



# Farmácia Estádio



Maria Eduarda Ferreira de Oliveira

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Maria Eduarda Ferreira de Oliveira

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Maria Eduarda Ferreira de Oliveira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011152448, 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, 14 de setembro de 2016.

---

(Maria Eduarda Ferreira de Oliveira)

# Agradecimentos

À Dr.<sup>a</sup> Ana Isabel Rebelo,

por ter aberto as portas da sua farmácia à realização de estágios curriculares, contribuindo ativamente para a formação da próxima geração de farmacêuticos.

Ao Dr. André Paiva e à Dr.<sup>a</sup> Elodie Domingues,

o meu mais sincero agradecimento, pela constante disponibilidade, transmissão de conhecimentos e motivação inculcada ao longo deste período, mas principalmente pela amizade demonstrada e por terem sido sempre excelentes exemplos a seguir no que diz respeito à profissão farmacêutica.

A todos os outros elementos da equipa da Farmácia Estádio,

que, sem exceção, contribuíram de forma exemplar para a minha formação pessoal e profissional. Muito obrigada não só por toda a paciência, apoio e sabedoria transmitida durante este período mas acima de tudo pelo carinho e amizade com que me integraram na equipa.

Aos meus colegas de estágio,

pelo companheirismo, espírito de ajuda e partilha de experiências, que contribuíram sem qualquer dúvida para tornar esta experiência ainda mais enriquecedora.

À minha família,

pelo apoio incondicional e por serem um pilar fundamental em todas as etapas da minha vida, incentivando-me a dar o melhor de mim em tudo o que faço.

Ao meu namorado,

pelo apoio constante e incansável, não só durante este período, mas neste percurso de cinco anos que agora termina.

# Índice

Lista de abreviaturas.....	4
1. Introdução.....	5
2. Análise SWOT.....	5
2.1. Pontos fortes .....	7
2.1.1. Aplicação de conceitos teóricos em contexto profissional.....	7
2.1.2. Integração na equipa de trabalho.....	7
2.1.3. Planificação do estágio por etapas .....	8
2.1.4. Contacto com o Sistema de Gestão da Qualidade e filosofia <i>Kaizen</i> .....	9
2.1.5. Localização da Farmácia .....	10
2.1.6. Serviços farmacêuticos diferenciados prestados pela FE .....	11
2.1.7. Oportunidade de participar em formações complementares.....	12
2.2. Pontos Fracos .....	12
2.2.1. Aconselhamento de medicamentos homeopáticos.....	12
2.2.2. Aconselhamento de MNSRM.....	13
2.2.3. Acesso limitado a determinadas funcionalidades do sistema Sifarma 2000®.....	13
2.2.4. Número elevado de estagiários.....	14
2.2.5. Falta de contacto com medicamentos manipulados.....	14
2.2.6. Falta de contacto prévio com marcas comerciais.....	15
2.3. Oportunidades.....	15
2.3.1. Contínua adequação do MICF às perspetivas profissionais futuras.....	15
2.3.2. Valorização do ato farmacêutico .....	16
2.3.3. Prescrição eletrónica de medicamentos .....	17
2.3.4. Cartão Saúde.....	17
2.3.5. Orientação estratégica das farmácias.....	18
2.4. Ameaças .....	18
2.4.1. Massificação das parafarmácias .....	18
2.4.2. Elevado número de medicamentos indisponíveis.....	19
2.4.3. Enquadramento político-económico .....	20
3. Considerações finais.....	21
Referências bibliográficas.....	22

## **Lista de abreviaturas**

**APCER** – Associação Portuguesa de Certificação

**DCI** – Denominação Comum Internacional

**EC** – Estágio Curricular

**FC** – Farmácia Comunitária

**FE** – Farmácia Estádio

**FFUC** – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

**MICF** – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

**MNSRM** – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

**MSRM** – Medicamento Sujeito a Receita Médica

**SNS** – Serviço Nacional de Saúde

**SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade

**UC** – Unidade Curricular

## **I. Introdução**

O estágio curricular (EC) assume-se como o culminar do percurso académico na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC), permitindo ao estudante aplicar em contexto real os conhecimentos adquiridos ao longo de cinco anos de formação e desenvolver novas e importantes competências que permitam enfrentar os constantes desafios colocados à prática profissional.

No contexto particular da Farmácia Comunitária (FC), o estágio curricular representa uma oportunidade ímpar de aprendizagem e de evolução, já que é no confronto com pessoas e situações reais que se torna possível tirar o máximo partido dos conhecimentos teóricos adquiridos até então. Para além disso, revela-se também uma experiência extremamente gratificante e enriquecedora, não apenas pelos conhecimentos e competências técnicas adquiridos mas acima de tudo pelo contacto com aquele que é o objetivo essencial do exercício da atividade farmacêutica – a pessoa do doente.<sup>1</sup>

O estágio curricular em FC, neste caso na Farmácia Estádio (FE), enquadra-se assim no âmbito da Unidade Curricular (UC) “Estágio Curricular” do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF). A localização, o elevado reconhecimento e a diversidade de serviços farmacêuticos que oferece, aliados às referências de elevada competência e sentido pedagógico da equipa da Farmácia Estádio foram os fatores críticos para a escolha desta farmácia como local de estágio.

