



Farmácia

Silva Soares



Luís António Martins Leitão de Almeida Veiga

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho/2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

• U



C •

FFUC FACULDADE DE FARMÁCIA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Luís António Martins Leitão de Almeida Veiga

Julho de 2016

• U



C •

UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Relatório de Estágio realizada no âmbito da unidade curricular Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientada pelo Professor Doutor João Rui Pita e apresentada à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

O Orientador

(Doutor João Rui Pita)

O Aluno

(Luís António Martins Leitão de Almeida Veiga)

Eu, Luís António Martins Leitão de Almeida Veiga, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010137899, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular 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, 15 de Julho de 2016.

Coimbra 15 de Julho 2016

Luís Veiga

Agradecimentos

Ao meu Orientador, João Pita, que se mostrou sempre disponível para me apoiar e me deu total apoio nas minhas escolhas.

A todas as pessoas que estiveram comigo no meu estágio da Farmácia Silva Soares, pela sua, simpatia, generosidade e ensinamentos. À Dr.^a Isabel Pereira, por toda a sua disponibilidade durante o estágio, Dr.^a Catarina por toda a simpatia e Dr.^a Petra por me aturar mais do que pensava e devia. Ao Sr. Ecilio, Sr. Rui e Sr. Fernando porque com eles 6 meses passaram a voar.

Aos meus pais, que tudo fizeram para a concretização deste objetivo.

Às minhas irmãs, por tudo.

Às minhas queridas avós, que tanta força e apoio deram durante os anos de curso.

A todos os meus amigos que tornaram estes anos inesquecíveis.

A Coimbra.

Lista de Abreviaturas

FSS – Farmácia Silva Soares

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

SWOT – Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats

Índice

1.	Introdução.....	1
2.	Descrição da Farmácia.....	3
3.	Análise SWOT.....	4
	3.1 Pontos Fortes.....	4
	3.2 Pontos Fracos.....	7
	3.3 Oportunidades.....	9
	3.4 Ameaças.....	10
4.	Casos Práticos.....	13
5.	Conclusão.....	15
6.	Referências Bibliográficas.....	16

I. Introdução

A documentação dos primórdios da farmácia remontam a 1550 a.C., quando data um dos mais antigos manuscritos médicos, o *Papyrus Ebers*. Este manuscrito está presente na história médica do antigo Egípto, e nele são encontrados receitas de produtos farmacêuticos.

A evolução da profissão farmacêutica acompanha a própria história da humanidade e, claro, a história dos cuidados de saúde ao longo dos tempos.

Nas civilizações Egípcia e Grega, a preparação de medicamentos era feita pelo médico. Nestas primeiras civilizações, a farmácia e a medicina estavam proximamente associadas. Na Roma Antiga havia já indivíduos dedicados à pesquisa e desenvolvimento de fármacos, que preparavam poções e pílulas. O declínio do Império Romano levou também ao empobrecimento dos estudos farmacêuticos, assim como em outras ciências.

Apenas por volta do século VIII, na civilização Árabe, começa a haver a separação das duas ciências, medicina e farmácia. Tornam-se dois ramos separados de práticas de saúde.

Em 1240, o Imperador Frederico II do Sagrado Império Romano proibiu a prática de atos farmacêuticos a qualquer pessoa não qualificada. Isto fez com que os estudos farmacêuticos se estendessem até ao nível universitário. Com estas medidas, o farmacêutico tornou-se uma profissão, e a prática farmacêutica ascendeu a um plano ético superior.

“Em Portugal, a separação do ramo farmacêutico e médico apenas aparece em 1461, por D. Afonso V. Aqui assistiu-se ao início de uma revolução na área da saúde, marcada pela fundação não só de hospitais, mas também de outras instituições sanitárias e boticas, um pouco por todo o território.” (Pita, 2007)

“Em 1968, estabeleceram-se definitivamente as Faculdades de Farmácia de Coimbra e de Lisboa, potenciando, nos anos 80, a reorganização do ensino farmacêutico de acordo com as Diretivas Europeias.” (Pita, 2007)

Nos últimos 100 anos, a farmácia progrediu mais do que em qualquer outro período da História. Isto deve-se ao constante desenvolvimento das ciências biológicas, o crescimento da química orgânica e também pelo progresso da tecnologia.

