



Daniela Filipa Simões Lopes da Rocha

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Maria Júlio Roque e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Daniela Filipa Simões Lopes da Rocha

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Maria Júlio Roque e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

A Orientadora,

(Dr.^a Maria Júlio Roque)

A Estagiária,

(Daniela Filipa Simões Lopes da Rocha)

Eu, Daniela Filipa Simões Lopes da Rocha, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010157571, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 16 de setembro de 2016.

(Daniela Filipa Simões Lopes da Rocha)

À Dr.^a Maria Júlio Roque, pela oportunidade de realizar este estágio e por me ter orientado e auxiliado em todas as tarefas que realizei na Farmácia Simões Roque.

À restante equipa técnica, pela paciência, carinho e apoio incondicional, obrigado por tudo o que me ensinaram, fizeram-me sentir parte integrante da equipa.

À minha família, pelo incentivo, apoio incondicional e pela enorme paciência.

Aos meus amigos por estarem sempre presentes e me apoiarem em todos os momentos.

Um grande obrigado.

Índice

1. Abreviaturas	1
2. Introdução	2
3. Análise SWOT	3
Pontos fortes (Strengths)	3
A. Localização	3
B. Organização da farmácia	4
C. Equipa técnica.....	7
D. Automação da farmácia	8
E. Receita eletrónica.....	10
F. Atendimento ao público	11
G. Consultas nutricionais e fisioterapia	13
H. Cartão saúde	13
I. VALORMED	14
J. Fornecimento de empresas e instituições	14
K. Palestras e outras iniciativas.....	15
L. Redes Sociais	16
Pontos fracos (Weaknesses)	17
A. Medicamentos manipulados	17
B. Gestão de stocks.....	17
C. Confirmação do receituário e devolução de receitas.....	18
D. Automação da farmácia	19
Oportunidades (Opportunities)	20
Ameaças (Threats)	21
4. Considerações Finais	22
5. Bibliografia	23
Anexos	24

I. Abreviaturas

CC	Cartão de Cidadão
FSR	Farmácia Simões Roques
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
MICF	Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas
MNSRM	Medicamento Não Sujeito a Receita Médica
MSRM	Medicamento Sujeito a Receita Médica
NRE	Nova Receita Eletrónica
PVP	Preço de Venda ao Público
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>

2. Introdução

Segundo o Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, o exercício da atividade farmacêutica tem como objetivo essencial a pessoa do doente, sem nunca esquecer que em qualquer circunstância se deve prestigiar o bom nome e a dignidade da profissão farmacêutica. Também, neste código, o farmacêutico é caracterizado como “um agente de saúde, cumprindo-lhe executar todas as tarefas que ao medicamento concernem, todas as que respeitam às análises clínicas ou análises de outra natureza de idêntico modo suscetíveis de contribuir para a salvaguarda da saúde pública e todas as ações de educação dirigidas à comunidade no âmbito da promoção da saúde”. Assim, a saúde e bem-estar do doente e do cidadão em geral torna-se a principal responsabilidade do farmacêutico, devendo pôr o bem dos indivíduos à frente dos seus interesses pessoais ou comerciais e promover o direito de acesso a um tratamento com qualidade, eficácia e segurança ^[1].

Ciente de todas as responsabilidades que o exercício da profissão exige, é no estágio curricular que se tem o primeiro contacto entre a teoria e a prática e onde se deve relacionar todos os conhecimentos com as situações reais com que nos deparamos todos os dias na farmácia. Assim, consegue-se assegurar uma resposta rápida e eficaz ao problema do utente, permitindo a sua resolução e garantindo a sua satisfação.

Ao longo do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), adquiri conhecimentos técnicos, teóricos e científicos que apliquei no decorrer do estágio curricular. Este, por sua vez, revela-se crucial para o desenvolvimento de competências e capacidades essenciais à formação de um futuro farmacêutico, uma vez que permite a consolidação dos conhecimentos adquiridos aliados a um contacto direto com a realidade que é a farmácia comunitária. Para além de uma vertente académica, este estágio também nos permite crescer a nível pessoal devido ao trabalho em equipa com todos os colaboradores e à proximidade e empatia criada com os utentes.

O presente relatório pretende, assim, descrever segundo uma análise SWOT, o estágio curricular realizado na Farmácia Simões Roque, no âmbito do MICF, ministrado na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra. Este estágio teve a orientação da Dr.^a Maria Júlio Roque, diretora técnica e proprietária da farmácia, e foi realizado de 26 de abril a 19 de agosto, de 2016, com a duração total de 688 horas.

3. Análise SWOT

O presente relatório será redigido tendo como base estrutural uma análise SWOT. Esta é uma ferramenta de gestão que é definida como uma análise estratégica, que junta quatro elementos fundamentais, cujas iniciais em inglês dão origem à sigla SWOT. Estes elementos são: pontos fortes (**Strengths**), pontos fracos (**Weaknesses**), Oportunidades (**Opportunities**) e Ameaças (**Threats**). Os pontos fortes e fracos representam as vantagens e desvantagens internas, respetivamente, da empresa em relação à concorrência. As oportunidades são os aspetos positivos que podem potenciar a vantagem competitiva da empresa e as ameaças são os aspetos negativos que podem comprometer essa mesma vantagem ^[2].

Este tipo de análise pode ser imprescindível dado os tempos incertos a nível económico, e até porque os clientes são cada vez mais exigentes e é fundamental a sua fidelização. Assim, as estratégias devem ser definidas tendo em vista fortalecer os pontos fortes, melhorar os pontos fracos, aumentar as oportunidades e ter em conta as ameaças, definindo também as prioridades de atuação.

Visto que no meio farmacêutico a competição é cada vez mais notória, é importante avaliar o plano estratégico e evolutivo da farmácia, fazendo uma síntese da análise interna e externa. Desta forma, é assegurado o desenvolvimento da mesma tendo em conta as condições do meio envolvente e as necessidades da população.

Pontos fortes (*Strengths*)

A. Localização

A Farmácia Simões Roque (FSR) localiza-se na Rua Dr. Mateus Barbas, no centro da freguesia de Barrô, com cerca de 2000 habitantes.

A FSR há 30 anos que se encontra no centro da freguesia e há 8 anos no edifício atual, que oferece maiores dimensões e condições à farmácia.

Sendo uma farmácia de aldeia, com muitos idosos, e dado o atendimento exemplar e carinho demonstrado pelos utentes por todas as funcionárias, a fidelização à farmácia é algo muito notável. No que se refere às pessoas mais jovens, a FSR encontra-se num local privilegiado, visto que Barrô tem uma das maiores zonas industriais do concelho de Águeda e, como tal, emprega muitas pessoas que, por uma questão de comodidade, começaram a frequentar a FSR tornando-se utentes assíduos.

Para além disso, nos lugares que rodeiam Barrô (Paradela, Recardães e Aguada de Baixo) não existe, de momento, outra farmácia, canalizando assim os utentes para a FSR.

A uma distância bastante curta da FSR, passível de alcançar a pé, encontra-se o centro de saúde que abrange utentes de várias freguesias, levando assim a que mais pessoas recorram aos seus serviços.

A sua localização é um ponto bastante favorável e relevante, uma vez que está situada no centro da freguesia, existindo em seu redor duas clínicas dentárias, lares, centro de dia, polo educativo, infantário e outras valências como correios, lojas e outros serviços. Estando situada num ponto de passagem dá possibilidade, aos cidadãos, para usufruírem dos serviços prestados pela farmácia.

Acresce ainda referir que o facto de haver vários lugares de estacionamento, facilita e apela à paragem dos utentes.

