade para controlar rigorosamente a cedência de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, através do registo dos dados do médico prescriptor, do utente a quem a prescrição é destinada e do utente que recebe a medicação, caso não seja o mesmo. Este registo permite uma rastreabilidade destes fármacos, tendo em conta que estes podem causar dependência e também pela possibilidade de serem utilizados para fins impróprios ou até mesmo ilegais.

Na minha opinião esta ferramenta é uma mais valia para a farmácia, pois esta adaptada às funções realizadas no ambiente de farmácia comunitária, tendo sido bastante útil ao longo de todo o meu período de estágio.

#### **2.1.5 Preparação de manipulados**

Define-se como medicamento manipulado qualquer fórmula magistral ou medicamento preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico.<sup>2</sup> Na Farmácia Pipa não é

frequente a preparação deste tipo de medicamento, devido em grande parte pela elevada diversidade de formulações já existentes no mercado. Ainda assim, tive oportunidade no meu estágio de executar alguns manipulados, segundo as boas práticas de preparação. A execução desta tarefa é feita no laboratório, que se encontra devidamente equipado e onde se executa também a rotulagem e o controlo do manipulado. O procedimento pode ser consultado no Formulário Galénico (FG) ou na Farmacopeia Portuguesa (FP), sendo necessário o preenchimento da Ficha de Preparação de Manipulado, no qual são descritos todos os passos conducentes ao seu fabrico, desde da descrição de todas as matérias-primas usadas, os processos de manipulação executados, ensaios de verificação das características organolépticas, a quantidade preparada, os prazos de utilização, as condições de conservação e o preço de venda. A rotulagem do manipulado é obrigatória, onde consta a fórmula quantitativa do medicamento, n.º de lote atribuído ao medicamento manipulado, data de preparação, nome do utente, posologia, via de administração, prazo de validade, condições de conservação, identificação do diretor técnico e da farmácia. O rótulo pode ainda conter informações suplementares tais como “uso externo”, “agitar antes de usar” ou “manter fora do alcance das crianças”.

O cálculo do preço de venda destes medicamentos é efetuado com base no valor dos honorários da preparação, no valor das matérias-primas e ainda no valor dos materiais de embalagem.<sup>3</sup>

### **2.1.6 Serviços disponíveis na farmácia**

A Farmácia Pipa oferece um vasto leque de serviços disponíveis, permitindo uma relação de maior proximidade com os utentes da farmácia.

A medição de parâmetro bioquímicos e fisiológicos é um exemplo. É realizada a medição do colesterol total, LDL, HDL, triglicéridos, ácido úrico, enzimas GPT, hemoglobina, glicémia, determinação do valor de tensão arterial, do peso, altura e índice de massa corporal.

Ao efetuar esta tarefa tive oportunidade de conhecer vários utentes da farmácia, em especial aqueles que visitam a farmácia mais regularmente, tornando mais fácil efetuar uma monitorização da evolução da sua situação. Além de disponibilizar estes serviços, os utentes acabam por ver o farmacêutico como um amigo, no qual podem confiar para expressar as dificuldades que vão enfrentando no seu dia-a-dia. Esta proximidade com o utente permite ao farmacêutico ter um papel ativo na promoção da melhoria da qualidade de vida e no aconselhamento mais adequado a cada utente. Várias medidas farmacológicas podem ser aconselhadas, dependendo da situação, sendo muitas vezes sugerida a ingestão de líquidos, a

prática de exercício físico, o controlo do peso, evitar o consumo de sal e cafeína e evitar situações de *stress*.

Por norma após a medição de cada parâmetro, é registado o valor obtido num cartão apropriado para o efeito, juntamente com a data, para uma monitorização mais eficiente.

Além disto existem ao longo do ano vários tipos de atividades e serviços adicionais. A título de exemplo, em maio é realizado o mês do bebé e por este motivo são promovidos inúmeros workshops de aconselhamento e preparação para o parto, sobre amamentação e cuidados pós-parto, além da possibilidade de realizar uma ecografia 4D.

A Farmácia Pipa dispõe de consultas nutricionais, com o Dr. Rúben, que avalia os utentes e se necessário elabora um plano alimentar adequado e aconselha o uso de produtos dietéticos que estão disponíveis na farmácia. Por este motivo, foi-me possível conhecer melhor este tipo de produtos e perceber em que contextos será vantajoso a sua utilização.

