



Vasco António Jesus Abrunheiro

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Vasco António Jesus Abrunheiro

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Vasco António Jesus Abrunheiro, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011155793, 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, 12 de julho de 2016.

(Vasco António Jesus Abrunheiro)

A Orientadora

(Dr.^a Dora Isabel Assunção Pereira)

O Estagiário

(Vasco António Jesus Abrunheiro)

Agradecimentos

Em primeiro lugar um grande agradecimento à Doutora Paula Andrade e Doutor Pedro Andrade, na qualidade de proprietários da Farmácia Dias Amaral, pela oportunidade que me concederam.

Agradeço à Doutora Dora Pereira, na qualidade de Diretora técnica, pela porta aberta na farmácia que me proporcionou bem como todos os conhecimentos transmitidos.

Um grande agradecimento à restante equipa da farmácia composta pela Dr.^a Cristiana Aveiro, Dr.^a Carla Oliveira, D. Isabel Santos e Fábria Mendes pela introdução que me fizeram da farmácia, pelos conhecimentos transmitidos, pela paciência, e especialmente pela integração na equipa.

Agradeço também à Esperança, na qualidade de colega de estágio pela partilha e aprendizagem conjunta das diversas tarefas realizadas ao longo deste estágio, e por todo o apoio prestado fora do estágio.

À minha família agradeço também por todo o apoio prestado durante este estágio e não só.

Agradeço ainda de uma forma geral aos utentes pelo acolhimento, compreensão e oportunidade de ajudar que me proporcionaram.

Índice

Abreviaturas.....	2
Introdução	4
A Farmácia Dias Amaral.....	4
O estágio curricular	6
Análise SWOT	7
Pontos fortes (Strengths)	7
Pontos fracos (Weaknesses)	8
Oportunidades (Opportunities).....	9
Ameaças (Threats).....	11
Intervenção farmacêutica.....	12
Caso 1-Transtornos intestinais- diarreia	12
Caso 2-Transtornos intestinais – obstipação crónica.....	13
Caso 3- Alergias	14
Caso 4 – Doenças respiratórias	15
Conclusões.....	16
Referências bibliográficas.....	18

Abreviaturas

SWOT - *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

MICF - Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

RCM - Resumo das características do medicamento

DCI - Designação comum internacional

Resumo

O estágio curricular surge como uma oportunidade de consolidar os conhecimentos adquiridos ao longo da componente teórica do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas.

Por ser a área de maior interesse para mim, a farmácia comunitária, realizei estágio apenas na Farmácia Dias Amaral. Neste relatório de estágio faço uma abordagem da farmácia que frequentei e uma análise SWOT, onde saliento a oportunidade de conhecer o mundo da Farmácia Comunitária e muitas das tarefas envolventes, com um grande ponto forte de contacto e ajuda dos utentes.

Palavras chave: Farmácia Comunitária, estágio curricular, farmacêutico, pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças.

Abstract

The traineeship emerges as an opportunity to consolidate the acquired knowledge during the theoretical component of the Integrated Master's Degree in Pharmaceutical Sciences.

To be the area of greatest interest to me, the community pharmacy, stage performed only in Farmácia Dias Amaral. At this stage I report an approach to pharmacy and a SWOT analysis, which emphasize the opportunity to meet the world's Community Pharmacy and many of the surrounding tasks with a great strong point of contact and help from users.

Keywords: Community Pharmacy, traineeship, pharmaceutical, strengths, weaknesses, opportunities and threats.

Introdução

O percurso pelo Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas compreende uma aprendizagem e um crescimento enquanto farmacêutico dividida em duas componentes distintas. A primeira componente decorre ao longo de quatro anos e meio, tem um carácter maioritariamente teórico, mas também com aulas práticas, onde se pode ir aplicando e consolidando os conhecimentos adquiridos. A segunda componente dura aproximadamente 6 meses e é aquela em que se aplica verdadeiramente, em ambiente de trabalho, os conhecimentos e apetências desenvolvidos anteriormente. É nesta fase que se enquadra o estágio curricular que pode ser realizado nas diversas áreas das Ciências Farmacêuticas como a Indústria Farmacêutica, a Farmácia Hospitalar e a Farmácia Comunitária. Foi nesta última área das Ciências Farmacêuticas, a Farmácia Comunitária, que decorreu o meu estágio curricular, por ser para mim uma área aliciante e de maior interesse.

A Farmácia Comunitária é um local de proximidade entre o utente e o medicamento, tendo pelo meio um intermediário chave, o Farmacêutico. É na farmácia que os utentes encontram a ajuda e a opinião de um profissional de saúde qualificado e que está facilmente disponível, sem dificuldades de acesso, quer geográfico quer temporal. O primeiro local que os utentes procuram para a resolução de um problema menor ou para questionarem qualquer dúvida relacionada com a medicação prescrita é realmente a farmácia, tornando-se assim um local de confiança.