Assim, percebe-se facilmente a grande capacidade desta farmácia em atingir diversas faixas etárias devendo-se, em muito, à sua excelente localização. Todos estes fatores, reunidos a outros igualmente importantes, tornam-se fulcrais para que a farmácia alcance os objetivos a que se propõe e seja a escolha preferencial dos utentes.

B. Organização da farmácia

A FSR há 8 anos mudou de instalações e, neste momento, é uma farmácia de grandes dimensões com cerca de 300 m². É constituída pela sala de atendimento ao público, um gabinete de atendimento personalizado ou de apoio ao utente, uma zona onde se receciona as encomendas incluída no armazém, o laboratório, um gabinete para a prática de serviços por outros profissionais ou para aconselhamento de produtos, o armazém propriamente dito, um escritório e duas casas de banho.

Sala de atendimento ao público

A sala de atendimento representa a zona de primeiro contacto entre o utente e a farmácia e/ou farmacêutico.

Esta, é constituída por 3 balcões situados no lado oposto à entrada e a meio, relativamente à largura da farmácia.

Na entrada encontra-se um banco para as pessoas poderem, comodamente, aguardar pela sua vez de atendimento, principalmente as pessoas com maior dificuldade de mobilidade ou outro fator que não as permite permanecer de pé. Este sistema foi pensado tendo em conta a elevada percentagem de utentes idosos.

A parede do lado direito, relativamente à entrada, contém a dermocosmética, exceto a primeira prateleira que tem os produtos de veterinária. Os produtos de dermocosmética estão organizados por marcas e linhas, e permite que o utente tenha acesso direto aos produtos e aos *tester*. Nas gavetas a baixo destas prateleiras encontram-se as amostras dos produtos respetivos.

Na parede do lado esquerdo encontram-se os produtos ligados à maternidade, bebé e crianças. Nestas prateleiras temos os leites, papas, fraldas, produtos de higiene, chupetas, brinquedos, utensílios para a grávida, entre outros. Como é a zona dedicada às crianças tem uma mesa com brinquedos, onde as crianças podem brincar, desenhar e pintar. Também é neste local que se encontra uma televisão e o museu da farmácia.

Atrás dos balcões estão os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), aos quais os utentes não podem ter livre acesso, como por exemplo pastilhas para a garganta, xaropes, entre outros. Ao lado destes estão alguns cremes e champôs, e na prateleira do canto os produtos que podem ser rebatidos com o cartão das Farmácias Portuguesas, Saúde.

Nas prateleiras junto à montra encontram-se os protetores solares, bronzeadores, óleos para proteção do cabelo, sticks labiais entre outros produtos ligados ao sol.

Existem duas gondolas dispostas ao centro, uma sobre o lado direito e outra sobre o esquerdo. Uma destina-se aos produtos buco-dentários e a outra às promoções e produtos ligados à época em questão. Neste momento é composta pelos produtos de emagrecimento.

Do lado direito do balcão tem-se um expositor dos suplementos da FOLD e do esquerdo um expositor com produtos ortopédicos.

Ao alcance do doente, perto da montra, também se situa a balança com medidor da tensão arterial que pode ser utilizado de forma independente.

Desde a entrada até ao balcão o utente tem que passar pela gondola que apresenta as promoções e produtos onde existe grande interesse de compra, criando assim zonas quentes.

Gabinete de atendimento personalizado ou de apoio ao utente

Em frente à entrada existe uma porta que dá acesso a um gabinete, onde para além de se realizarem as medições da tensão arterial, do fototipo de pele e de alguns parâmetros bioquímicos (colesterol total, triglicerídeos e glicémia), também é aqui que se efetua um atendimento mais personalizado. Quando o utente quer falar de algum problema mais delicado, mostrar por exemplo uma mancha que não está à vista ou experimentar algo (ex.: cinta) é neste gabinete que se realizam estas tarefas devido à privacidade.

Este gabinete é de elevada importância porque existem utentes que todos os dias recorrem aos serviços da FSR para controlar principalmente patologias como diabetes e hipertensão. Para além disso, por exemplo, durante o meu estágio uma senhora queixou-se que lhe tinham aparecido umas manchas nas costas e que gostava da opinião de um farmacêutico uma vez que não sabia do que se tratava. Tendo em conta a zona em que se localizava, pedi para a senhora me acompanhar ao gabinete para poder mostrar as manchas. Chamei uma colega farmacêutica, e juntas chegámos à conclusão, visto que a utente se queixava também de dores, que possivelmente se tratava de zona e que deveria consultar um médico de imediato.

Armazém e zona de receção de encomendas

A zona do armazém tem armários e estantes onde estão armazenados grande parte dos medicamentos genéricos e todos os outros medicamentos e produtos que estão em grande quantidade e não cabem no robot ou nas estantes da zona de atendimento. Principalmente no armazém e nas restantes estantes da farmácia presta-se muita atenção aos prazos de validade aplicando sempre a regra do *first in - first out*. É nesta zona também que se encontra o robot da farmácia, do qual vou falar mais à frente neste relatório.

Para se saber se algum utente entrou na sala de atendimento, tem-se uma campanha que se ouve por toda a farmácia e câmaras que transmitem imagem para uma televisão que se encontra na zona do armazém.

Laboratório

Este está localizado ao lado do armazém e é o local onde é feita a preparação de medicamentos manipulados, que neste momento se resumem, em grande parte, à reconstituição de suspensões orais, nomeadamente de antibióticos. Todos os reagentes e matérias primas para utilização ou venda na farmácia estão aqui armazenadas, assim como as algalias, sondas nasogástricas, luvas e máscaras.

Escritório

O escritório existente na FSR é para a utilização da Diretora Técnica, para a realização de algumas reuniões e para realizar as tarefas de gestão da farmácia.

Gabinete de prestação de serviços por outros profissionais

Este é utilizado para consultas de nutrição, fisioterapia e alguns aconselhamentos de produtos comercializados na farmácia, essencialmente de dermocosmética.

Sendo uma farmácia de grandes dimensões e com boa organização permite que o atendimento, a procura de produtos e a prestação de serviços seja bastante eficiente.

C. Equipa técnica

A equipa técnica da FSR é constituída por três farmacêuticas e duas técnicas. Para além de todas serem profissionais competentes, são excelentes pessoas, demonstram um grande companheirismo e interajuda entre colaboradoras. O carinho e a atenção dada aos utentes é algo que marca muito e que torna as funcionárias muito queridas pela população.

Como estagiária pude sentir o afeto e compreensão de todas, tendo-me integrado rapidamente, deixando de ser apenas uma estagiária para ser um membro daquela equipa formada por profissionais de excelência. Desde o início do estágio que me puseram à vontade para colocar todas as questões e mostraram-se disponíveis para a troca de conhecimentos e experiências. Desta forma, pude inteirar-me de tudo de forma rápida e eficiente.

Como ninguém é detentor de todos os conhecimentos, a troca de ideias e de informações entre toda a equipa garante um bom atendimento, e um crescimento efetivo como pessoa e profissional.

Para a fidelização dos utentes à farmácia existem muitos fatores determinantes, mas sem dúvida que a qualidade do atendimento e dos serviços prestados é a condição mais importante. Para além de dispensar medicamentos e informar os utentes, o farmacêutico também tem que saber ouvir e muitas vezes dar um ombro amigo. Como se trata de um meio pequeno muitas pessoas vão à farmácia para combater a solidão e desabafar os seus problemas visto que já frequentam aquele espaço há muito tempo, tendo criado uma forte ligação com a equipa técnica. Pequenos pormenores como reconhecer as pessoas, tratá-las pelo nome e saber a medicação que costumam tomar são determinantes para criar proximidade. Como é impossível saber a medicação completa de todos os utentes, através do programa informático Sifarma 2000[®] podemos aceder a toda essa informação caso o utente tenha a ficha de acompanhamento criada.