O presente relatório tem objetivo a elaboração de uma análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) relativa às atividades desenvolvidas e conhecimentos adquiridos durante o EC realizado na FE, que decorreu entre os dias 18 de abril e 29 de julho de 2016, sob orientação do Dr. André Paiva.

## **2. Análise SWOT**

A análise SWOT é uma ferramenta de gestão de extrema utilidade, largamente utilizada pelas empresas quando estas pretendem fazer um diagnóstico estratégico do seu funcionamento, já que permite fazer uma avaliação global tanto numa dimensão interna, através dos pontos fortes (*Strengths*) e fracos (*Weaknesses*) inerentes à própria, como também externa, através da análise das principais oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*) do mercado.

A elaboração do presente relatório envolveu a aplicação desta ferramenta, pelo que o mesmo consiste numa reflexão crítica acerca do EC realizado na farmácia Estádio, tendo em conta aspetos como a frequência do estágio, a interligação e aplicação de conceitos teóricos em contexto simulado da prática profissional e a adequação do MICF às perspetivas profissionais futuras, traduzidas neste caso na Farmácia Comunitária.

Na tabela I encontram-se sumariados os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças identificados, sendo feito posteriormente o desenvolvimento de cada um dos mesmos.

**Tabela I – Análise SWOT**

<b>Pontos fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicação de conceitos teóricos em contexto profissional;</li> <li>• Integração na equipa de trabalho;</li> <li>• Planificação do estágio por etapas;</li> <li>• Contacto com o Sistema de Gestão da Qualidade e filosofia <i>Kaizen</i>;</li> <li>• Localização da Farmácia;</li> <li>• Serviços farmacêuticos diferenciados prestados pela FE;</li> <li>• Oportunidade de participar em formações complementares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aconselhamento de medicamentos homeopáticos;</li> <li>• Aconselhamento de MNSRM;</li> <li>• Acesso limitada a determinadas funcionalidades do sistema Sifarma 2000®;</li> <li>• Número elevado de estagiários;</li> <li>• Falta de contacto com medicamentos manipulados;</li> <li>• Falta de contacto prévio com marcas comerciais.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contínua adequação do MICF às perspetivas profissionais futuras;</li> <li>• Valorização do ato farmacêutico;</li> <li>• Prescrição eletrónica de medicamentos;</li> <li>• Cartão Saúde;</li> <li>• Orientação estratégica das farmácias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Massificação das parafarmácias;</li> <li>• Elevado número de medicamentos indisponíveis;</li> <li>• Enquadramento político-económico.</li> </ul>



## **2.1. Pontos fortes**

### **2.1.1. Aplicação de conceitos teóricos em contexto profissional**

O estágio curricular em FC é o momento no qual é possível consolidar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do MICEF e interligar conceitos de diferentes unidades curriculares num contexto real da prática profissional.

Embora algumas das UCs do MICEF apresentem maior relevância no contexto particular da FC, considero que todo o plano de estudos do referido curso contribui ativamente para que o desempenho das funções inerentes ao exercício da profissão farmacêutica seja sustentado por uma visão abrangente e multidisciplinar. No entanto, é importante destacar aquelas que considero terem sido os pilares essenciais para fazer face às exigências diárias da prática profissional em FC, não só por terem fornecido as bases teóricas fundamentais para um correto aconselhamento farmacêutico e acompanhamento da situação do utente como também por terem fomentado o essencial espírito crítico neste contexto. É o caso das UCs de Farmacologia, Farmacoterapia, Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados de Saúde e Fitoterapia e a UC opcional de Avaliação Farmacoterapêutica em Cuidados Primários de Saúde.

Contudo, considero necessário referir a enorme importância da UC de Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados de Saúde, já que é no aconselhamento de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) e de outros produtos de venda livre que o farmacêutico assume um papel preponderante na resposta às diversas solicitações diárias dos utentes. Neste sentido, considerarei também como um ponto fraco o aconselhamento deste tipo de produtos, já que a diminuição da carga horária desta UC se traduziu necessariamente nas enormes dificuldades sentidas a este nível durante o estágio.

### **2.1.2. Integração na equipa de trabalho**

A equipa da FE é constituída por colaboradores altamente qualificados, experientes e dinâmicos e que partilham entre si um elevado sentido de profissionalismo e responsabilidade, contribuindo para que os cuidados farmacêuticos prestados sejam marcados pelos mais elevados padrões de qualidade.

Para além disso, as responsabilidades individuais e coletivas dos elementos da FE estão claramente definidas, o que permite não só uma maior organização interna da

farmácia, que necessariamente se reflete no bom funcionamento da mesma, como também uma melhor integração dos estagiários nas diversas funções atribuídas durante o estágio, através de um acompanhamento mais próximo por parte do responsável por cada uma das mesmas.