A farmácia também participa no programa de recolha de medicamentos Valormed, que tem bastante adesão por parte dos utentes, possui serviço de administração de vacinas e injetáveis e ainda serviços de fotodepilação.

### **2.1.7 Atividades Desenvolvidas**

Como referido anteriormente, o meu estágio foi planeado de modo a aprender as diferentes tarefas por fases, sendo que a sua estrutura tem um sentido lógico, para que consiga avançar cada etapa com os fundamentos chave para a sua correta execução.

- **1º Fase - BackOffice**

Nesta fase de estágio o objetivo era familiarizar-me com os produtos existentes na farmácia, estabelecer um primeiro contacto com os nomes comerciais e respetivos princípios ativos, aspetos de embalagem, a sua posologia e finalidade terapêutica. Para isto estive numa primeira fase responsável por colocar os produtos recebidos no *robot*, e assim aprender o funcionamento do seu programa. Aprendi a solucionar alguns problemas que iam surgindo no *robot*, como o bloqueio de uma prateleira ou a danificação de algum produto. É necessário respeitar uma ordem na introdução dos medicamentos no robot, tendo atenção às dimensões da embalagem e tendo sempre o cuidado de introduzir o seu prazo de validade, para que sejam armazenados consoante estas características. Nesta fase foi-me pedido que prestasse atenção aos medicamentos que iam passando pelas minhas mãos, e em caso de dúvida podia consultar o programa Sifarma2000® ou verificar o folheto informativo.

À medida que fiquei mais à vontade com os produtos existentes na farmácia, aprendi outras tarefas, nomeadamente a receção, criação e entrada de encomendas. Estes passos eram executados com a ajuda do Sifarma2000®, o que me permitiu aprender várias funcionalidades deste programa. Desde a consulta de stocks, produtos mais vendidos e prazos de validade, todas estas informações eram fundamentais para a criação de novas encomendas. A Farmácia Pipa elabora duas encomendas diárias ao fornecedor principal, a OCP, e uma encomenda de produtos esgotados ao fornecedor secundário, a Cooprofar. Estas encomendas são geradas utilizando o sistema informático e que tem por base os produtos vendidos, as informações do stock mínimo e máximo e do fornecedor preferencial do produto. São ainda realizadas encomendas manuais solicitadas por qualquer colaborador da farmácia, através de telefone, consoante as necessidades que possam surgir.

Na fase de receção das encomendas é necessário confirmar o número de banheiras recebidas, que devem estar acompanhadas de fatura com duplicado ou guia de remessa. Posteriormente será dada entrada dos produtos no sistema informático, sendo necessário verificar face à fatura recebida, a receção de todos os produtos encomendados através do seu CNP, o seu prazo de validade, PVF, PVP, os descontos e o valor total da fatura.

Na receção de produtos psicotrópicos e/ou estupefacientes, o programa informático requiere o número de fatura no qual o medicamento foi entregue.

Após verificação de todos os produtos, estes são transferidos para a área de armazenamento. É dada prioridade aos produtos com condições especiais de conservação, isto é, produtos de frio, de modo a que sejam rapidamente armazenados no frigorífico. É feita a impressão de etiquetas para os produtos sem PVP inscrito na embalagem e as faturas são devidamente arquivadas.

Várias vezes foi me pedido a realização de listagens de movimentos de stock (segundo o produto, o fornecedor ou por exemplo, o detentor de AIM), listagens de histórico de vendas e ainda a criação ou anulação reservas de produtos. Aprendi também a efetuar a devolução de produtos, quando apresentavam algum tipo de anomalia e a anular códigos de produtos inativos no sistema.

- **2º Fase- Receituário**

Nesta fase estive sob orientação da Dra. Juliana Pitães que me transmitiu os conhecimentos necessários na verificação do receituário. Numa fase inicial estive responsável pela verificação de receitas, com o intuito de me familiarizar com os diferentes regimes de comparticipação bem como as especificidades necessárias verificar para que sejam aceites na

farmácia. Era fundamental verificar o seu organismo, a assinatura do médico e o prazo de validade da receita.

No final de cada mês e após a sua verificação, procede-se ao fecho do receituário, sendo as receitas organizadas em lotes de 30, que por sua vez são agrupados por organismo, com o respetivo Verbete de Identificação do Lote, com o Resumo dos Lotes e Fatura Mensal, de forma a que a farmácia seja reembolsada com o valor das participações efetuadas.