Formação contínua

A formação constante, tanto na farmácia como no exterior, é um fator determinante para que toda a equipa esteja atualizada e informada essencialmente sobre os MNSRM e os produtos de dermocosmética que vão inovando de dia para dia. É relativamente a estes produtos que o aconselhamento farmacêutico é mais requisitado, sendo estas formações fulcrais para conhecer os produtos, adquirindo assim, as competências necessárias para um adequado aconselhamento do produto nas mais diversas situações.

Uma grande parte das formações que frequentei, enquanto estagiária, decorreram na farmácia pelos representantes das marcas/produtos, como aconteceu, por exemplo, com os produtos MartiDerm®, a gama Telfast®/Opticrom® e a ellaOne®. Fora da farmácia tive o privilégio de participar nas seguintes formações: protetores solares e buco-dentários da Isdin®, e papas e leites para bebés e suplementos para adultos da Nestlé®. Na da Isdin® fiquei a conhecer as aplicações dos produtos e como definir o público alvo de cada um, e na da Nestlé® contatei com uma área que, até esse dia, me era desconhecida, principalmente no que se refere aos suplementos, que foram criados, principalmente, com o intuito de colmatar as falhas nutricionais dos idosos.

Aliando todas estas características da equipa, conseguimos acabar o dia com sensação de missão cumprida, tendo o reconhecimento do nosso trabalho por parte dos utentes. É sempre gratificante ouvir um obrigado sincero quando ajudamos a resolver algum problema ou simplesmente por sermos atenciosos e bons ouvintes.

D. Automação da farmácia

A FSR, ao longo dos anos foi sofrendo alterações. Há 8 anos trocou de instalações e com esta troca a farmácia ganhou uma maior área e também grande atualização a nível tecnológico. Esta atualização consistiu na aquisição do *robot* de farmácia, *Rowa*, e um sistema de gestão de caixa, *CashLogy*.

Robot de farmácia - Rowa

O *robot* tem capacidade para armazenar cerca de 7500 medicamentos, dependendo das dimensões das caixas. Este tem 3 baías de saída de medicamentos, duas no balcão e uma no armazém, onde também se encontra o tapete de entrada.

Com o *robot* ligado ao Sifarma 2000® permite rececionar diretamente as encomendas. Através do menu deste programa informático seleciona-se “Receção de encomendas”,

escolhe-se a encomenda que se vai rececionar, coloca-se o número da fatura e o valor monetário da mesma e por fim marca-se a opção “Robot”. Desta forma, cria-se comunicação com o *robot* onde se vai colocar o número da encomenda e dar início à introdução dos medicamentos, sendo transmitida toda a informação ao Sifarma 2000[®], atualizando a cada caixa inserida a quantidade rececionada e os *stocks*.

Para inserir um medicamento é necessário passar o código de barras e introduzir a respetiva validade, para que o sistema registre qual o medicamento que vai entrar e em que local será colocado. Enquanto se insere os medicamentos no tapete rolante, o *robot* vai procedendo à sua arrumação gerindo da melhor forma o espaço disponível. Existe a opção “Transferir stock” que é utilizada frequentemente para que o *robot* mude as caixas de local para assim gerir melhor o espaço, visto que, muitas vezes, as caixas de pequenas dimensões são colocadas em prateleiras de maiores dimensões ocupando o espaço que poderia ser ocupado por uma caixa maior.

No caso dos MNSRM, que muitas vezes têm de ser etiquetados com o PVP e IVA correspondente, assim como dos produtos armazenados no frigorífico e de todos aqueles que não são armazenados no *robot*, estes devem ser deixados de parte, dando entrada dos mesmos pela forma clássica.

É possível ainda repor os *stocks* do *robot* quando existem medicamentos nas prateleiras do armazém. Com esta reposição pretende-se suprir as necessidades do atendimento, tendo sempre em conta os produtos com mais saída e o espaço disponível no *robot*. Para esta função existe no menu a opção “Reposição”.

Também, através do *robot*, pode-se retirar os medicamentos que estão prestes a perder a validade para serem corretamente devolvidos. Consegue-se selecionar uma data (mês e ano) e desta forma todos os medicamentos que expirem a validade até esse mês serão retirados.

O *robot* de farmácia, como ferramenta de automação é, sem dúvida, um ponto forte da farmácia. Este agiliza o atendimento, leva à poupança de espaço e maior organização dos medicamentos, simplifica o processo de receção, entre outras funções.

Sistema de gestão de caixa – CashLogy

Outra ferramenta que existe na FSR há apenas meses é o *CashLogy*, sendo uma mais valia para gerir as transações de dinheiro executadas na farmácia. Tendo em conta o facto da FSR ter uma considerável afluência, um sistema de gestão de caixa permite a cada colaborador conferir a sua caixa ao final do dia, evitando os erros associados aos trocos.

Imagine-se, a título de exemplo, que o valor a pagar é 5,46€, ao que o utente paga com uma nota de 20€. Termino o atendimento e seleciono como forma de pagamento “Caixa automática” e desta forma o *CashLogy* assume o valor que se quer inserir através da ligação ao Sifarma 2000®. Assim, em vez de realizar o troco na caixa manual, dirijo-me ao *CashLogy*, seleciono o valor da venda, que está associada ao meu código pessoal, insiro a nota e desta forma procede-se à realização do troco, devolvendo-me as notas e moedas exatas.

No final do dia confere-se o valor monetário total associado ao código de cada colaborador. Este corresponde ao dinheiro que entrou na caixa automática mais o valor das transações por multibanco ou cheque.

Este sistema foi implementado há pouco tempo, mas com certeza que vai ser crucial para eliminar a grande maioria dos erros de caixa que anteriormente ocorriam. Para além disso, permite gerir melhor a quantidade de moedas e notas existentes para os trocos e agilizar a execução dos mesmos.

E. Receita eletrónica

O novo sistema de receita eletrónica, implementado em fevereiro de 2015, surgiu por iniciativa do Ministério da Saúde, que vai simplificar a dispensa de medicamentos em todo o país. É apoiada pela *Glintt* e pelas Farmácias Portuguesas e patrocinada pela Mylan, farmacêutica norte-americana líder em medicamentos genéricos. Este sistema permite que o médico prescreva medicamentos através do cartão de cidadão (CC) e que na farmácia se tenha acesso a essas mesmas receitas através da apresentação do CC ou da mensagem de texto enviada pelo Ministério da Saúde. Este novo sistema tem inúmeras vantagens tais como: não ocorrer esquecimento ou perda dos papéis das receitas podendo aviá-las em qualquer momento apenas com o acesso ao CC e também, não menos importante, a preservação das árvores por diminuição do desperdício de milhões de folhas de papel. Através dos leitores do CC e do código de acesso das guias de tratamento consegue-se ter acesso às receitas e aos medicamentos prescritos de forma bastante rápida.

A implementação da nova receita eletrónica (NRE) é um processo faseado. Neste momento, ocorre um momento de transição e adaptação em que tanto a receita em papel como a NRE são utilizadas. Desde julho de 2015 que todos os distritos portugueses já podem utilizar este tipo de receitas, mas ainda é um processo que requer tempo e adaptação por parte dos médicos e farmácias ^[3].

As receitas eletrónicas podem ter validade de um mês ou ser renováveis, contendo até três vias, para medicamentos de uso prolongado.