Para além disso, é importante referir a elevada disponibilidade demonstrada por todos os colaboradores para integrar os estagiários na equipa da FE e para esclarecer todas as dúvidas que naturalmente surgiram durante o decorrer deste período, principalmente ao nível do aconselhamento farmacêutico, para que este fosse sempre o mais correto e adequado à situação em causa. Deste modo, realço o elevado sentido pedagógico que caracteriza esta equipa, que se reflete no elevado número de alunos que anualmente escolhem esta farmácia para a realização do EC e que me leva a considerar a integração nesta equipa como um dos principais pontos fortes do estágio.

### **2.1.3. Planificação do estágio por etapas**

O estágio na FE decorre segundo diversas etapas, previamente delineadas e que possibilitam uma integração gradual e organizada do estagiário no funcionamento da farmácia e nas diversas tarefas a desempenhar durante o período de estágio. Deste modo, será feita uma descrição sumária das principais funções desempenhadas, evidenciando os pontos fortes de cada uma delas.

O estágio inicia-se com a receção e conferência de encomendas e com o armazenamento dos produtos nos locais indicados, sendo esta uma etapa crítica para facilitar as futuras tarefas a desempenhar, já que permite não só obter uma visão abrangente dos produtos comercializados pela farmácia, contactando com os diferentes nomes comerciais dos Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) e com os diferentes produtos de venda livre e de dermofarmácia e cosmética existentes, como também interiorizar a dinâmica das encomendas e do processo de gestão de *stocks* da farmácia. Para além disso, é também nesta fase que os estagiários têm o primeiro contacto com o *software* utilizado pela FE, o Sifarma 2000<sup>®</sup>, possibilitando aquisição de competências a este nível que, numa fase posterior do estágio, se revelaram essenciais.

Numa fase posterior, foi também possível a aplicação prática de conhecimentos no gabinete do utente, no qual são efetuadas medições de pressão arterial, glicémia e colesterol total, constituindo o primeiro contacto direto com os utentes da farmácia. Paralelamente a

esta fase, iniciou-se também a de conferência do receituário, o que permitiu adquirir conhecimentos relativamente aos diferentes subsistemas de saúde, regimes de comparticipação e requisitos legais para a comparticipação das receitas, o que se revelou uma mais-valia para numa fase posterior, no atendimento ao balcão, diminuir o número de erros associados à validação das prescrições. Ainda durante esta etapa, foi também possível auxiliar na dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde para diversas instituições de solidariedade social, permitindo mais uma vez uma maior familiarização com a diversidade de produtos existentes na farmácia e, acima de tudo, adquirir uma visão abrangente daqueles que são os medicamentos mais requisitados por estas instituições.

No entanto, considero que o ponto fulcral do estágio tenha sido o início da atividade de atendimento ao público, já que é neste momento que é permitido ao estagiário colocar em prática os conhecimentos adquiridos anteriormente num contexto prático e assumir um papel ativo na promoção do bem-estar e saúde dos utentes da farmácia.

Deste modo, é de realçar que antes do ser iniciada qualquer uma das etapas acima referidas foi realizada uma breve introdução pelo colaborador da farmácia responsável, de forma a facilitar a integração do estagiário nos procedimentos inerentes a cada uma delas. Para além disso, considero que o facto de a integração nas diversas tarefas desempenhadas durante o estágio ter sido feita segundo uma sequência organizada se revelou de extrema importância, já que permitiu ao estagiário uma integração gradual na dinâmica de funcionamento da farmácia e o desenvolvimento de uma maior autonomia na realização de cada uma destas tarefas.

#### **2.1.4. Contacto com o Sistema de Gestão da Qualidade e filosofia Kaizen**

A FE é certificada segundo a norma NP EN ISO 9001:2015 pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER), que se encontra acreditada pelo Instituto Português de Acreditação e por outras entidades que garantem a sua credibilidade.

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) permite à farmácia não só melhorar o seu desempenho, através de procedimentos normalizados que devem ser adotados por todos os colaboradores e que se traduzem naturalmente numa otimização dos processos e numa diminuição do número de não conformidades detetadas, como também garantir aos utentes que os produtos e serviços que fornecem estão conforme os requisitos previstos e os procedimentos padronizados previamente estabelecidos.

Para além disso, é importante referir que durante o estágio realizado, a FE encontrava-se em transição da versão da norma ISO 9001, conferindo-me oportunidade de contactar com os procedimentos inerentes a esta transição, nomeadamente no que diz respeito à realização de duas auditorias, uma interna e outra externa. Deste modo, considero também esta oportunidade como um ponto forte do estágio, já que me concedeu uma visão abrangente relativamente à forma como as auditorias se processam e aos aspetos que são alvo de avaliação pelos auditores para que seja emitida a certificação.

Na fase final do estágio, foi ainda possível contactar com a implementação da filosofia *Kaizen* na dinâmica de funcionamento da FE. A palavra “*Kaizen*”, de origem japonesa, tem como significado “mudança para melhor”, o que explica o facto do princípio fundamental em que esta filosofia assenta ser o da melhoria contínua dos processos inerentes ao funcionamento da farmácia, exigindo que este princípio seja tido em conta por todas as pessoas, todos os dias e em todas as áreas.<sup>2</sup>

Deste modo, nesta fase inicial de implementação a farmácia adotou algumas medidas no âmbito desta filosofia organizacional, de entre as quais podemos destacar o estabelecimento de objetivos diários para a equipa, relacionados com as campanhas existentes à data ou com a utilização do Cartão Saúde, e a utilização do ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act), como ferramenta de planeamento e monitorização das atividades desenvolvidas por cada colaborador para alcançar os resultados a que a equipa se propõe. Estes resultados são afixados numa zona de fácil acesso na farmácia e são avaliados numa reunião diária com todos os elementos da equipa, de apenas alguns minutos e realizada de pé, para que não interfira com o normal funcionamento da farmácia.