Como a Farmácia Pipa possui uma parceria com a ANF, esta documentação (original e duplicado) é enviada para a Maia (CCF), o triplicado para a ANF e o quadruplicado fica na farmácia para ser entregue na contabilidade. Existe a possibilidade de algumas das receitas enviadas serem devolvidas, por diversos motivos. Nesse caso, a farmácia corrige o erro e volta a faturar a receita, incluindo-a no receituário do mês seguinte.

- **3ª Fase-Atendimento ao público e casos práticos**

Nesta fase continuei sob orientação da Dra. Juliana, mas também da Dra. Maria José. As fases anteriores mostraram-se uma mais valia para esta nova etapa, pois serviram de conhecimentos base para me sentir preparada para exercer corretamente o atendimento ao público.

Em primeiro lugar, acompanhei ambas as doutoras no atendimento ao público, sendo-me explicado qual a abordagem mais correta dos utentes e quais os passos efetuados no Sifarma 2000®. Também aprendi a trabalhar com o programa Pharmacard V4, onde se registam os clientes da farmácia para que possam usufruir de um desconto adicional e acumular pontos nas suas compras.

Após esta fase, adquiri capacidade para executar esta tarefa de forma autónoma. Por norma o meu local de atendimento era ao lado do local de trabalho da Dra. Juliana, pois caso surgisse alguma dúvida seria facilmente ajudada. É de notar a preocupação e atenção que me foram dadas durante esta fase, pois além de me transmitirem os seus conhecimentos e esclarecerem as minhas dúvidas, sempre me senti apoiada a mostrar as minhas capacidades enquanto exercia a minha atividade. Sinto que esta fase foi uma enorme progressão a nível profissional, pois desenvolvi capacidades de comunicação e aconselhamento e a diversidade de situações que foram surgindo, deixaram-me mais confiante e independente.

No decorrer do estágio e do atendimento dos utentes da Farmácia Pipa, fui confrontada com inúmeras situações, como referido previamente. A título de exemplo, irei mencionar, de forma sucinta, algumas delas.

### Casos Práticos

- I. Um utente, do sexo masculino, dirigiu-se à farmácia com o intuito de acalmar as dores de garganta que sentia além da sensação de garganta seca. Primeiro começou por referir que estes sintomas se faziam sentir há 4 dias e que utilizou Strepfen pastilhas sem qualquer melhoria. Neste sentido, indiquei ao utente a toma Spidifen EF 400 mg, outro tipo de anti-inflamatório não esteroide (AINE), três vezes ao dia, depois de confirmar que o utente não possuía qualquer outro problema respiratório. Além disto foi também recomendado a utilização de hexetidina (Collu-Hextril), em pulverização bucal três vezes ao dia, indicado para o alívio das dores de garganta.
  
- II. Uma jovem do sexo feminino dirige-se à farmácia apresentado sintomas de barriga inchada. Refere que sente este desconforto há dois dias e é intolerante à lactose. Neste sentido indiquei o Buscopan Compositum N, que pertence a um grupo de medicamentos classificados como antiespasmódicos e contém duas substâncias ativas: o brometo de butilescopolamina e o paracetamol, sendo eficaz no alívio de dor ou desconforto abdominal. Indiquei ainda, com a ajuda da Dra. Juliana, o uso de simeticone em comprimidos (Aero OM Duo). O simeticone pertence a um grupo de medicamentos que reduz a acumulação de gases no estômago e nos intestinos.
  
- III. Uma senhora com cerca de 50 anos dirigiu-se à farmácia com a pele bastante vermelha apresentando pequenas erupções na zona dos cotovelos. Refere que estes sintomas surgiram após exposição solar e que sente comichão. Devido às características das zonas afetadas indiquei a utilização de Bepanthen Eczema que repara a barreira cutânea danificada, um anti-histamínico (Telfast 120) para aliviar os sintomas de vermelhão e coceira.  
A utente pretendia ainda algum produto que pode colocar para aliviar as queimaduras após uma eventual ida à praia pelo que indiquei o uso de Caladryl Ice, que graças ao seu efeito refrescante alivia bastante nesse tipo de situação. Reforcei ainda a importância do uso de um protetor solar com elevado fator de proteção, sendo importante que o reaplique diversas vezes enquanto exposta à luz solar.
  