Em caso de receitas manuais deve verificar-se a existência dos dados do médico prescriptor (vinheta e exceção para o uso da receita manual), os dados do utente, a identificação do medicamento (nomeando a substância ativa e a dosagem), as participações especiais, a data de prescrição e a validade da receita. Na metade da folha correspondente à guia de tratamento encontra-se para além dos dados do médico e do utente, três códigos de barras que correspondem cada um a um número: número da receita, código de acesso, que dá autorização de acesso à receita, e o código do direito de opção, utilizado quando o utente exerce o direito de opção por determinado medicamento.

Na minha opinião, a NRE representa um suporte eletrónico inovador, seguro e sustentável. Também considero que é um método bastante útil que faz poupar bastante tempo durante os atendimentos. Este sistema dá menos espaço para erros visto que através do número da receita e do código de acesso a prescrição é automaticamente aberta e os fármacos pelos quais se pode optar são exibidos, sendo aplicadas automaticamente as exceções.

F. Atendimento ao público

O atendimento e dispensa de medicamentos não é a única tarefa que cabe ao farmacêutico, mas talvez seja a parte fundamental do seu dia-a-dia.

Quando iniciei o estágio tive algum receio do contacto direto com os utentes, porque tinha medo de falhar nos pedidos ou às perguntas que me fossem dirigidas, sendo talvez a tarefa que me deixou mais expectante. No primeiro mês, tive o contacto inicial com os medicamentos através da receção de encomendas. No segundo comecei a observar alguns atendimentos e a praticar, com a ajuda das colaboradoras da farmácia. No final do segundo mês, iniciei o atendimento, de forma mais independente, visto já me sentir mais confortável para o exercício da função. Confiando nas competências adquiridas na faculdade e na prática desenvolvida ao longo dos dias comecei a sentir-me mais à vontade para aconselhar e falar com os utentes. As formações que frequentei ao longo do estágio e o apoio constante da equipa técnica foram fundamentais para todo este processo de adaptação e aprendizagem.

Para o aconselhamento, nas situações mais indicadas, de qualquer produto, é muito importante conhecer os que estão disponíveis na farmácia e as suas principais características. Assim, sempre que era encomendado um produto novo, toda a equipa tinha conhecimento bem como formação sobre o mesmo, quer por parte de um elemento externo quer através da documentação que o acompanha.

Por exemplo, a formação dos suplementos da SilfarmaPlus permitiu-me perceber as suas características e a que público alvo se destinava cada produto, facilitando assim o seu aconselhamento. Assim como a formação da ellaOne[®] (pílula do dia seguinte) que estando relacionada com a minha monografia me despertou particular interesse. Esta proporcionou informações importantes e que permitem mostrar as vantagens desta pílula perante as outras opções de contraceção de emergência. Estes aspetos positivos são o facto de poder ser tomada até 5 dias (120 horas) após a relação sexual desprotegida ou falha contracetiva e a capacidade de atrasar a ovulação, mesmo quando esta está prestes a ocorrer, sendo que nesta altura o risco de fecundação é maior.

Um caso prático, que ocorreu na altura do pico das alergias, com que me deparei, foi o de uma jovem que se dirigiu à farmácia queixando-se que estava constantemente a espirrar e com o nariz congestionado. Pelos sinais descritos parecia tratar-se de uma rinite alérgica sazonal. Visto que trabalhava no turno da noite, por si só, mais propício à sonolência, recomendei o Telfast[®], que para além de não provocar sono, alivia de imediato os sintomas e tem um efeito de 24 horas, apenas com uma toma diária de um comprimido antes de uma refeição. Tendo eu recebido formação sobre esta gama de produtos onde me foi apresentado o Opticrom[®], questionei se os olhos apresentavam vermelhidão fora do comum e se lacrimejavam, ao que a utente respondeu afirmativamente, como tal aconselhei também este produto. O Opticrom[®] vai combater a conjuntivite alérgica sazonal aplicando duas gotas em cada olho, quatro vezes por dia. Alertei para o facto de não poder usar estas gotas em caso do uso de lentes de contacto ou de gravidez. Alertei ainda para o acondicionamento em recipientes unidose, devendo ser utilizadas logo quando o recipiente é aberto. Caso não seja utilizada a quantidade total deve rejeitar o restante líquido.

O atendimento é facilitado recorrendo ao sistema informático Sifarma 2000[®] visto que através do separador “Informação Científica” conseguimos obter todas as características dos medicamentos (constituintes, indicação terapêutica, interações, contraindicações, entre outras) e associar o nome comercial à substância ativa, e vice-versa. Para além disso, quando o utente tem a ficha criada permite-nos aceder aos produtos e laboratórios que o utente costuma utilizar. Esta consulta é essencial principalmente nos utentes idosos, visto que a mudança de laboratório se reflete numa alteração da embalagem que vai dificultar a toma dos medicamentos, visto muitas vezes estes utentes não reconhecerem o princípio ativo, mas sim o tipo e cor da embalagem.

O atendimento ao público foi um ponto forte visto ter sido o que mais expectativas me suscitava sendo, assim, a tarefa mais gratificante. O contacto com os utentes, a aplicação

dos conhecimentos teóricos que retive da faculdade e a aprendizagem constante caracterizaram esta atividade. Todas estas experiências fizeram-me crescer como futura profissional, mas também como pessoa, dada a proximidade com os utentes e as relações de amizade e companheirismo que criei com todas as colaboradoras da farmácia.

G. Consultas nutricionais e fisioterapia

Tendo em conta a conjuntura do país e das farmácias em particular, cada vez mais é necessário que cada farmácia se destaque pela positiva junto dos utentes. Como tal, a disponibilidade de outros serviços que se encaixem nas necessidades dos utentes foi um método adotado pela FSR.

As consultas de nutrição, às segundas feiras de duas em duas semanas, levaram muitos utentes a tentar resolver a problemática do excesso de peso que, em muito, afeta negativamente a sua vida. Para além disso, e com os novos padrões de beleza que a sociedade impõe, um corpo magro é cada vez mais um objetivo a atingir, principalmente pelo sexo feminino. Grande parte das pessoas que optaram por estas consultas obtiveram resultados logo nas primeiras semanas, tendo sido muito gratificante ver a reação e felicidade das mesmas.

A fisioterapia funcionava por marcação conforme as necessidades dos utentes. Foi um serviço que resultou positivamente. Este, tornou-se uma mais valia, em especial, para as pessoas que não dispõem de meios de transporte e económicos para se deslocarem às clínicas que apresentam este tipo de especialidade, que na generalidade se encontram fora da freguesia.

É de salientar a importância, já referida anteriormente, do gabinete criado aquando da construção das novas instalações da farmácia, o qual permite pôr em prática estes serviços.

H. Cartão saúde

A FSR é uma farmácia aderente ao Cartão Saúde, anteriormente denominado de Cartão das Farmácias Portuguesas. Este permite acumular pontos com as compras efetuadas. Nos MNSRM e nos produtos de saúde e bem-estar cada 1€ gasto corresponde a 1 ponto. Os pontos podem ser rebatidos em produtos que constem na revista Saúde ou convertidos em vales que podem ser utilizados na farmácia (50 pontos correspondem a um vale de 2€, 100 pontos equivalem a 4€, e assim consecutivamente) ^[4].

A adesão a este cartão é mais um ponto forte, sendo uma estratégia adotada pela FSR, distinguindo-a assim de outras farmácias, de forma a fidelizar os utentes.

I. VALORMED

A VALORMED, criada em 1999, é uma empresa sem fins lucrativos que tem a responsabilidade da gestão dos resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso. Resultou da colaboração entre a indústria farmacêutica, distribuidores e farmácias face à consciencialização do medicamento enquanto resíduo.