Finalmente, considero então que a possibilidade de contactar com o SGQ de uma farmácia e com a implementação de uma filosofia de melhoria contínua constituiu uma mais-valia para o meu desempenho enquanto futura profissional, independentemente da área em que venha a exercer.

### **2.1.5. Localização da Farmácia**

A FE localiza-se numa zona da cidade de Coimbra com características muito peculiares e que permitem ao estagiário um contacto com realidades e situações bastante diferentes, pelo que considero a localização como um ponto forte do próprio estágio e não apenas da farmácia em si.

Em primeiro lugar, a FE encontra-se numa zona de elevado movimento, o que é justificado não só pela proximidade a um centro comercial mas também a diversas instituições de saúde privadas, refletindo-se numa elevada afluência à farmácia de utentes não fidelizados, exigindo uma resposta rápida e cautelosa por parte do profissional de saúde. Para além disso, encontra-se também numa zona onde as diferenças socioeconómicas são bastante marcadas, o que impõe uma adequação da intervenção e do tipo de comunicação a cada situação particular. Por fim, esta farmácia dispõe também de um elevado número de utentes que recorrem à mesma de forma sistemática, ou seja, que se encontram fidelizados, o que acrescenta ainda mais valor ao estágio realizado na mesma, já que possibilita também o acompanhamento de situações crónicas de forma mais próxima e personalizada.

#### **2.1.6. Serviços farmacêuticos diferenciados prestados pela FE**

Face ao contexto económico e político em que se encontram, as farmácias têm evoluído cada vez mais na prestação de cuidados de saúde diferenciados, que respondam às necessidades específicas evidenciadas pelos utentes e que contribuam, de forma notória, para a promoção do bem-estar e da saúde dos mesmos.

Neste sentido, a FE dispõe de diversos serviços que vão de encontro ao acima referido, como é o caso da determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos (glicémia, colesterol total e pressão arterial), dispondo de um gabinete próprio para o efeito – o gabinete do utente. Neste contexto, considero que o envolvimento dos estagiários na prestação destes serviços foi também um dos pontos fortes do estágio, já que permitiu um contacto mais próximo com os utentes e o desenvolvimento de uma relação de confiança que, muitas das vezes, não é possível ao balcão.

Para além disso, a FE dispõe também de sessões de aconselhamento nutricional e de consultas de podologia, que constituem uma mais-valia para a mesma, já que permitem, em simultâneo, dar resposta às necessidades dos utentes habituais e atrair também outros que procurem este tipo de serviços. Regra geral, tanto as sessões de nutrição como as consultas de podologia são complementadas com a recomendação, por parte dos profissionais responsáveis pelas mesmas, de alguns produtos de saúde disponíveis na farmácia, o que possibilitou a aquisição de competências adicionais ao nível do aconselhamento de suplementos alimentares e de produtos destinados ao tratamento de determinadas patologias do pé.

### **2.1.7. Oportunidade de participar em formações complementares**

Durante o período de estágio na FE, tive oportunidade de participar em diversas formações complementares, algumas de maior dimensão, promovidas pelos próprios laboratórios e outras de caráter mais informal, realizadas por delegados de informação médica que se deslocaram à farmácia para dar conhecimento dos produtos por eles promovidos. Na sua generalidade, todas se revelaram bastante enriquecedoras, dada a especificidade e relevância das temáticas e produtos abordados para o exercício da atividade profissional.

Para além disso, foi também possível participar em formações mais orientadas para a gestão da farmácia, com especial enfoque em estratégias e procedimentos que permitam otimizar os procedimentos internos e aumentar a rentabilidade da farmácia. Neste sentido, destaco as formações dadas pelo grupo Mais Farmácia, ao qual a FE pertence, e as formações iniciais de implementação da filosofia *Kaizen*.

## **2.2. Pontos Fracos**

### **2.2.1. Aconselhamento de medicamentos homeopáticos**

O aconselhamento de medicamentos homeopáticos foi uma das maiores dificuldades sentidas durante a realização do estágio em farmácia comunitária.

A proximidade da FE ao Instituto de Medicina Integrativa, onde são feitas consultas de homeopatia, conduz a uma grande afluência de utentes que procuram este tipo de medicamentos. Embora a grande maioria dos mesmos seja cedida por indicação médica e seja de utilização crónica, o que facilita as recomendações a serem feitas pelo farmacêutico, existem também diversas situações em que o utente que habitualmente utiliza medicamentos homeopáticos procura, junto da sua farmácia, aconselhamento deste tipo de produtos.