Atendendo aos constrangimentos no sistema nacional de saúde, nomeadamente a imposição de taxas moderadoras e o tempo de espera por uma consulta, cada vez mais os utentes se dirigem à farmácia para tentar solucionar os seus problemas de saúde junto do farmacêutico, sem ter que passar pelo médico. Isto torna-se diariamente um desafio para o farmacêutico, é imperativo conhecer todos os medicamentos e/ou vitamínicos que se pode recomendar para as diversas situações e assim melhor indicar o utente. No entanto, por vezes a melhor indicação farmacêutica passa pela não venda e encaminhamento para o médico. São estas pequenas coisas que demonstram honestidade e conquistam a confiança do utente.

A Farmácia Dias Amaral

A Farmácia Dias Amaral foi comprada com o nome de Farmácia Ferrão há cerca de dois anos e recentemente mudou de nome e de instalações. Funciona hoje, nas fantásticas

instalações recém-construídas, sob Direção Técnica da Dr^a Dora Isabel Assunção Pereira. Fisicamente a farmácia é composta por dois pisos. No piso inferior encontra-se a área de atendimento ao público, bastante ampla e com uma distância entre balcões que permite um atendimento em privacidade. A área de atendimento alargada permite que se possa fazer a exposição de muitos dos produtos que a farmácia oferece de forma organizada e de fácil compreensão. Lateralmente à área de atendimento situam-se dois gabinetes onde se realizam alguns serviços farmacêuticos, a administração de injetáveis e determinação de parâmetros bioquímicos sempre que solicitado e ainda consultas de pé diabético e de nutrição, sujeitas a marcação. Atrás da área de atendimento encontra-se o armazém, onde estão guardados todos os medicamentos e produtos de saúde necessários ao atendimento normal. Ligado ao armazém há ainda uma pequena sala de informática onde se aloca o servidor e outra sala de arrumos de produtos de limpeza e consumíveis.

No piso superior as instalações dispõem de escritório, casa de banho, cozinha, laboratório e um armazém secundário. Este armazém secundário, igualmente espaçoso, serve para guardar os excedentes que não são possíveis de guardar no piso inferior e produtos de maior tamanho, como material ortopédico e geriátrico.

A Farmácia Dias Amaral é então, não um espaço de venda de medicamentos, mas sim um local de prestação de cuidados de saúde, onde toda a equipa trabalha no sentido de aconselhar e dispensar o produto mais adequado à necessidade do utente. No que diz respeito ao sortido, a farmácia dispõe de uma ampla gama de produtos, variados suplementos alimentares e vitamínicos, dispõe também de uma vasta oferta de fitoterapia, uma pequena área em crescimento de homeopatia. A cosmética é também uma grande aposta, apresenta aos utentes as marcas principais de cosméticos de tratamento e variadas marcas de cosmética de beleza de forma a estar acessível a todos os utentes, independentemente das possibilidades económicas. A área de aconselhamento de produtos para grávida e bebé é também variada e com oferta para as mais variadas necessidades. Outra área muito marcada é a ortopedia e produtos de cuidados geriátricos, a farmácia dispõe de diversos materiais desde ligaduras e cintas até cadeiras de rodas e cadeiras de banho. Tratando-se de uma farmácia inserida num ambiente rural e com muita exploração agropecuária, a veterinária é também uma área com alguma procura, e claro que a Farmácia Dias Amaral responde com uma vasta gama de produtos. Do ponto de vista de facilidade de acesso e proximidade a uma população carenciada, a Farmácia Dias Amaral dispõe ainda de um posto móvel que opera a cerca de 7km de distância, funcionando completamente dependente quer em termos de fornecimento de medicamentos quer de recursos humanos e constitui um meio de fazer chegar os

medicamentos à população com menos mobilidade, oferecendo ainda o serviço de requisição de medicação crónica no centro de saúde.

O estágio curricular

O estágio curricular na Farmácia Dias Amaral foi sem dúvida um amadurecer do que é ser farmacêutico, tive imensas oportunidades de aprender, aperfeiçoar e consolidar os conhecimentos obtidos ao longo da componente teórica do curso. É um semestre de estágio, mas valeu muito mais que isso, para mim, que gosto da realidade que é a Farmácia Comunitária, considero muito importante e enriquecedor. No início do estágio, sob orientação da Dr^a Dora Pereira e ajuda de qualquer um membro da equipa foi-me apresentada a farmácia, aprendi de uma forma geral o local das coisas e de seguida aprendi a dar entrada das encomendas. Dar entrada das encomendas é uma tarefa muito importante, não apenas pela necessidade de tornar os medicamentos disponíveis para serem cedidos, mas principalmente pelo primeiro contacto físico com as caixas dos medicamentos, que permite ter uma noção do que existe, onde está, do que é. Foi-me facultada também a aprendizagem de outras tarefas de carácter mais administrativo, como a encomenda dos produtos, controlo das condições de temperatura e humidade, a realização de devoluções e a respetiva regularização com notas de crédito, com troca por produto ou, infelizmente, por vezes como não aceite. Este último ponto é um pouco crítico, e é aqui que pesa a responsabilidade das encomendas, há que ter em atenção a quantidade a pedir tendo em vista a rotação e a possibilidade de futura devolução por aproximação de prazo de validade. Com o passar do tempo e ganhar de confiança comecei a assistir a alguns atendimentos e posteriormente passar a fazer os atendimentos sozinho. Não foi fácil, a aplicação de tudo o que se sabe para poder fazer as perguntas certas ao utente aquando da dispensa dos medicamentos exige algum treino. Aviar uma receita por um lado seria mais fácil, por outro lado, a operação com o sistema informático foi também um desafio. No entanto, com o passar do tempo, com a repetição de situações em parte semelhantes e sempre com a ajuda de qualquer membro da equipa fui-me tornando capaz de ajudar o utente cedendo-lhe ou aconselhando-lhe o medicamento ou outro produto de saúde mais adequado à situação em segurança. Aprendi muita coisa ao balcão, senti as dificuldades de comunicação, aprendi a adaptar a complexidade da linguagem a cada utente. Ao longo do estágio realizei de tudo um pouco daquilo que compete ao farmacêutico e fui capaz de me tornar autónomo em qualquer tarefa que me foi solicitada.