- IV. Uma senhora com cerca de 30 anos dirige-se à farmácia com sintomas de tosse seca e irritativa há cerca de cinco dias. Refere que esta situação já se torna bastante incompatível com as suas atividades no dia-a-dia, como pude observar ao longo do

atendimento. Indiquei então a utilização de levodropropizina (Levotuss) em comprimido que apresenta atividade antitússica associada a uma atividade antialérgica e antibroncospástica, para além de não provocar sonolência. Além disso, foi indicado a utilização de dextrometorfano (Bisoltussin) em pastilhas, para aliviar os sintomas ao longo do dia.

## **2.2 - Pontos Fracos**

### **2.2.1 Tempo de estágio**

Apesar da oportunidade de estagiar em dois setores diferentes, farmácia comunitária e farmácia hospitalar, não posso deixar de referir que o tempo de estágio é muito curto para adquirir todos os conhecimentos necessários para entrar no mundo do trabalho.

Com um período de estágio mais extenso, teria oportunidade para aumentar o leque de aprendizagens e consolidar as rotinas adquiridas. Ainda assim penso ter aproveitado ao máximo do meu estágio devido à sua planificação, tendo seguido uma lógica sequencial e elucidativa ao longo das diferentes etapas.

Posto isto, o que aprendemos ao longo do estágio depende muito da organização no local onde este é feito e do próprio espírito de aprendizagem do estudante, já que ao apresentar vontade de aprender consegue tirar partido de toda a informação que vai presenciando ao longo do seu estágio, independentemente da sua duração.

### **2.2.2 Aconselhamento aos utentes na área da dermocosmética**

Apesar do meu interesse pela área da dermocosmética não posso deixar de referir a insegurança que senti no início do meu estágio, no aconselhamento destes produtos. A Farmácia Pipa possui uma vasta gama de produtos cosméticos e por essa razão é difícil saber qual a finalidade de todos eles. O que me foi sugerido ao longo do meu estágio foi que deveria tentar conhecer melhor estes produtos sempre que tivesse oportunidade, tentando conhecer uma marca de cada vez, e dentro de cada marca conseguir diferenciar as diferentes linhas existentes. Foi importante neste processo, a ajuda dos representantes das marcas que iam visitando a farmácia, e que expunham as linhas de produtos existentes por pedido da minha orientadora.



### **2.2.3 Associar princípio ativo com o nome comercial**

O número de produtos e substâncias ativas existentes numa farmácia é imenso e por vezes pode tornar-se uma tarefa difícil associar o princípio ativo ao nome comercial. Embora tenha conhecimento dos princípios ativos dos medicamentos, os utentes referem-se habitualmente à sua medicação pelo seu nome comercial, e por vezes, não o referem corretamente, dificultando a compreensão do pedido. O Sifarma2000<sup>®</sup> foi uma ferramenta muito importante para ultrapassar esta dificuldade, pois contém toda a informação necessária sobre cada medicamento.

### **2.2.4 Medicamentos de uso veterinário**

Ao longo do estágio senti alguma dificuldade no aconselhamento de medicamentos de uso veterinário quando estes eram procurados pelos utentes. Apesar da formação teórica feita no curso, esta não é aplicável no dia-a-dia de uma farmácia, ficando a faltar a agilidade para indicar este tipo de produtos em contexto real. Neste aspeto foi imprescindível a ajuda por parte da equipa da farmácia, que me ia exemplificando em que situações seria útil o aconselhamento de certo tipo de produto e que questões ou indicações deveriam ser feitas na cedência destes medicamentos.

### **2.2.5 Interpretação de Receitas Manuais**

Apesar de transição para as receitas eletrónicas, ainda surgem algumas receitas manuais na farmácia. Durante a fase de aprendizagem foram surgindo diversos exemplos de receitas deste tipo e pude verificar que em alguns casos torna-se desafiante interpretar o que nelas está escrito. Além disso podem estar incompletas, o que torna imprescindível uma verificação cuidada dos seus dados. Acredito que esta dificuldade é inerente a todos os farmacêuticos que contactam com esta situação, sendo um grande obstáculo à promoção de uma correta terapêutica nos utentes.