Na farmácia entrega-se os medicamentos fora de prazo ou que já não se utilizam, bem como os materiais usados no acondicionamento e embalagem dos produtos adquiridos (cartonagens vazias, folhetos informativos, frascos, blisters, ampolas, bisnagas). De igual modo, também se devem entregar os acessórios utilizados para facilitar a sua administração (colheres, copos, seringas doseadoras, conta gotas).

Os principais objetivos que levaram à criação da VALORMED foram: responsabilizar o setor farmacêutico com o destino dos resíduos de embalagens e medicamentos, minimizar o impacto que estes resíduos podem vir a causar sobre o ambiente, sensibilizar os cidadãos para a não acumulação de medicamentos nos domicílios e evitar a automedicação indevida ^[5].

Considero que a parceria com a VALORMED é um ponto positivo porque para além de mostrar preocupação por parte da FSR na gestão de resíduos e preservação do meio ambiente, os prémios ganhos, por ser uma das farmácias com mais quilos de resíduos recolhidos, têm enriquecido muito a freguesia. Destes prémios salienta-se a carrinha de sete lugares para o Agrupamento de Escuteiros de Barrô e o parque infantil para o polo educativo. Para a obtenção de todo este sucesso na recolha de medicamentos e embalagens existe uma atenção particular, por parte de todos os colaboradores da farmácia, que passa por informar os utentes desta iniciativa e de todos os benefícios que existem com esta recolha. Desta forma, e visto que a FSR aderiu em 2000 à VALORMED, os utentes que mais frequentam a farmácia, inclusive os idosos, já estão sensibilizados para esta causa. Muitos já têm um espaço em suas casas onde vão recolhendo as embalagens e quando têm uma quantidade considerável, aproveitam o facto de irem buscar a sua medicação, para levarem estas mesmas embalagens que depositam no contentor VALORMED, disponível na zona de atendimento.

J. Fornecimento de empresas e instituições

Numa época em que as margens na venda de medicamentos diminuíram drasticamente, torna-se impreterível para a sustentabilidade das farmácias procurar alternativas que as façam aumentar o seu rendimento.

A FSR dispõe de protocolos com várias empresas, as quais beneficiam de descontos, previamente estabelecidos, na compra de medicamentos e outros produtos de saúde, que envolve todos os funcionários das mesmas. Este tipo de protocolos é uma mais valia para a farmácia uma vez que lhe permite aumentar o volume de vendas e, conseqüentemente, o aumento do seu leque de utentes, mesmo de forma indireta, dada a grande zona industrial existente nas proximidades da farmácia.

No que respeita aos três lares fornecidos pela FSR, os pedidos de medicação ou de outros produtos de saúde e higiene, podem ser feitos via *e-mail*, telefone ou em mão. Cada colaborador da farmácia tem uma instituição da sua responsabilidade, permitindo, assim, agilizar o processo e garantir que medicação necessária é aprovacionada o mais rápido possível. A entrega é feita, na maioria dos casos, pelos próprios colaboradores da farmácia e, noutros casos, são representantes das instituições que os vêm levantar.

K. Palestras e outras iniciativas

A FSR, desde sempre, investe na participação e organização de palestras, feiras, rastreios, entre outras iniciativas.

Assim, é de destacar a palestra sobre o sol, implementada pela FSR com o apoio da Associação Portuguesa do Cancro Cutâneo e da Uriage, nos jardins de infância, escolas do 1º ciclo e outras associações de apoio social, de Barrô e das freguesias limítrofes. Enquanto estagiária tive o privilégio de realizar palestras nas associações e escolas de Barrô. Este foi dos momentos mais gratificantes que vivi, enquanto estagiária, dado o meu gosto em lidar com crianças, pois são elas, com toda a sua simplicidade, que nos fazem crescer e quebrar barreiras na comunicação.

Ainda, no que respeita ao sol e aos problemas de pele a ele associados, a FSR elaborou um panfleto, distribuído a todos os utentes, onde elucidava sobre o reconhecimento de sinais alarmantes na pele, através da regra do ABCDE. Este panfleto era composto por inúmeras imagens elucidativas de modo a ser fácil a sua compreensão, chamando a atenção dos utentes mal se aproximassem do balcão de atendimento, local onde estavam dispostos.

No mês de maio, mês do coração, a FSR realiza rastreios que podem auxiliar o diagnóstico de doenças cardiovasculares, como a medição da tensão arterial e do colesterol total. Associado ao rastreio também é realizada uma palestra, aberta a toda população, sobre a importância do diagnóstico da hipertensão e hipercolesterolemia, entre outros fatores de risco, de modo a prevenir as doenças cardiovasculares. Também é explicado como acatular

este problema, tão comum nos nossos dias, através da alimentação e de um estilo de vida saudável.

A FSR participa ainda, na Feira da Saúde em Águeda e no Dia Mundial da Saúde, direcionado para o excesso de peso e diabetes, culminando com uma palestra sobre o Uso Saudável da Medicação. Também participa nos eventos promovidos pela junta de freguesia, sendo que este ano realizou uma palestra sobre o cancro em parceria com a ACHAR (Associação Cancro Hoje Aqui Renascer).

A participação em todas estas iniciativas e a promoção de tantas atividades mostra a preocupação, da FSR e da sua equipa, pelo bem-estar da população. Desta forma, é mais um ponto positivo a assinalar, na medida em que é fundamental sensibilizar as pessoas para as doenças que mais afetam a população podendo estas serem prevenidas e diagnosticadas de forma simples.

L. Redes Sociais

É inquestionável o facto das redes sociais, hoje em dia, serem uma ferramenta bastante útil para atingir um grande número de pessoas, especialmente um público-alvo mais jovem. A FSR, consciente desta realidade, decidiu criar uma página no *Facebook*.

A divulgação e dinamização da página são uma mais-valia, no que concerne à difusão de campanhas promocionais, como as promoções propostas pelas representantes das marcas. Nas marcas de dermocosmética pode ser mesmo determinante esta divulgação, uma vez que as ações promocionais se realizam, geralmente, durante um curto período de tempo. Assim, pode-se obter melhores resultados, particularmente junto à população mais jovem, e de todos aqueles utentes que cada vez mais se preocupam com a sua imagem. O *Facebook* foi especialmente importante, na altura em que estagiei, visto ter englobado grande parte do verão, época em que há inúmeros descontos nos protetores solares, produtos de emagrecimento, entre outros.

A grande afluência de utentes, assim como todas as tarefas de gestão inerentes à farmácia, levam a que o tempo para dedicar a esta plataforma não seja o desejado. Sendo eu o membro mais jovem da equipa e com mais aptidão a nível da informática, durante o estágio, fiquei responsável pela atualização da página e pela execução de todos os materiais (cartazes, mails para empresas, entre outros) necessários para cativar os utentes para as promoções e serviços que surgiam na FSR.

Pontos fracos (Weaknesses)

A. Medicamentos manipulados

Segundo o Decreto-Lei nº 95/2004, de 22 de abril, que regula a prescrição e preparação de medicamentos manipulados, o medicamento manipulado é qualquer forma magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade do farmacêutico. “Fórmula magistral” é o medicamento preparado em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares segundo receita médica que especifica o doente a quem o medicamento se destina e “preparado oficial” é qualquer medicamento preparado segundo as indicações compendiais, de uma farmacopeia ou de um formulário, em farmácia de oficina ou nos serviços farmacêuticos hospitalares, destinado a ser dispensado diretamente aos doentes assistidos por esta farmácia ou serviço ^[6].