Assim, ao longo deste relatório proponho-me a apresentar os pontos fortes e fracos bem como as ameaças e oportunidades que tive, bem como alguns casos práticos onde julgo ter tido uma intervenção mais notória.

Análise SWOT

Pontos fortes (Strengths)

Fazendo a análise SWOT do meu estágio, sem dúvida que o primeiro ponto forte a apontar é o meu gosto pela farmácia comunitária, que me permitiu ter interesse por saber mais, por querer aprender como tudo funciona. Por gostar da realidade que é a farmácia comunitária já tinha realizados dois estágios de verão, o que por um lado me facilitou a integração no ambiente da farmácia e por outro lado me ajudou a escolher fazer estágio curricular apenas em Farmácia comunitária.

A confiança foi claramente um ponto forte no estágio, quer a confiança que toda a equipa depositou em mim quer a confiança rapidamente foi criada com os utentes habituais da farmácia. A confiança que a equipa depositou em mim foi muito importante porque me ajudou muito a sentir-me parte de uma equipa funcional, em que qualquer elemento pode pegar onde outro ficou devido á sistematização que está implementada, e apesar de ser estagiário, ajudou-me a sentir que não havia diferenças. Isto motivou em grande parte a confiança para trabalhar e atender os utentes. Desta forma a minha postura foi sendo credibilizada e o facto de ser estagiário deixou de ser uma barreira de confiança. A confiança depositada permitiu-me também trabalhar com autonomia e aprender mais rapidamente a desempenhar as mais variadas tarefas.

A farmácia apresenta uma vasta gama de marcas que naturalmente levam às farmácias ofertas formativas. Apesar de terem o objetivo de vender a marca, as formações têm carácter científico e pedagógico, que ajudam em muito a conhecer as marcas e os produtos que dispõem e preparam para uma situação de aconselhamento durante um atendimento. Na faculdade adquire-se muitos conhecimentos teóricos, sabe-se que para determinada condição é necessário um produto rico em determinado constituinte, mas é difícil a tradução desta informação num produto em concreto. Nesse sentido, ao longo do tempo fui contactando com todos os produtos existentes na farmácia, que são muitos. Ao arrumar fui lendo o geral dos rótulos e por fim, com a ajuda das formações penso que ganhei alguma prática para traduzir uma necessidade num produto.

A farmácia realiza com alguma frequência vários rastreios, como por exemplo rastreios oftalmológicos, visuais ou auditivos. A partir do momento em que passei a ter contacto com os utentes passei a convidá-los, quando conveniente, para a realização do rastreio. Considero que foi um ponto forte o desenvolvimento de capacidades de comunicação para convidar e apelar á participação nos rastreios, mostrando acima de tudo o quão vantajosos poderiam ser para o utente.

Dado o contexto ocupacional dos utentes da área servida pela farmácia, a veterinária é uma área com alguma representatividade, e permitiu consolidar os conhecimentos que adquiri na faculdade e adquirir muitos conhecimentos, quer através de pesquisas quer através de informação prestada pelos membros da equipa.

Foi também um ponto forte o nível de tarefas que realizei. Fiz ou assisti à realização de tudo o que se faz na farmácia, e nesse sentido acho que saio preparado para qualquer tarefa que venha a desempenhar futuramente.

Pontos fracos (*Weaknesses*)

Considero que o meu estágio teve muitos aspetos positivos, mas claro que pode ser sempre melhor e é possível identificar alguns pontos fracos. Acabado de chegar à farmácia há sempre um medo de errar e com ele, alguma insegurança. Apesar de ter vontade de aprender e querer fazer, tive ao início algum medo de arriscar em determinadas situações, pois não queria errar e muito menos prejudicar algum utente. Este aspeto manifesta-se quer a nível de tarefas internas, quer ao nível do atendimento.

Ao início pode tornar-se complicado assimilar toda a informação relacionada com o funcionamento da farmácia, sítios dos produtos e procedimentos operacionais.