## **2.3 - Oportunidades**

### **2.3.1 Aplicação dos conhecimentos teóricos**

O estágio em farmácia permite verificar a importância dos anos de estudo no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, que são essenciais para o exercício da profissão. O ensino de qualidade é o pilar para uma atividade laboral de excelência e todos os conhecimentos adquiridos ao longo do curso são o fator de diferenciação de um farmacêutico.

Como qualquer vertente teórica, esta não estaria completa sem a formação prática, onde há a possibilidade de pôr em prática tudo aquilo que aprendemos e onde se verifica uma progressão contínua enquanto agentes de promoção da saúde pública, indispensável para a entrada no mercado laboral.

### **2.3.2 Formação adicional**

Durante o período de estágio tive oportunidade de receber formações de diferentes marcas de produtos, em especial produtos de dermocosmética. Como no mês de julho a farmácia oferece numerosas vantagens na compra deste tipo de produtos, pelo facto de ser o aniversário da farmácia, há uma série de formações com vários elementos da equipa técnica, para que recebam informações sobre as principais novidades das marcas que vão ser promovidas. Neste contexto, tive oportunidade de receber imensa informação, pois era sempre pedido que me apresentassem a marca, podendo aproveitar esta ocasião para tirar as minhas dúvidas sobre os seus produtos.

Um bom profissional deve manter um espírito de aprendizagem constante neste setor competitivo, tendo em conta as constantes inovações introduzidas no mercado, recorrendo a cursos ou formações externas que conduzam à aprendizagem de novas competências e atualização dos seus conhecimentos.

### **2.3.3 Desenvolvimento da vertente social e humana**

Como a Farmácia Pipa possui um bom fluxo de utentes, alguns já fidelizados à farmácia, foi possível estabelecer uma ligação profissional e de confiança com alguns deles. O farmacêutico deve saber escutar e interpretar corretamente os seus utentes de modo a conseguir ter algum impacto positivo na sua qualidade de vida. Esta vertente social e humana que a profissão acarreta deve ser valorizada, pois um utente que se sinta acompanhado e ao qual seja oferecida a atenção necessária terá uma relação de maior proximidade com a

farmácia. É importante que o farmacêutico faça a diferença no exercício da sua profissão, tendo um papel importante na contribuição da promoção da saúde da comunidade em geral.

#### **2.2.4 PharmaCareer**

A IV Edição do *PharmaCareer* consistiu numa série de atividades para preparar o estudante para a fase de estágio que se segue, que decorreu entre 4 a 8 de Janeiro do presente ano.

Nesta semana tive oportunidade de adquirir competências fundamentais para o meu estágio em farmácia comunitária, mas também em farmácia hospitalar, além de sentir que consegui estabelecer um contato com outras áreas de meu interesse.

A oportunidade de visitar empresas farmacêuticas, como a MSD e a Edol, tornou-se uma mais valia para compreender quais as tarefas à responsabilidade do farmacêutico nesta área profissional.

Houve ainda oportunidade para receber instruções relativas à entrada no mercado do trabalho, às novas saídas profissionais em que o recém-graduado deve apostar e a noções de empreendedorismo e inovação. Também foram facultadas algumas noções básicas de funcionamento do programa informático Sifarma2000<sup>®</sup>, que se mostraram muito vantajosas quando iniciei o meu estágio na Farmácia Pipa.

## **2.4 - Ameaças**

### **2.4.1 Tentativa de aquisição de MSRM**

Um problema que me parece ser comum em todas as farmácias, é a tentativa constante de aquisição de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM), sem prescrição médica para o efeito. Esta procura foca-se sobretudo em antibióticos e psicotrópicos. Ao longo do período de atendimento ao público consegui perceber que por diversas vezes os utentes que já tinham utilizado determinado tipo de antibiótico para resolver uma situação pontual, requisitavam o mesmo medicamento à farmácia, sem conhecimento que estes tipos de medicamentos não podem ser cedidos sem receita médica.

O farmacêutico tem um papel importante na informação da população, devendo explicar o motivo de não ser possível ceder este tipo de medicação, de forma a tentar travar o uso sistemático deste tipo de medicação. Nem sempre os utentes reagem da melhor maneira a esta informação e é necessário manter sempre a ética profissional, lidando com este tipo de situações da forma mais calma possível.