“Em 1972 surge a *Ordem dos Farmacêuticos*.” (Pita, 2007)

Atualmente existem várias áreas onde o farmacêutico pode exercer a sua função, quer de especialista do medicamento, quer de agente de saúde pública. Destacam-se a farmácia comunitária, a farmácia hospitalar, as análises clínicas e a indústria farmacêutica.

Esta especialização crescente da profissão farmacêutica é demonstrada pelo aumento do conhecimento técnico e científico do farmacêutico. Ele é um agente sanitário, com responsabilidade para com a saúde pública. Deve aconselhar ao uso responsável do medicamento, cuidados de saúde e higiene básicos, assim como monitorizar doentes, sempre segundo o seu código deontológico.

A acessibilidade da farmácia comunitária e a sua inserção na comunidade permite ao farmacêutico desempenhar um preponderante papel quer no primeiro quer no último contacto com o doente, sendo da sua responsabilidade a garantia de qualidade e adequação dos medicamentos dispensados, bem como todas as informações necessárias à sua utilização, de acordo com as Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária.

2. Farmácia Silva Soares

A Farmácia Silva Soares situa-se na Praceta Infante D. Henrique, no Bairro Norton de Matos, em Coimbra. Nos dias úteis, o funcionamento é contínuo, das 9h às 20h, enquanto que ao sábado este acontece apenas das 9h às 13h. Para além deste horário, a farmácia realiza serviço permanente de 20 em 20 dias, de modo a garantir uma cobertura farmacêutica 24h por dia, consoante a legislação existente.

A equipa de trabalho é formada por seis pessoas, dividindo-se em três farmacêuticas - Dr.^a Isabel Pereira, Dr.^a Catarina Heleno e Dr.^a Petra Carvalho, e três técnicos de farmácia – Sr. Ecílio Gaspar, Sr. Rui Ventura e Sr. Fernando Gonçalves, que ocupam os seis postos de atendimento existentes na farmácia. As áreas de trabalho da farmácia estão organizadas de acordo com o estipulado no decreto-lei. Existe também um gabinete para atendimento privado. O sistema informático instalado é o SPharm, desenhado pela empresa Soft Reis Informática, Lda.

A FSS tem um amplo espaço para atendimento e circulação dos utentes, o que torna o serviço mais organizado. Isto possibilita ainda a exploração da farmácia por parte dos clientes enquanto possam estar a espera de ser atendidos.

A farmácia possui no seu interior um aparelho de medição de tensão arterial, assim como um aparelho de medição de peso e altura. Tem ainda um contentor de recolha de medicamentos Valormed.

Dispõe também de aparelhos de medição de glicémia, colesterol total e de triglicérideos.

3. Análise SWOT

No âmbito da realização do relatório de estágio curricular, a Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra propõe aos seus estudantes a realização de uma análise SWOT. Este tipo de análise aborda os pontos fortes (*Strengths*), pontos fracos (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*), que foram experienciados durante o período em que realizei o estágio curricular na Farmácia Silva Soares. Os pontos fortes e fracos são relativos ao ambiente interno, as oportunidades e ameaças ao ambiente externo. Torna-se uma análise útil, uma vez que consegue avaliar de maneira geral os pontos positivos que devemos manter, assim como os pontos negativos em que temos a possibilidade de melhorar, otimizando a nossa função de profissionais, neste caso farmacêuticos.