Fazendo estágio apenas em farmácia comunitária o período é mais alargado, mas é preciso algum tempo para um recém-chegado se ambientar e estar preparado para operar em pleno. Foi uma mais valia os dois estágios de verão que realizei anteriormente, mas a duração considero que tenha sido um pouco curta e, portanto, um ponto fraco.

Neste estágio, daquilo que se faz numa farmácia, penso que só não fiz o que não se faz nesta farmácia em concreto, e assim um ponto fraco a apontar será o facto de não ter realizado manipulados e não poder aplicar os meus conhecimentos nessa área.

Um ponto fraco que foi perdendo significado ao longo do tempo foi a gestão das marcas comerciais, muitas vezes, quando a prescrição é por DCI, saber qual a marca comercial associada não é fácil para quem está a iniciar a atividade profissional.

Outro ponto fraco do estágio foi o tempo de atendimento, por um lado, com a afluência de utentes, nem sempre é possível dispensar todo o tempo necessário para comunicar minuciosamente tudo o que os utentes gostariam, pois, tendo em conta que estando a iniciar a atividade, precisaria de mais tempo. Por outro lado, por vezes as pessoas não querem dispensar tempo nenhum para ouvir o que o farmacêutico tem para dizer, querem apenas ser servidas quanto à venda dos produtos que necessitam.

Oportunidades (*Opportunities*)

Estando a terminar o estágio considero que tive um estágio cheio de oportunidades. É de salientar a grande oportunidade que tive de aplicar os conhecimentos que fui adquirindo ao longo de 4 anos e meio. São muitas as matérias que vão sendo discutidas, umas mais aprofundadas que outras, e no estágio tive a oportunidade de ir reunindo os vários conhecimentos, fazer um cruzamento de dados e aplicar a situações em concreto. É muito importante, no meu ponto de vista, para a formação e aprendizagem da prática farmacêutica a possibilidade de ir aplicando os conceitos teóricos a situações reais.

As excelentes condições da farmácia e os serviços que oferecem aos utentes permitiu que tivesse ao meu dispor a oportunidade de aprender a utilizar os equipamentos de determinação de parâmetros bioquímicos, nomeadamente a glicémia, o colesterol total e os triglicéridos. Foi bom aprender estes novos conhecimentos e poder interligá-los com os fundamentos teóricos que aprendi na faculdade. Assim, a união destes conhecimentos permite ajudar o utente a interpretar os valores, permite o despiste de determinadas patologias ou fazer o acompanhamento da sua evolução. Assim há ainda a oportunidade de aconselhar no que diz respeito a alimentação e a outros hábitos que possam prejudicar a saúde no sentido de conseguir atingir valores dentro dos parâmetros normais. Esta relação com o utente cria também a possibilidade de nos tornarmos mais próximos e de ganhar a sua confiança, o que facilita muito os atendimentos posteriores.

O facto de a afluência de utentes ser relativamente elevada e ser bem-vinda “uma ajuda”, criou-me uma oportunidade para desempenhar todas as tarefas, inicialmente com alguma tutoria, mas rapidamente passei a desempenhar de forma autónoma. Criou-me um problema de por vezes não saber bem o que fazer, mas sempre passava algum elemento da equipa para dar uma resposta, ou, nas tarefas que não envolviam risco, fui fazendo descobertas ao nível do software, ficando a conhecer bastantes funcionalidades do Sifarma 2000®.

Outra oportunidade muito estimulante foi a procura de outros produtos de saúde, fazer uso da lista de contactos, tentar encontrar um fornecedor para determinado produto que fosse necessário pela primeira vez e ainda verificar as condições de envio, se tem portes ou não, negociar o volume da encomenda para não ter de pagar portes e poder proporcionar um melhor preço ao utente.

Neste estágio tive uma oportunidade incrível de conhecer o mundo dos suplementos alimentares e produtos de saúde à base de plantas e aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos. É muito grande a variedade de suplementos alimentares que existem disponíveis na farmácia e mais ainda aquela que se pode encomendar. Um dos casos mais comuns, por exemplo, será a procura de suplementos alimentares para ajudar com situações de infeções urinárias. Tinha a perfeita noção que um suplemento rico em Arando vermelho seria adequado, tenho bem presente o mecanismo pelo qual atua, inibindo a adesão das bactérias às paredes dos tubos do trato urinário. No entanto, para poder atuar neste sentido precisei de saber quais as marcas comerciais que tinha esta planta na sua composição, e realmente tive essa oportunidade. É apenas um exemplo das muitas situações em que sabia que determinada planta seria útil para uma condição, e tive a oportunidade de conhecer os produtos que tem na sua composição essa planta.