Embora o tema dos medicamentos homeopáticos gere alguma controvérsia entre os profissionais de saúde, nomeadamente entre os farmacêuticos, julgo que seria importante que fosse incluído no plano de estudos do MICEF, uma vez que é uma realidade cada vez mais presente nas farmácias e com a qual o farmacêutico tem que lidar, independentemente das suas convicções acerca da eficácia deste tipo de medicina alternativa.

### **2.2.2. Aconselhamento de MNSRM**

A FC, pela sua fácil acessibilidade e confiança depositada nos profissionais que nela trabalham é, na grande maioria das vezes, o primeiro local escolhido pelos utentes quando necessitam de aconselhamento por parte de um profissional de saúde.

Contudo, a diversidade de situações que são apresentadas diariamente na farmácia e para as quais os utentes esperam um aconselhamento rápido e adequado por parte do farmacêutico representa, numa fase inicial, uma grande dificuldade para o estagiário, decorrente não só da falta de experiência em contexto prático mas também de algumas lacunas a nível teórico.

Embora a UC de Intervenção Farmacêutica em Autocuidados de Saúde e Fitoterapia se revele de extrema importância na preparação do farmacêutico, como agente de saúde, para identificar as situações mais comuns em que os utentes procuram a automedicação e para prestar o aconselhamento mais adequado, tendo em conta o doente em questão e toda a situação clínica do mesmo, a redução da carga horária desta UC e, conseqüentemente, a redução do número de temas abordados na mesma, influenciou de forma significativa a aquisição de conhecimentos mais aprofundados a este nível.

### **2.2.3. Acesso limitado a determinadas funcionalidades do sistema Sifarma 2000®**

Tal como já foi referido anteriormente, a Farmácia Estádio utiliza o *software* Sifarma 2000® como ferramenta de apoio às diferentes tarefas realizadas diariamente na farmácia.

Este sistema permite determinar os níveis de acesso dos diferentes utilizadores, sendo possível bloquear algumas das funcionalidades que o sistema apresenta a um determinado perfil de utilizador. Deste modo, enquanto estagiária, não me foi permitido o acesso a ferramentas como a criação e/ou consulta da ficha do utente ou da conta do utente, não sendo possível, por exemplo, a regularização de faturas pendentes. Assim, e embora os motivos pelos quais este acesso é bloqueado aos estagiários seja perfeitamente justificável, nomeadamente numa farmácia que recebe vários estagiários em simultâneo e onde se torna mais difícil supervisionar a utilização deste tipo de ferramentas, considero-o como um ponto fraco já que limitou ou dificultou a realização de alguns atendimentos onde esta funcionalidade se revelava uma mais-valia.

#### **2.2.4. Número elevado de estagiários**

Apesar a troca de experiências e partilha de conhecimentos entre estagiários ter sido extremamente importante e benéfica durante a realização do EC, considero que o elevado número de alunos que escolheram a FE para a realização deste estágio influenciou, em algumas situações, o número e frequência das tarefas realizadas por cada um dos mesmos.

No entanto, é importante realçar que este aspeto não influenciou de forma alguma o acompanhamento dado a cada um dos alunos, existindo sempre uma inteira disponibilidade por parte dos colaboradores da FE para integrar os estagiários nas diversas tarefas e para o esclarecimento de dúvidas que naturalmente surgiram nas várias etapas do estágio, tanto ao nível do aprovisionamento e receção de encomendas, como ao nível da prestação de cuidados diferenciados ou do atendimento ao público, de forma a garantir que o aconselhamento prestado era sempre o mais adequado à situação e, sobretudo, ao utente.

#### **2.2.5. Falta de contacto com medicamentos manipulados**

De acordo com Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril que regula a prescrição e preparação de medicamentos manipulados, entende-se por medicamento manipulado “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico”.<sup>3</sup>

Embora seja uma realidade cada vez menos frequente, face à crescente diversidade de produtos que temos ao nosso dispor, a preparação de medicamentos manipulados em FC continua a revestir-se de extrema importância, já que permite adaptar o medicamento ao perfil fisiopatológico do doente, ajustar a dose e forma farmacêutica em determinadas situações ou mesmo colmatar lacunas terapêuticas em determinadas especialidades, como é o caso, por exemplo, da pediatria e dermatologia.

Deste modo, considero que o facto de não ter tido oportunidade de observar e auxiliar na preparação de medicamentos manipulados foi um dos pontos fracos do estágio, já que impossibilitou que fossem adquiridos conhecimentos mais sólidos relativamente a esta matéria, não só ao nível da manipulação das matérias-primas mas também ao nível do preenchimento das fichas de preparação de medicamentos manipulados.



### **2.2.6. Falta de contacto prévio com marcas comerciais**

Durante a realização do estágio em FC foi perceptível que as marcas comerciais continuam a ser uma importante referência para os utentes no que diz respeito aos MSRM. A prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI) da substância ativa levanta ainda muitas dúvidas para os utentes, sobretudo para os mais idosos, que requerem em primeira instância que o farmacêutico associe esta denominação ao nome comercial que estes reconhecem. Foi também evidente que mesmo nas situações em que os utentes optam pelo medicamento genérico, continua a existir uma forte associação com o nome comercial.