Considerei os medicamentos manipulados como um ponto fraco, não pela falta de condições da farmácia para a sua elaboração, mas sim pela falta de prescrição dos mesmos. Apesar da FSR ter equipamentos e matérias primas de qualidade para elaboração de manipulados, o laboratório é quase integralmente utilizado para reconstituição de suspensões orais, na sua maioria, antibióticos. Durante os cerca de 4 meses que estagiei apenas preparei uma vaselina salicilada e um álcool boricado à saturação, para além das reconstituições das suspensões, que eram frequentes.

Com o avançar do tempo, os manipulados são cada vez menos prescritos pelos médicos, uma vez que a maioria das necessidades estão cobertas com as fórmulas preparadas na indústria e posteriormente comercializadas.

Apesar de não ter preparado muitos manipulados tive contacto com o procedimento a seguir. Desde a seleção das matérias primas e reagentes, passando por toda a preparação do manipulado propriamente dito, pela elaboração da respetiva ficha de preparação e etiqueta e cálculo do PVP. Deste modo, pude consolidar conhecimentos adquiridos durante o MICF e pôr em prática algumas técnicas de laboratório.

B. Gestão de stocks

Um dos problemas que surge no atendimento e com o qual me deparei quase todos os dias foi a inexistência em *stock* do medicamento ou produto que o utente deseja. Em alguns casos esta inexistência deve-se aos produtos esgotados no fornecedor ou laboratório, mas muitas vezes podia ser prevenida através de uma mais eficaz gestão dos *stocks*. Existem alguns

medicamentos que têm os *stocks* errados provocando lacunas quando se efetuam as encomendas diárias. Por outro lado, talvez fosse conveniente reformular os *stocks*, máximos e mínimos, de alguns produtos que vão tendo maior ou menor saída conforme o tempo.

Quando, durante o atendimento, me deparei com estas faltas em *stock*, o procedimento a seguir foi verificar se o produto estava disponível num dos nossos principais fornecedores e caso estivesse realizava uma encomenda instantânea do mesmo. Se esta fosse efetuada de manhã ou até ao meio da tarde, o produto estaria disponível na farmácia no próprio dia. A reserva era registada numa folha onde se colocava o nome do utente e contacto caso necessário, o medicamento ou produto em questão, o número de embalagens e se ficou ou não pago. No caso de já ter sido pago, a venda ocorre na altura em que se faz a encomenda e o utente só tem que levantar o produto quando chegar. Se não tiver sido pago a venda faz-se aquando do levantamento do produto. O que acontece frequentemente é que alguns utentes acabam por se esquecer dos produtos encomendados, tendo que ser contactados posteriormente para os levantarem.

C. Confirmação do receituário e devolução de receitas

O regime de comparticipação de MSRM varia de acordo com a sua indicação terapêutica, utilização e entidades que o prescrevem, sendo fixados vários escalões de comparticipação. Estes valores são pagos mensalmente à farmácia, por uma entidade externa, de acordo com a apresentação de uma receita válida por parte do utente no ato da dispensa dos medicamentos. A entidade externa é geralmente o Sistema Nacional de Saúde ou um dos seus subsistemas, mas também podem ser seguradoras, empresas ou até sindicatos. Para que esta remuneração seja executada o receituário deve estar correto.

A etapa mais importante e demorada é a confirmação do receituário propriamente dita. Inicialmente, as receitas são divididas, primeiro por organismos e depois por lotes, sendo que cada lote tem 30 receitas. De seguida, são conferidos os seguintes parâmetros: assinaturas do prescriptor, utente e farmacêutico; presença do carimbo da farmácia; datas da receita e da respetiva dispensa; organismo abrangente; se os medicamentos cedidos estão de acordo com o que foi prescrito e o cumprimento da devida exceção, quando aplicável. Após a validação dos lotes de todos os organismos, são impressos e carimbados os respetivos verbetes, sendo o receituário enviado para as entidades competentes ^{[7] [8] [9]}.

Todo este processo, apesar de necessário, traz um grande inconveniente, residindo este, no tempo necessário para o desempenho destas tarefas. A grande afluência de utentes, juntamente com a receção diária de encomendas leva a que, muitas vezes, esta parte do

receituário fique um pouco de lado, sendo executada sempre que os farmacêuticos têm disponibilidade. Esta ausência de tempo leva a alguma desorganização no final do mês, aumentando, assim, a possibilidade de ocorrência de erros na validação das receitas. Tais erros, trazem, por vezes, consideráveis prejuízos para a farmácia. Como profissionais responsáveis cabe-nos o dever de melhorar, sempre que possível, a execução de todas as tarefas e contribuir, assim, para o bom funcionamento da farmácia. Desta forma, quanto mais se contribuir para minimizar o tempo dispensado na correção de erros, durante a confirmação do receituário, mais disponibilidade se tem para estar focado no utente e nas suas necessidades.

D. Automação da farmácia

Apesar de ter referido a automação da farmácia como um ponto forte, tendo em atenção as suas incontestáveis vantagens, os bloqueios do *robot* e do *CashLogy* representam um ponto fraco.

Por vezes, durante o funcionamento do *robot*, este bloqueia devido às embalagens que não se encontram dispostas corretamente, no caso de se apresentarem amolgadas ou quando a sua superfície não é plana. Nestas situações é necessário parar o *robot* e verificar o sucedido, entrando no compartimento de armazenamento dos medicamentos e retirando a embalagem que está a gerar o problema.

O *CashLogy*, instalado na farmácia há alguns meses, ainda se encontra num período de experiência para aferirmos todas as suas funcionalidades, benefícios e inconvenientes. O aspeto negativo deste sistema de gestão de caixa é que encrava algumas vezes. Em algumas circunstâncias uma nota é puxada, mas este não a reconhece, noutras situações as moedas ficam presas no mecanismo que as distribui para os diversos compartimentos, entre outros casos. Como na maioria das vezes não existem trocos nas caixas manuais todo o atendimento fica comprometido. Nestas situações pergunta-se às pessoas se têm a quantia certa em dinheiro ou então pede-se para pagarem com multibanco até estar tudo resolvido.

Estes procedimentos são um pouco morosos comprometendo a eficiência do atendimento, especialmente inconveniente quando se encontram bastantes utentes à espera.

Oportunidades (*Opportunities*)

As oportunidades do mundo farmacêutico não são estanques, mas sim ajustáveis aos tempos e às pessoas. Exemplo disso, é o papel do farmacêutico ao longo dos anos. Se no passado era visto como produtor de medicamentos de acordo com a prescrição médica, hoje, o farmacêutico é considerado um agente de saúde pública em quem os utentes e restantes profissionais confiam.

O farmacêutico, como profissional altamente qualificado e detentor de uma doutrina ética, consegue destacar-se pelo serviço de excelência prestado ao utente e pelo prestígio em tantas outras áreas. Os conhecimentos adquiridos ao longo do MICF são fundamentais para o desempenho da atividade profissional, nomeadamente a nível da farmacologia, farmacoterapia, intervenção farmacêutica, entre outros. Através da oportunidade da sua aplicação no estágio curricular em farmácia comunitária, consegue-se abrir um leque de atividades que podemos desempenhar, tais como o aconselhamento farmacêutico, a prestação de serviços, a execução de técnicas laboratoriais e a gestão propriamente dita da farmácia. Todas estas atividades tornam-se também oportunidades para o farmacêutico crescer como pessoa e como profissional.