Tive também a oportunidade de ajudar os utentes, principalmente os mais idosos, o que se torna muito gratificante a nível pessoal. É fundamental o carinho e paciência para com este grupo populacional, precisam da nossa paciência pois há nesta faixa etária muitos conceitos que não são facilmente compreendidos. A oferta de vários laboratórios de genéricos gera nos utentes uma certa desconfiança e, caso não tenham em cima do balcão a caixa igual à que foi dispensada da vez anterior, é porque não é a mesma coisa. Nestas situações, quando se manifestam, temos o dever de lhes explicar qual a diferença, e se possível ceder o medicamento do laboratório habitual. A troca entre laboratórios por vezes incorre no risco de medicação duplicada, ou abandono da terapêutica. Outra situação que merece atenção e tive a oportunidade de melhorar a minha comunicação é a questão do novo modelo de receita eletrónica. É um modelo completamente diferente para os utentes e merece um pouco de esforço por parte do farmacêutico para explicar como tudo funciona. Neste campo tive também a oportunidade de aprender como funcionava a receita eletrónica e assim poder utilizar com sucesso e conseguir explicar aos utentes.

Não só no âmbito da receita eletrónica, mas em todos os procedimentos da farmácia tive a oportunidade de me ambientar melhor. Quanto à organização da farmácia já estava razoavelmente familiarizado devido aos estágios de verão que tinha realizado, mas neste

estágio tive a oportunidade de realizar as várias tarefas, como entrada de encomendas, devoluções e regularizações, tiragem de listagens de histórico de vendas, de lista de controlo de prazos de validade. Tive a oportunidade de me familiarizar com essas tarefas e de as realizar sem medos nem dúvidas. Para toda esta aprendizagem tenho que reconhecer que apenas foi possível graças ao voto de confiança que me foi concedido, que nomeadamente se traduziu num código de utilizador sem restrições de acesso a nenhuma tarefa.

O campo da medicina veterinária foi bastante explorado ao longo deste estágio, e tive a oportunidade de consolidar alguns conhecimentos anteriormente adquiridos, além de adquirir muitos novos conhecimentos. Assim, tornei-me capaz de dar resposta às principais situações do dia a dia.

A crise económica leva as pessoas a procurar soluções economicamente mais acessíveis. É uma oportunidade e um dever do farmacêutico apresentar a solução mais barata, que em muitos casos passa pela venda do genérico mais barato. Como recompensa obtemos a confiança dos utentes.

Outra grande oportunidade foi a aprendizagem no âmbito da dermofarmácia e cosmética. A formação teórica no sentido do aconselhamento farmacêutico orientado para as marcas é muito básico, mas graças às formações a que assisti das diversas marcas fui recebendo truques e dicas, em primeiro lugar da funcionalidade dos produtos e em segundo lugar da forma de comunicar com as/os utentes.

Ameaças (*Threats*)

Ao longo deste estágio não senti muitas ameaças, mas a pior terá sido possivelmente ao início a desconfiança das pessoas em relação a uma cara nova, nova na farmácia e nova de idade. Poucas foram as vezes, mas senti algumas vezes que as pessoas preferiam ser atendidas por “uma doutora conhecida”.

A variação constante dos preços dos medicamentos genéricos é também uma ameaça à relação de confiança com os utentes, pois acham que é um assunto da responsabilidade da farmácia. Por outro lado, para ser competitiva a farmácia tenta ter sempre o produto ao preço mais baixo para o utente, e quando se fazem grandes compras em que se aproveitam campanhas, as condições de compra refletem-se no preço praticado. Alguns utentes ficam realmente satisfeitos por ter os produtos a um preço mais baixo, mas outros sentem-se injustiçados, acham que a farmácia antes de ter descido o preço andava a ganhar uma margem muito maior. Assim, a descida de preços acaba por ter aspetos positivos e negativos, mas, de

uma forma geral, acaba por ser uma boa ferramenta de defesa a outra ameaça, a concorrência. Ainda relacionado com o preço é a questão do preço de referência que aparece na receita, no modelo antigo os utentes por norma não reparavam nem relacionavam, mas com a nova guia de tratamento da receita eletrónica os utentes veem esse valor e não compreendem que muitas vezes é impossível facultar-lhes o medicamento prescrito a esse preço. Por vezes é difícil obter um genérico com um preço igual ou inferior ao apresentado na receita. Esta situação gera motivo de desconfiança, é visto pelo utente como uma tentativa de o enganar. Muitos utentes pensam também que o valor apresentado se refere à totalidade do número de unidades prescritas, quando na realidade se refere a uma única unidade. Outra dificuldade é o utente querer um laboratório em específico (que não seja o mais barato) e querer pagar apenas o valor apresentado na prescrição.

A dificuldade em ter todos os medicamentos necessários é realmente uma ameaça, principalmente com o aproximar dos meses de verão nota-se que há sempre muitos medicamentos que ficam rateados ou mesmo esgotados. É preciso um grande esforço e atenção constante para garantir que esses medicamentos mais problemáticos estão disponíveis na farmácia para serem cedidos aos utentes que os necessitam.

Como já referi anteriormente, a falta de relação entre a composição e a marca de um medicamento foi uma dificuldade muitas vezes sentida, noutras ocasiões, por falta de experiência torna-se difícil aconselhar um produto em detrimento de outro quando as suas composições são muito semelhantes, e os utentes não aceitam uma comunicação em que a conclusão seja dizer que dois produtos são iguais e pode escolher um qualquer, o utente precisa de saber qual é que se adequa mais a si. Assim, a grande oferta de marcas torna-se uma ameaça e a defesa da mesma tem que passar por um conhecimento prévio e um discurso orientado.