Deste modo, considero que a associação entre estas duas denominações foi uma das principais dificuldades sentidas ao longo do estágio, fruto não só da inexperiência em contexto profissional mas também do facto de a aprendizagem das substâncias ativas ao longo do MICF ser feita com recurso à DCI, sem associação aos nomes comerciais.

## **2.3. Oportunidades**

### **2.3.1. Contínua adequação do MICF às perspetivas profissionais futuras**

O MICF é um curso que, pela sua abrangência e multidisciplinaridade, proporciona aos estudantes ferramentas basilares para exercerem funções nas mais diversas áreas da atividade farmacêutica. No entanto, considero que as constantes alterações que o setor farmacêutico tem vindo a sofrer requerem também uma adaptação das instituições de ensino superior, no sentido de prover os estudantes de competências de carácter prático, essenciais ao desempenho profissional futuro.

Neste sentido, e embora compreenda as dificuldades inerentes à aplicação prática desta medida, sou da opinião de que deveria ser imposta a obrigatoriedade de realizar outros estágios curriculares ao longo do MICF, uma vez que principalmente no estágio realizado em FC foram evidentes as limitações decorrentes da falta de experiência em contexto profissional, que poderiam ser atenuadas com a implementação desta prática em fases anteriores. Para além disso, e ainda no contexto da FC, importa investir na adaptação dos conteúdos programáticos de algumas UCs, como é o caso de Dermofarmácia e Cosmética ou de Preparações de Uso Veterinário, já que são duas áreas onde o estágio realizado evidencia as lacunas teóricas existentes, e na reformulação do plano de estudos do MICF, no sentido de tornar novamente independentes as UCs de Intervenção Farmacêutica em Autocuidados de Saúde e Fitoterapia.

No entanto, considero que estas medidas são apenas um reforço à qualidade e exigência que já caracterizam o MICEF, particularmente na FFUC, no sentido de formar farmacêuticos altamente qualificados e com maior vantagem competitiva em contexto prático face a outros profissionais.

### **2.3.2. Valorização do ato farmacêutico**

A perceção em contexto real da importância do farmacêutico, enquanto agente de saúde pública e especialista do medicamento, foi uma das grandes mais-valias do estágio em FC. De facto, a farmácia assume um papel privilegiado de proximidade com o utente, sendo em muitos casos o primeiro local ao qual estes recorrem numa situação de doença, não só pela sua maior acessibilidade e disponibilidade mas também pela confiança depositada nos profissionais de saúde que nela encontram.

No entanto, embora o valor do farmacêutico, e das farmácias, seja indubitavelmente reconhecido pela generalidade da população, ainda existe um longo caminho a percorrer para que este se traduza em medidas políticas que o sustentem. No ano de 2015, um estudo encomendado pela Ordem dos Farmacêuticos relativo ao “Valor Social e Económico das Intervenções em Saúde Pública dos Farmacêuticos nas Farmácias em Portugal” revelou que a intervenção destes profissionais de saúde nas farmácias comunitárias é responsável por uma poupança anual de cerca de 880 milhões de euros, não estando considerada neste valor a principal atividade das farmácias ao nível da dispensa de medicamentos, mas apenas os restantes serviços que estas prestam à população e que na sua maioria não são remunerados, o que evidencia a necessidade dos decisores políticos reconhecerem também à farmácia a importância que esta já assume na sociedade.<sup>4</sup>

A aprovação da Portaria nº18-A/2015, de 2 de fevereiro, foi já um importante passo neste contexto, já que esta define os termos e condições a que obedece o pagamento de uma remuneração adicional às farmácias participantes em programas de saúde pública pelo contributo para a redução da despesa do Serviço Nacional de Saúde (SNS) e dos utentes com medicamentos, através do aumento da quota de genéricos comparticipados pelo SNS e dispensados pela farmácia.<sup>5</sup>

### **2.3.3. Prescrição eletrónica de medicamentos**

Uma das mais recentes políticas que visa a racionalização do acesso ao medicamento, no âmbito do SNS, baseia-se na obrigatoriedade da prescrição eletrónica de medicamentos, essencial para que seja obtida a comparticipação dos mesmos. Neste sentido, pretende-se desmaterializar por completo a prescrição eletrónica, substituindo as tradicionais receitas em papel por receitas eletrónicas que podem ser acedidas através do Cartão de Cidadão do utente. No entanto, até que seja possível desmaterializar por completo este tipo de prescrição, adotou-se uma solução temporária que passa pela emissão da receita por meios eletrónicos com posterior impressão em papel, sob a forma de uma guia de tratamento, ou envio de mensagem de texto para o telemóvel do utente, para efeitos de dispensa dos medicamentos prescritos.<sup>6</sup>

Este novo modelo de prescrição não apresenta apenas vantagens para os utentes, ao concentrar todas as receitas num único cartão e ao possibilitar que estes não tenham de adquirir todos os medicamentos em simultâneo, mas sobretudo para as farmácias, já que diminui substancialmente os erros inerentes à dispensa de medicamentos, impedindo por exemplo que sejam cedidos medicamentos cuja receita se encontre fora do prazo de validade. Para além disso, reduz em grande parte o tempo consumido pelo farmacêutico na conferência de receituário e agiliza e facilita todo o processo de dispensa de medicamentos, deixando de ser necessário, por exemplo, a assinatura do utente em todas as receitas ou a fotocópia das mesmas sempre que se verifica uma situação de complementaridade dos planos de comparticipação do utente.