O farmacêutico adquire, durante a sua formação, conhecimentos em inúmeras áreas permitindo-lhe dar resposta às mais variadas situações. A formação contínua ao longo da sua vida profissional permite a atualização constante sobre diversas temáticas, facilitando a resposta às necessidades dos utentes. A FSR preza por estar envolvida nas diversas formações que vão surgindo, dentro e fora da farmácia, sendo uma grande oportunidade do meu estágio. Através da aquisição e atualização de conhecimentos, garante-se a evolução dos colaboradores. Desta forma, é assegurada a qualidade e satisfação do utente, surgindo também a oportunidade de captar a sua confiança e empatia, que pode ser determinante para a fidelização do mesmo e para o maior rendimento da farmácia

A concorrência entre fornecedores, laboratórios e a existência de grupos de vendas torna-se uma oportunidade para a gestão da farmácia incrementar as margens de lucro através da aquisição de produtos a preços mais baixos. Assim, as encomendas diretas aos laboratórios, em grandes quantidades, é uma das estratégias utilizadas permitindo-lhes obter, deste modo, melhores preços. No entanto, nestes casos, é fundamental analisar a rotação de *stocks* dos produtos em questão, assegurando que o dinheiro investido não ficará estagnado no armazém.

Ameaças (Threats)

Nos últimos anos, Portugal e, em particular, as farmácias portuguesas passaram por uma crise económica grave, que levou ao encerramento de muitas farmácias e ao despedimento de muitos farmacêuticos. As farmácias que conseguiram ultrapassar essas dificuldades sofrem, agora, um controlo diário mais apertado da gestão de stocks e da faturação, processo moroso que compromete a relação do farmacêutico com o utente. A crise económica também se refletiu nos utentes, visto que estes começaram a excluir alguns MSRMs que usualmente tomavam, uma vez que não tinham dinheiro para aquisição de todos os que deveriam e tendo em conta que para os pedirem tinham que pagar a taxa moderadora do centro de saúde. Nos MNSRM e dermocosmética as quebras no consumo ainda foram mais acentuadas, dado que muitos destes produtos são considerados dispensáveis pelos utentes.

Uma das maiores ameaças ao setor farmacêutico, foi a redução das margens dos medicamentos, influenciada também pela crise económica, que leva a grandes perdas de faturação e compromete a gestão da farmácia.

A criação de parafarmácias tornou-se também uma ameaça uma vez que estas conseguem assegurar, muitas vezes, um PVP mais atrativo sem, no entanto, conseguir um aconselhamento de qualidade. Visto que os utentes confiam mais nos conhecimentos do farmacêutico, alguns destes dirigem-se à farmácia para obter esclarecimentos, mas depois adquirem o produto na parafarmácia por ter um preço mais baixo, causando uma frustração enorme para todos os colaboradores da FSR.

Outra ameaça, à normal atividade das farmácias, é a dificuldade de resposta dos laboratórios e armazenistas às necessidades das farmácias e dos seus utentes, existindo inúmeras vezes medicamentos ou outros produtos esgotados. Esta situação, afeta a relação do utente com o farmacêutico, visto que grande parte das vezes não se consegue ter uma previsão da chegada do medicamento. Algumas vezes, o utente procura outras farmácias que podem, eventualmente, ter o medicamento em *stock*, podendo perder a fidelização deste.

Uma ameaça ao desempenho exemplar durante o aconselhamento farmacêutico corresponde a algumas lacunas existentes nos conhecimentos adquiridos no MICF. Em algumas unidades curriculares, como Dermofarmácia e Cosmética, Nutrição Humana e Preparações de Uso Veterinário o conteúdo programático deveria ser mais direcionado, na minha opinião, a casos práticos e à associação dos produtos a uma situação patológica. Desta forma estaríamos mais preparados a nível prático em detrimento de uma componente teórica tão exaustiva.

4. Considerações Finais

A farmácia comunitária é uma peça fundamental na prestação de cuidados de saúde, sendo da responsabilidade do farmacêutico resolver os problemas expostos pelo utente, caso possível. É importante manter o foco no utente, tendo em conta que o seu bem-estar e satisfação são os principais objetivos.

O papel do farmacêutico, passa por ser especialista do medicamento, mas sem nunca abdicar da vertente social que se reflete no dia-a-dia da farmácia. Num meio pequeno e onde a população é maioritariamente idosa, muitas vezes, os utentes consideram as colaboradoras como um porto de abrigo, a quem pedem conselhos ou procuram uma palavra amiga. Esta proximidade consegue-se visto que a maioria dos utentes já frequentam a FSR há muito tempo, o que permite a construção de uma relação de confiança, quer a nível das capacidades técnico-científicas mas também tendo em conta a empatia e carinho demonstrados pelas colaboradoras.

Depois de finalizado este estágio curricular na Farmácia Simões Roque posso depreender que foi uma experiência bastante enriquecedora. Tive oportunidade de aplicar os conhecimentos já adquiridos no MICF, e de aditar novos através de formações e da experiência diária pela qual passei na farmácia. Foi uma fase da minha vida deveras desafiadora em que pude desempenhar as tarefas do farmacêutico e ultrapassar as barreiras que existem entre a teoria e a prática, crescendo como estudante finalista e dando os primeiros passos como futuro profissional. De início, senti-me reticente quanto ao atendimento e ao contato com os utentes, no entanto, com o passar do tempo, fui superando os receios que tinha. Através da confiança nas minhas capacidades, cumpri os objetivos propostos e desempenhei todas as atividades de forma autónoma.

Um dos pontos mais marcantes desta experiência foi a oportunidade de poder contactar com uma equipa experiente e prestável, com quem aprendi tanto e de quem levo, além de todos os conhecimentos transmitidos, boas recordações e um carinho enorme. Este estágio fez-me crescer enquanto ser humano, e permitiu-me sentir o quanto é bom o agradecimento dos utentes e acima de tudo o quanto gratificante é o reconhecimento do nosso valor.

5. Bibliografia

1. Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, disponível em http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/DocI0740.pdf, última consulta: 05/09/2016.
2. Como fazer uma análise SWOT da sua empresa, disponível em <http://www.pmelink.pt/manuais/planeamento-e-estrategia/como-fazer-uma-analise-swot-da-sua-empresa>, última consulta: 05/09/2016.
3. Receita Eletrónica, disponível em <http://www.receitaelectronica.pt/#/>, última consulta: 01/09/2016.
4. Cartão Saúda, disponível em <https://www.farmaciasportuguesas.pt/saуда>, última consulta: 01/09/2016.
5. VALORMED, disponível em <http://www.valormed.pt/>, última consulta: 01/09/2016.
6. Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril, disponível em http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_II/067-A-DL_95_2004.pdf, última consulta: 03/09/2016.
7. Portaria n.º 223/2015, de 27 de julho, disponível em http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_IV/113-DIA2_Port_223_2015_IALT_FV.pdf, última consulta: 04/09/2016.
8. Portaria n.º 193/2011, de 13 de maio, disponível em http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_IV/113-DI_Port_193_2011_IALT_REV.pdf, última consulta: 04/09/2016.
9. Portaria n.º 3-B/2007, de 2 de janeiro, disponível em https://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_IV/113-DI_Port_3-B_2007_IALT_REV.pdf, última consulta: 03/09/2016.