Intervenção farmacêutica

Nesta secção relato alguns dos principais casos onde tive a possibilidade de realizar uma intervenção farmacêutica que considero que tenha apresentado uma boa solução aos utentes para os seus problemas. São estas as situações mais interessantes e motivantes que me fazem querer saber mais para melhor ajudar as pessoas que nos chegam à farmácia todos os dias. Ao ceder a medicação por meio de uma receita há sempre conselhos sobre a utilização dos medicamentos que podemos indicar, esclarecer a posologia e, por vezes, quando é medicação crónica, há lugar para identificar alguns erros de medicação.

Caso 1. Transtornos intestinais - diarreia

Chegou uma utente a farmácia com queixas de diarreia que não parava, tinha passado a noite na casa de banho.

Como primeira abordagem questionei se tinha outros sintomas como vómitos ou náuseas e há quanto tempo durava. A utente respondeu que tinha apenas dores abdominais e diarreia. Estava fora de questão uma situação de diarreia do viajante, e perguntei se tinha começado a tomar alguma medicação diferente ou se teria ingerido alimentos que pudessem não estar nas melhores condições de conservação. Perguntei ainda se tinha alguma doença crónica, ao que a utente respondeu negativamente.

Perante a situação, sendo que era uma situação que tinha iniciado recentemente, e dado que a utente queria especificamente algo para parar a diarreia, optei por ceder Imodium® (RCM *Imodium*, 2013), um medicamento que tem na sua composição loperamida 2 mg, um modificador da motilidade intestinal. Dei as indicações respetivas quanto à posologia e outras informações. No entanto, alertei a utente para se manter bem hidratada, aquando de uma situação de diarreia há perda de fluidos e eletrólitos importantes para o organismo, podendo resultar em consequências graves. Além das indicações para beber muita água aconselhei também a utilização uma solução com eletrólitos. Neste caso em concreto dei à escolha o Dioralyte® de limão ou groselha (RCM *Dioralyte*, 2004), recomendei que fosse preparando a solução e fosse bebendo em pequenos goles, de forma a manter a hidratação.

Por último sugeri ainda que o tratamento seria mais completo se utilizasse um substituto da flora intestinal, recomendei UL-250® (RCM *UL-250*, 2014) em cápsulas, para ajudar a repor a normal flora intestinal.

Por fim confirmei se a utente tinha percebido todas as indicações e recomendações que lhe indiquei e recomendei ainda que caso os sintomas piorassem ou não melhorassem que seria melhor procurar um médico.

Caso 2. Transtornos intestinais – obstipação crónica

Uma utente chegou à farmácia a pedir uma caixa de Frutilax® (Página Web *Natiris*, [s.d.]) em comprimidos. Não conhecia bem o suplemento alimentar, mas ao pegar na caixa e ler, apercebi-me que tinha na sua constituição *cáscara sagrada*, um laxante de contacto. Perguntei quanto aos hábitos da senhora e percebi que a senhora tomava este suplemento todos os dias

e queria agora iniciar a terceira caixa. Apesar de ser um suplemento alimentar e ter as menções na caixa que não é prejudicial, eu considero que não seja muito saudável a utilização crónica deste tipo de laxantes. Antes de sugerir qualquer alternativa, questionei a utente acerca dos seus hábitos alimentares, se consumia alimentos ricos em fibra tal como frutas e vegetais, se ingeria muitos líquidos e tentava fazer algum exercício. A utente respondeu que tentava fazer uma alimentação cuidada nesse sentido, mas que não conseguia passar sem os comprimidos. Perguntei ainda se tinha iniciado alguma medicação que tivesse provocado esse efeito, mas a utente disse que desde há muito tempo que tinha alguma obstipação e com o tempo foi ficando mais agravada.

Perante esta situação resolvi indicar à utente um laxante osmótico à base de lactulose, que não trás consequências graves para a saúde intestinal com toma diária. A escolha recaiu sobre Laevolac[®] de ameixa (*RCM Laevolac Ameixa, 2013*), que tem um sabor agradável e pode ser tomado todos os dias, ajudando assim a regular o transito intestinal e evitar outras complicações intestinais resultantes da obstipação crónica. No entanto, como a utente disse já ter experimentado muita coisa e não se parecer muito confiante para iniciar esta terapêutica recomendei-lhe ainda um laxante de contacto, o Dulcogotas[®] (*RCM Dulcogotas, 2013*), que tem como principio ativo o bisacodilo, para utilizar apenas nas situações agudas quando não fosse suficiente a ação do Laevolac[®]. Além disso, recomendei ainda que tentasse praticar a educação do intestino e sentar-se na sanita sem pressas, que muitas vezes pode ser muito útil.

Nesta situação penso que prestei um bom aconselhamento à utente e corrigi uma situação que seria potencialmente prejudicial para a saúde da utente.