### **2.3.4. Cartão Saúde**

Tal como será referido mais à frente no presente relatório, a massificação das parafarmácias constitui uma das principais ameaças à estabilidade e rentabilidade das FCs, já que estes estabelecimentos, que comercializam MNSRM e outros produtos de venda livre, como é o caso de produtos cosméticos, conseguem em muitos casos praticar preços mais baixos do que as farmácias.

Desta forma, as farmácias necessitam de se adaptar a esta nova realidade de forma estratégica, adotando medidas que permitam competir com os preços praticados nestes estabelecimentos e fidelizar os utentes à FC. Assim, considero que a adesão ao Cartão Saúde, anteriormente conhecido como Cartão das Farmácias Portuguesas, pode ser uma boa

estratégia competitiva, já que permite aos utentes acumular pontos (1€ = 1 ponto) na compra de produtos de saúde e bem-estar, MNSRM e serviços farmacêuticos, que podem posteriormente ser trocados por uma série de produtos disponíveis num catálogo próprio ou convertidos num vale de desconto passível de ser rebatido numa compra à escolha do utente.

### **2.3.5. Orientação estratégica das farmácias**

O contexto especialmente conturbado em que as farmácias se inserem, fruto das dificuldades económicas que o país atravessa, tem exigido das mesmas uma enorme flexibilidade e capacidade de orientação estratégica, de forma a superar os desafios crescentes colocados ao setor farmacêutico.

Relativamente à FE, considero que a implementação e manutenção do SGQ, de acordo com a NP EN ISO 9001 e o referencial Boas Práticas de Farmácia, e o investimento na filosofia *Kaizen* são já dois importantes exemplos que reforçam a estratégia de melhoria contínua adotada pela mesma, o que permite uma otimização dos processos e dos recursos disponíveis e, conseqüentemente, uma maior disponibilidade dos colaboradores para focar a sua atenção nos utentes.

Para além disso, é também importante focar a aposta no cliente e em serviços farmacêuticos diferenciados que permitam satisfazer as suas necessidades, criando valor para a farmácia e impondo a mesma como um importante espaço de saúde e bem-estar.

Por fim, considero também importante realçar as medidas adotadas pelas farmácias para fazer face à crescente concorrência, não só através da já referida adesão ao Cartão Saúde, mas também através da aposta em campanhas promocionais, sazonais ou enquadradas na comemoração de uma data especial, e na dinamização da exposição dos produtos, com montras e lineares apelativos e que visam aumentar a sua rotatividade.

## **2.4. Ameaças**

### **2.4.1. Massificação das parafarmácias**

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 134/2005, de 16 de Agosto, os MNSRM passam a poder ser vendidos fora das farmácias, em estabelecimentos autorizados para o efeito.<sup>7</sup>

Desde então, o número destes locais de venda tem aumentado exponencialmente, principalmente nas grandes superfícies comerciais, o que permite aos utentes aliar a necessidade de realizar as suas compras periódicas à aquisição de MNSRM e outros produtos de venda livre. Para além disso, estes estabelecimentos, vulgarmente designados por parafarmácias, conseguem praticar preços mais reduzidos do que a generalidade das farmácias, já que o elevado volume de compras dos mesmos lhes permite obter condições comerciais mais competitivas e, conseqüentemente, reduzir os preços sem afetar a sua margem de lucro.

Uma vez que os produtos comercializados por estes estabelecimentos são aqueles que representam a maior margem de lucro para a farmácia, e que a crise económica tem obrigado os utentes a procurar constantemente os preços mais baixos, torna-se evidente que as parafarmácias são então uma das principais ameaças à rentabilidade e sustentabilidade das farmácias. Deste modo, é necessário que os utentes vejam a farmácia como um local no qual não encontram apenas estes produtos mas também a competência dos profissionais que os comercializam, acrescentando valor à aquisição dos mesmos através de um aconselhamento especializado e de qualidade.

Contudo, é também essencial que os decisores políticos reconheçam a importância da farmácia na garantia da segurança e efetividade do uso de medicamentos, implementando medidas que exijam uma intervenção ativa do farmacêutico na cedência de determinado tipo de produtos. Neste sentido, é de realçar a importante alteração que o regime jurídico dos medicamentos de uso humano sofreu em 2013, com a criação de uma lista de medicamentos não sujeitos a receita médica de dispensa exclusiva em farmácia. Esta classificação, introduzida pelo Decreto-Lei n.º 128/2013, de 5 de setembro, inclui medicamentos que, face ao seu perfil de segurança ou indicações terapêuticas, requerem um aconselhamento farmacêutico especializado, sustentado por protocolos específicos de dispensa.<sup>8</sup>

#### **2.4.2. Elevado número de medicamentos indisponíveis**

No decorrer do estágio em FC, foram inúmeras as situações em que não foi possível satisfazer as necessidades dos utentes, uma vez que os medicamentos se encontravam esgotados ou rateados. Esta situação tem sido agravada pela atual conjuntura económica e pela adoção de medidas que impõem os baixos preços dos medicamentos no nosso país, tornando mais rentável e apelativo para os operadores económicos exportá-los para outros países da União Europeia, onde os preços praticados são consideravelmente superiores.