Anexo I – Fotografias de algumas zonas da sala de atendimento

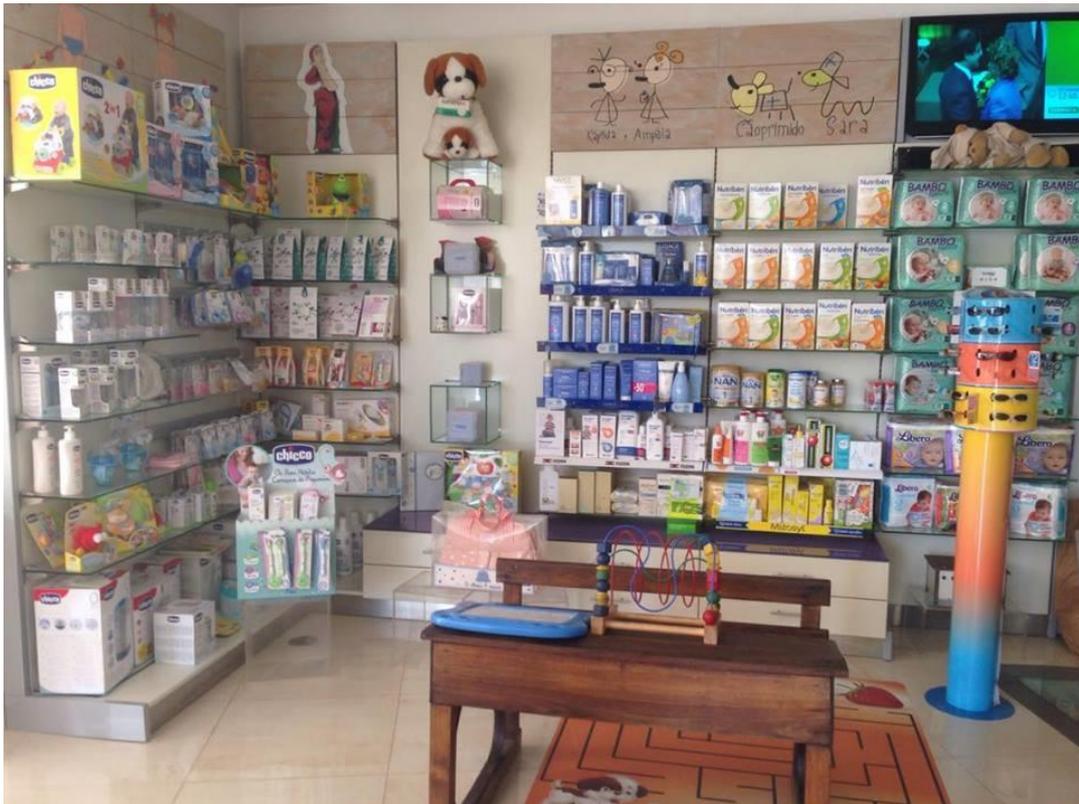


Figura 1 - Zona dedicada aos produtos de criança, bebé e grávida.



Figura 2 - Zona dos produtos de dermocosmética.



Figura 3 - Museu da Farmácia Simões Roque.

Anexo 2 – Fotografia da Equipa Técnica



Figura 4 - Equipa Técnica.

(Dr.ª Filipa Santos, Teresa Ferreira, Dr.ª Maria Júlio Roque, Dr.ª Ana Conceição, Dora Morais, Estagiária Daniela Rocha)

Anexo 3 – Fotografias do *robot de farmácia (Rowa)*

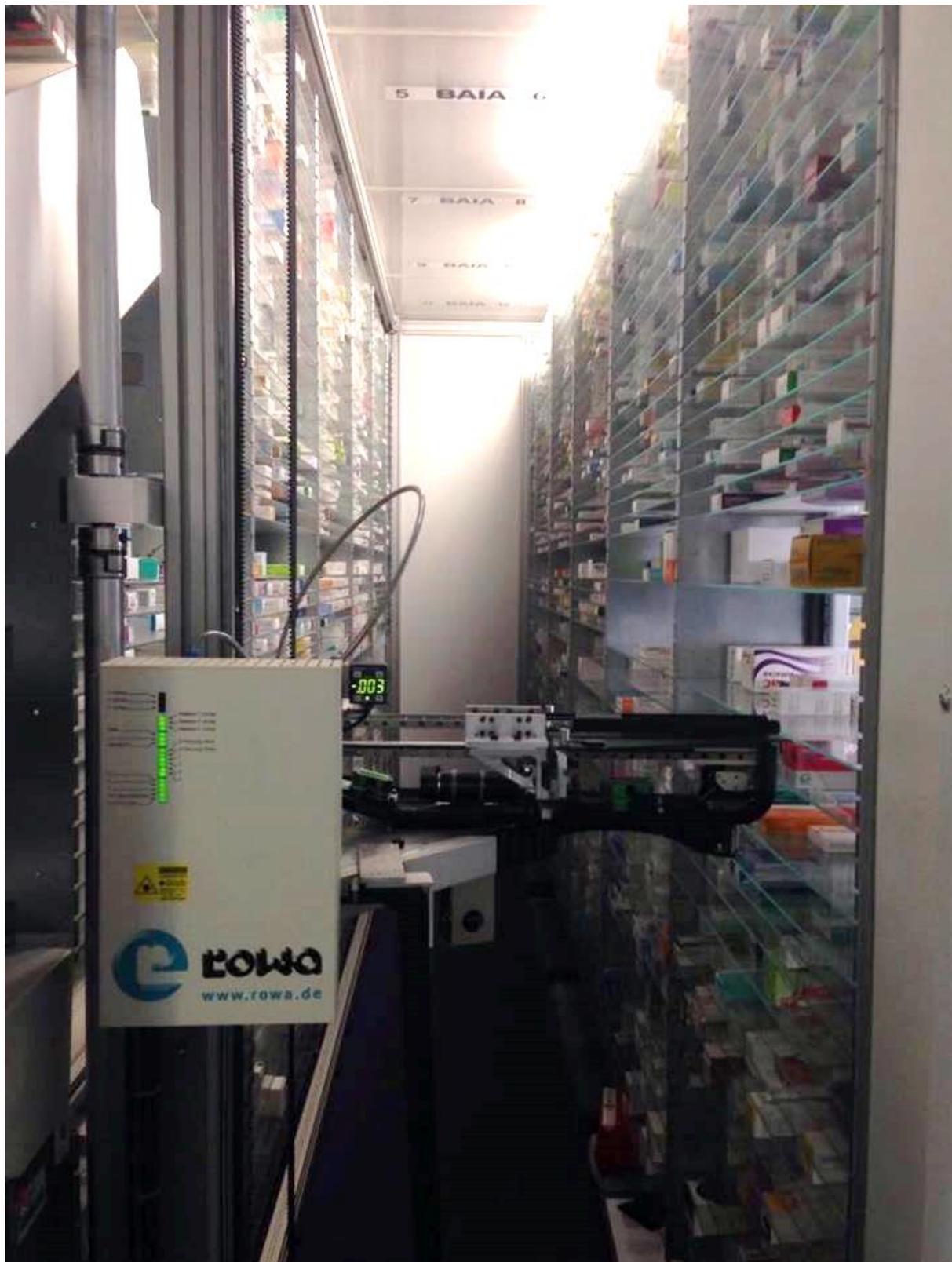


Figura 5 - Zona de armazenamento do robot de farmácia (Rowa).



Figura 6 - Parte externa do robot onde se dá a entrada dos medicamentos.

Anexo 4 – Fotografia do sistema de gestão de caixa (CashLogy)



Figura 7 – CashLogy.

Anexo 5 – Fotografias de palestras e outras iniciativas



Figura 8 - Ação de sensibilização sobre o sol através de cartazes e desenhos elaborados pelas crianças da Escola do 1º Ciclo de Barrô.



Figura 9 - Participação da Farmácia Simões Roque na Feira da Saúde.



Figura 10 - Palestra sobre o sol na Escola do 1º ciclo de Barrô



Figura 11 - Palestra sobre o sol no Jardim de Infância de Barrô.