### **2.4.2 Mercado Competitivo**

A venda de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) noutros estabelecimentos, como parafarmácias e superfícies comerciais, veio prejudicar a atividade das farmácias comunitárias, pois aumentou a disponibilidade e acesso deste tipo de substâncias ao público. Estes medicamentos propiciam a automedicação e é fundamental que o farmacêutico apresente uma atitude ativa, não se limitando, unicamente, à venda do medicamento. Este aconselhamento nem sempre acontece noutros estabelecimentos, o que torna este serviço bastante precário.

Além disto, é do interesse de cada farmácia a criação de uma estratégia de marketing, sendo fundamental conhecer o tipo de utentes e os seus principais interesses. A realização de campanhas promocionais e a oferta de serviços personalizados são uma mais valia para alcançar a satisfação dos clientes. As parcerias da farmácia com diversas instituições e a existência de um cartão cliente, que oferece vantagens aos seus utilizadores, são também estratégias que diferenciam a Farmácia Pipa no sector farmacêutico.

### **2.4.3 Crise económica**

A crise económica instalada no país reflete-se diariamente no setor farmacêutico, pondo em risco a saúde da população. Durante o meu estágio pude comprovar em diversas situações, que os utentes prescindem da compra de alguns medicamentos que poderiam ser benéficos para a sua saúde, por não possuírem capacidade financeira para os adquirir. Por norma, estas situações são mais frequentemente quando os utentes pedem alguma sugestão de produto para prevenir ou diminuir alguma situação específica, e mediante a informação do seu custo, optam por não o adquirir.

### **2.4.4 Acompanhamento farmacoterapêutico**

Devido ao elevado número de utentes que frequentam a farmácia Pipa, surge a dificuldade no acompanhamento farmacoterapêutico, tendo ainda em conta que muitos deles não se encontram fidelizados. Isto gera uma maior complexidade em saber quais os fármacos que habitualmente consomem por não termos acesso ao seguimento farmacoterapêutico no sistema. O aconselhamento destes utentes torna-se mais difícil e é essencial questionar o utente nestas situações, de modo a conhecer a sua medicação habitual ou alergias a certo tipo de fármacos, tendo em conta a salvaguarda da saúde pública.

Ainda que exista um grande número de clientes fidelizados à farmácia, devido ao elevado número de utentes que a frequentam, torna-se muito árduo um acompanhamento personalizado de cada utente

### **3. Conclusões**

Finalizado este estágio na Farmácia Pipa, posso agora inferir que estes meses de estágio foram o culminar de cinco anos de estudo, em que pode comprovar a importância de todos os conhecimentos adquiridos, que se revelaram essenciais nesta fase. Ao analisar o meu progresso ao longo deste período, pude verificar uma progressão significativa das minhas capacidades, sentindo-me hoje capaz de exercer a profissão para a qual me tenho preparado. Este estágio forneceu-me as ferramentas necessárias para me tornar uma melhor profissional, e hoje sei que posso contribuir na melhoria da qualidade de vida da população. Toda a aprendizagem obtida e os desafios encontrados ao longo do estágio, serviram de preparação para me sentir preparada a iniciar a minha carreira e a ter confiança nas minhas capacidades. Tenho em consciência que a farmácia comunitária vai muito além da venda de medicamentos ao público, pois podemos contribuir positivamente na vida das pessoas.

Reforço o meu agradecimento a toda a equipa da Farmácia Pipa, pela atenção, carinho e disponibilidade. Sem dúvida que a competência desta equipa teve um impacto no resultado final do meu estágio, pois serviram de exemplo para mim, fomentando a vontade de aprender sempre mais de modo a me tornar uma profissional mais competente.

Sei que todos estes conhecimentos adquiridos ao longo do estágio serão vantajosos no meu futuro, pois além de me tornarem uma melhor profissional, serviram também para me tornar uma melhor pessoa.

#### **4. Referências Bibliográficas**

1. **ORDEM DOS FARMACÊUTICOS. Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos.** 1998 (Acedido a 26-08-2016). Disponível em: <http://www.ceic.pt/>.
2. **INFARMED, Portaria n.º 594/2004, de 2 de Junho.** 2004 (Acedido a 27-08-2016). Disponível na Internet: <http://www.infarmed.pt>
3. **INFARMED, Manipulados M. Portaria n.º 769 / 2004 , de 1 de Julho.** 2005 (Acedido a 27-08-2016) Disponível na Internet: <http://www.infarmed.pt>