Esta questão não se traduz apenas em riscos para a saúde dos utentes, que ficam privados da sua medicação habitual, sendo particularmente grave nas situações em que os medicamentos indisponíveis não apresentam nenhuma alternativa considerada equivalente. Para além disso, penaliza também de forma significativa as farmácias, já que na grande maioria das situações os utentes não compreendem que a responsabilidade desta situação não é da farmácia, afetando a confiança que os mesmos depositam neste estabelecimento.

### **2.4.3. Enquadramento político-económico**

A realidade económica das farmácias tem vindo a sofrer alterações profundas, fruto sobretudo das medidas políticas que têm vindo a ser adotadas para este setor desde 2005. Desde a já referida autorização de comercialização de MNSRM fora das farmácias, à liberalização da propriedade de farmácia e às políticas de constante alteração dos preços dos medicamentos, entre outros, torna-se evidente que este setor tem sido alvo de medidas que têm colocado em risco não só a sua sustentabilidade financeira como também a capacidade de resposta às necessidades dos doentes, tal como já foi referido relativamente ao elevado número de medicamentos indisponíveis.

Para além disso, a falta de capacidade económica de alguns utentes para suportar as despesas inerentes à aquisição da medicação é outra das realidades com que a farmácia tem de lidar. Em muitos casos, é notória a preocupação demonstrada pelos mesmos relativamente ao preço do medicamento, a possíveis alternativas mais em conta ou à efetiva necessidade de adquirirem determinado produto, exigindo também do farmacêutico uma vertente social e de responsabilidade perante a situação do utente.

Deste modo, considero que esta é uma das principais ameaças à sustentabilidade e rentabilidade das farmácias, sendo necessário que os decisores políticos tomem medidas que garantam que estes espaços, que têm um papel de destaque no bem-estar e saúde da população e na redução da despesa pública em saúde, mantêm a sua qualidade e capacidade de resposta às necessidades da população mesmo num contexto económico conturbado.

### **3. Considerações finais**

O estágio curricular na FE representou o culminar de um percurso de cinco anos de formação e aprendizagem enquanto estudante da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

Na minha opinião, esta é talvez a mais importante fase do percurso académico do MICEF, já que é no contexto real da prática profissional que se torna possível não só integrar os inúmeros conceitos teóricos adquiridos ao longo dos vários anos de formação como também adquirir muitas outras competências que se revelam essenciais para o desempenho da profissão farmacêutica. No entanto, considero que esta experiência não foi apenas extremamente enriquecedora a nível profissional, mas acima de tudo a nível pessoal, pela oportunidade de contactar de forma tão próxima com a diversidade de utentes que diariamente se deslocam à FE e de perceber que estes depositam no farmacêutico um elevado nível de confiança na resolução dos seus problemas de saúde e na garantia do seu bem-estar.

Finalmente, importa ainda referir que esta experiência jamais se teria revelado tão enriquecedora sem os excelentes profissionais com quem tive oportunidade de contactar, não só por terem tido uma influência incrível na minha formação académica, através dos conhecimentos basilares transmitidos inerentes ao exercício da profissão, mas fundamentalmente por todo o carinho, confiança e disponibilidade demonstradas durante estes quatro meses.

## Referências bibliográficas

1. ORDEM DOS FARMACÊUTICOS - **Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos** [Em linha] [Consult. 2 set. 2016]. Disponível em WWW:<URL:http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\_pt/docs/Doc10740.pdf>
2. KAIZEN INSTITUTE - **O que é Kaizen?** [Em linha] [Consult. 1 set. 2016]. Disponível em WWW:<URL:https://pt.kaizen.com/quem-somos/significado-de-kaizen.html>
3. Decreto-Lei n.º 95/2004, de 22 de Abril. Diário da República n.º 95/2004 - I Série A. Ministério da Saúde. (2439-2441)
4. ORDEM DOS FARMACÊUTICOS - **Valor social e económico das intervenções em saúde pública dos farmacêuticos nas farmácias em Portugal** [Em linha] [Consult. 3 set. 2016]. Disponível em WWW:<URL:http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\_pt/docs/articleFile1831.pdf>
5. Portaria n.º 18-A/2015 de 2 de fevereiro. Diário da República n.º 22/2015 - I série. Ministério das Finanças e da Saúde. (646-(71) - 646-(72))
6. INFARMED, I. P. - **Prescrição eletrónica de medicamentos** [Em linha] [Consult. 1 set. 2016]. Disponível em WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS\_USO\_HUMANO/PRESCRICAO\_DISPENSA\_E\_UTILIZACAO/PRESCRICAO\_ELECTRONICA\_MEDICAMENTOS>
7. Decreto-Lei 134/2005, de 16 de Agosto. Diário da República n.º 156 - I Série A. Ministério da Saúde. (4763)
8. Decreto-Lei n.º 128/2013, de 5 de setembro. Diário da República n.º 171- I série. Ministério da Saúde. (5524-5626)