Caso 3. Alergias

Nos meses iniciais da primavera é muito comum, com a quantidade aumentada de alergenos no ar, o aparecimento de alergias, com mais ou menos complicações. Neste caso uma utente chegou à farmácia a queixar-se de dor e inflamação na garganta, nariz congestionado e prurido em algumas zonas do corpo. Quanto à garganta a utente disse ter apanhado frio na noite anterior e de manhã ter acordado assim, e o prurido já o estava a sentir durante a tarde anterior.

Perguntei à utente se costumava sofrer de alergias, ao que respondeu afirmativamente, mas que não costumavam ser muito severas.

Pelo que me apercebi, a utente estava com sintomas de alergias agravados na garganta pelo frio que apanhou. Assim resolvi atuar topicamente com um creme para aliviar o prurido,

recomendei um creme Barral DermaProtect Creme Anti-Prurido® (*Site Barral*), que tem propriedades apaziguantes e hidratantes, aliviando rapidamente os sintomas pruriginosos graças à sua composição rica em SymCalmim e Óxido de Zinco. A nível sistémico, para aliviar os sintomas nasais e ainda ajudar no prurido recomendei Cetix® 10 mg comprimidos para chupar (*RCM Cetix 10 mg, 2014*), um medicamento com cetirizina, um anti-histamínico indicado na rinite alérgica e na urticária.

Como a utente referia ainda a queixa de dor de garganta e inflamação, cedi-lhe também Spidifen EF® (*A, 2013*), cujo principio ativo é ibuprofeno a 400mg. Aconselhei a tomar um comprimido e caso persistissem os sintomas tomar um comprimido de 6 em 6 horas sem exceder as 1200 mg diárias.

Antes de ceder os medicamentos questioneei acerca de outras patologias crónicas, como asma, por exemplo, que excluiria a opção do ibuprofeno, mas a utente disse não ter nenhuma patologia crónica.

Caso 4. Doenças respiratórias

Chegou uma utente à farmácia com notável falta de ar a querer comprar uma «bomba» para aliviar a falta de ar. Ao ouvir falar a utente percebi que se fazia notar um certo sibilo e que a senhora não estava nada bem. Além da falta de ar, a utente queixava-se muito de tosse, que seria produtiva e, portanto, queria um xarope para a tosse e a tal bomba. Ao tentar perceber a situação, devido à insistência para a tal bomba que a utente disse que antes fazia em SOS, fui ver o histórico de vendas, a utente era uma cliente habitual da farmácia, tinha muitas vendas, mas nada que se relacionasse com nenhuma bomba. Além disso encontrei medicação que indicava um elevado risco cardíaco, tomava vários anti-hipertensores e anti-agregantes plaquetares. De novo em diálogo com a utente percebi que há alguns anos atrás tinha feito terapêutica broncodilatadora e em SOS fazia Ventilan Inalador® (*RCM Ventilan Inalador, 2014*) e era esta de SOS que queria. Além disso disse ainda que estava a tomar Fluimucil® 600mg comprimidos efervescentes (*RCM Fluimucil 600 Comprimido efervescente, 2005*), cuja caixa estava a acabar, o que lhe dava algum alívio, por ser expetorante ajuda a libertar as secreções e o muco.

Aconselhei a utente vivamente a ir ao médico e verificando que a utente não estava de todo a dar ouvidos nem estava nada contente por ir da farmácia sem resposta aos seus problemas cedi-lhe, por sua escolha, Fluimucil® em xarope com as devidas recomendações de

posologia e, mais uma vez, frisei junto do familiar que a acompanhava que era de maior importância ir ao médico.

Por vezes fazer um bom aconselhamento farmacêutico passa por não vender nada, mas sim prestar conselho ao utente. Neste caso a minha intenção seria encaminhar a utente o mais rápido possível para o médico, mas como a utente estava a sentir alívio com o Flumucil[®], se eu optasse por não lhe ceder o medicamento, ela iria a outra farmácia e quem sabe comprar mesmo o Ventilan[®], que agora já sabia o nome e era capaz de dizer que era medicação que costumava tomar regularmente.

Conclusões

O estágio curricular no âmbito do MICE é sem dúvida uma mais valia e uma grande preparação para o mercado de trabalho, podendo ser realizado em qualquer das saídas profissionais do curso. No meu caso, optei por fazer apenas em farmácia comunitária e ainda prolonguei algum tempo mais que apenas as 810 horas obrigatórias. Na faculdade os fundamentos teóricos sobre uma vasta gama de assuntos permitiram ter uma formação de alta qualidade e muito vasta. Mas a possibilidade de aplicar os conhecimentos adquiridos em contexto real concede uma preparação para o mercado de trabalho sem igual. Nesse sentido tenho muito a agradecer à Farmácia Dias Amaral pela oportunidade que me deu, de ser integrado numa equipa e como tal participar em todas as tarefas do dia a dia de uma farmácia.

Quanto à formação académica teórica considero que tenha sido muito completa, mas ao realizar o estágio, senti que a formação teórica teve principalmente duas lacunas. A primeira foi ao nível da dermofarmácia e cosmética, é uma área muito vasta e que tem uma grande ênfase na farmácia, em concreto na Farmácia Dias Amaral que apresenta uma grande gama de cosméticos que exige uma preparação muito grande para poder caracterizar e encaminhar os utentes para as marcas consoante as suas necessidades e possibilidades. Uma unidade curricular apenas para esta área considero que pode ser insuficiente, no entanto reconheço que a forma mais fácil de estar preparado é mesmo com a experiência e mediante as formações concedida pelas marcas. Outra lacuna encontrada foi a veterinária, possivelmente senti mais esta lacuna porque realizei o estágio numa farmácia inserida numa área geográfica com grande atividade agropecuária. Assim, considero que uma unidade curricular apenas dedicada aos medicamentos de uso veterinário é insuficiente para o grau que seria necessário neste estágio.

Para estar apto a trabalhar numa farmácia é preciso saber muito mais que conhecer os medicamentos, e esse conhecimento não é possível de ser aprendido nas unidades curriculares

leccionadas, no que toca a procedimentos de dar entrada de encomendas, devoluções, processamento de receitas etc. Assim, neste sentido, o estágio foi muito enriquecedor, pois tive oportunidade de lidar com todo o tipo de situações, até mesmo o planeamento de compras. Aliás, no mercado assiste-se muitas vezes ao rateio de medicamentos, e foi uma tarefa muito comum uma ou duas vezes por dia consultar a disponibilidade dos medicamentos mais importantes, e caso estejam disponíveis fazer compras para um mês.

O contacto físico constante com os produtos, vai permitindo um conhecimento do que a farmácia tem disponível e facilita muito na hora de aconselhar, por um lado ajuda para onde direccionar e, chegando à estante, sabe-se melhor o que escolher. Em muito contribuíram também as formações proporcionadas pelas diversas marcas.

A inserção na equipa, a interajuda constante e o conhecimento quer da estrutura da farmácia, quer da organização dos documentos, quer da disposição dos produtos foi um desenvolvimento que levou algum tempo até atingir um estado pleno. Após esse momento, passei a sentir-me completamente à vontade para realizar qualquer tipo de tarefa, incluindo atendimento ao público sem qualquer problema.

No sentido do atendimento ao público, desenvolvi também muitas capacidades de comunicação e adequação do discurso a cada tipo de utente. Nem sempre é fácil, nem todos os utentes são fáceis, alguns deixam-nos mais inseguros, mas com o tempo vim a perceber que não tinha razões para isso, pois esses utentes agem com desconfiança com qualquer pessoa. Mas foi muito gratificante sentir que criei uma relação de confiança com muitos utentes, que me ouvem, que me respeitam e dão valor ao esforço que faço para aceder aos seus pedidos da forma mais breve.

Sinto-me muito satisfeito pela oportunidade que me foi confiada de fazer o estágio curricular na Farmácia Dias Amaral, acho que tive aquele amadurecimento enquanto farmacêutico que é preciso, claro que tenho a perfeita noção que fiz só uma pequena amostra da profissão farmacêutica e passarei certamente o resto da minha carreira a aprender. Não sou conhecedor de outras realidades, mas penso que estagiei numa farmácia que se preocupa muito com os utentes e faz de tudo o que tem ao alcance em seu favor.

De uma forma geral penso que o MICF está muito bem estruturado e o estágio curricular permite uma grande maturação no farmacêutico teórico que é estruturado ao longo de quatro anos e meio.

Referências bibliográficas

A - **RCM Spidifen EF 400 mg**, atual. 2013. [Consult. 1 jul. 2016]. Disponível em
WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=33787&tipo_doc=rcm>

Página Web Barral -[Consult. 1 jul. 2016]. Disponível em
WWW:<URL:<http://www.barral.pt/project/creme-anti-prurido/>>

Página Web Natiris -[Consult. 1 jul. 2016]. Disponível em
WWW:<URL:<http://www.natiris.pt/produto/frutilax/>>

RCM Cetix 10 mg, atual. 2014. Disponível em
WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=41446&tipo_doc=rcm>

RCM Dioralyte, atual. 2004. [Consult. 1 jul. 2016]. Disponível em
WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=2675&tipo_doc=rcm>

RCM Dulcogotas, atual. 2013. [Consult. 1 jul. 2016]. Disponível em
WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=4083&tipo_doc=rcm>

RCM Fluimucil 600 Comprimido efervescente, atual. 2005. [Consult. 1 jul. 2016].
Disponível em
WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=3552&tipo_doc=rcm>

RCM Imodium, atual. 2013. [Consult. 1 jul. 2016]. Disponível em
WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=4442&tipo_doc=rcm>

RCM Laevolac Ameixa, atual. 2013. [Consult. 1 jul. 2016]. Disponível em
WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=571420&tipo_doc=rcm>

RCM UL-250, atual. 2014. Disponível em
WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=8813&tipo_doc=rcm>

RCM Ventilan Inalador, atual. 2014. [Consult. 1 jul. 2016]. Disponível em
WWW:<URL:http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=9078&tipo_doc=rcm>