Ambiente Interno:

3.1 Pontos Fortes

Localização da farmácia: era uma prioridade para mim estagiar em Coimbra, isto porque sempre estive convencido de que aprenderia mais do que se realizasse o estágio na minha cidade de residência, Seia. Com esta vontade em conta, seria do meu agrado estagiar numa farmácia perto de casa. A Farmácia Silva Soares cumpria este requisito. Situa-se a 15 minutos a pé da minha residência em Coimbra, o que permitiu que durante o estágio tivesse possibilidade de ir almoçar a casa e voltar sem necessidade de recorrer a transportes públicos, assim como ter mais tempo para trabalhar e descansar após as horas de trabalho realizadas.

Fidelização dos Utentes: a localização geográfica do bairro Norton de Matos, assim como a faixa etária da maioria dos seus habitantes faz com que a grande parte dos utentes da Farmácia Silva Soares seja constituída por idosos. Uma vez que são cidadãos com um estado de saúde normalmente mais debilitado, é normal que padeçam de doenças crónicas e estejam polimedicados. Este tipo de utentes é mais fácil de fidelizar, dado que vão continuar a fazer a medicação, muitas vezes para o resto da vida. Se o atendimento for feito com aconselhamento de qualidade e simpatia, o utente certamente regressará. Tornou-se mais fácil para mim conhecer a maioria dos utentes da farmácia, tendo em conta que muitos deles a frequentam mais do que uma vez por semana. Isto leva a que um atendimento personalizado e mais pessoal

seja alcançado com mais facilidade, o que se traduz numa melhor experiência tanto para o utente, como para o estagiário que o atendia.

Variedade de serviços prestados pela farmácia: a FSS oferece um conjunto amplo de serviços que se encontram ao dispor dos utentes. São exemplos o aconselhamento nutricional com uma nutricionista, que se realiza a cada duas semanas na farmácia. Serviço de podologista, que se realiza mensalmente. Existe a possibilidade de se realizar eletrocardiogramas, com marcação prévia. Existem mini-faciais com conselheiras de laboratórios de dermocosmética. Existem serviços que podem ser prestados pelos próprios farmacêuticos e técnicos, como medição dos níveis de glicemia, tensão arterial, níveis de colesterol total e níveis de triglicédeos.

Equipa forte: todas as pessoas que encontrei a trabalhar na farmácia quando comecei o estágio me receberam com toda a amizade e disponibilidade para me ajudarem no que fosse preciso. Qualquer dívida que tivesse, sempre houve alguém que me ajudou a dissipá-la, quer fosse a nível de atendimento, aconselhamento ao utente, execução da venda, receção de encomendas e devoluções de produtos, entre outros. A equipa sempre me pareceu unida, e bastante simpática. Acredito que a sua heterogeneidade é também um fator decisivo para a sua eficiência. A existência de funcionários como os três técnicos de farmácia e a diretora técnica que já trabalham na FSS há mais de 30 anos permite que eles estejam familiarizados com os utentes habituais. Isto permite um conhecimento mais detalhado sobre os próprios problemas pessoais dos utentes, o que cria uma relação mais forte de confiança aquando do aconselhamento ao balcão e introdução de novos produtos e serviços ao cliente. Para além disso a farmácia tem duas farmacêuticas jovens, o que faz com que seja também possível implementar novos métodos de venda e de aconselhamento ao público. Para além da experiência e conhecimento dos utentes por parte dos elementos mais velhos, as farmacêuticas, sendo mais jovens, conseguem injetar novos conhecimentos e evoluir os já existentes. São também os elementos da equipa que mais aconselham os produtos de cosmética, que se tornaram progressivamente significativos em termos de volume de vendas durante o tempo que estive a estagiar. Penso também que é importante a existência de membros da equipa do sexo feminino e do sexo masculino, já que existem certos problemas mais íntimos que o utente prefere partilhar com elementos de um ou outro género. Toda esta variedade nos elementos que compõem a equipa de trabalho da FSS permite que ela seja forte

em várias frentes, o que representa uma grande vantagem competitiva em termos de concorrência.

Número de Estagiários: o facto de não ser o único estagiário na farmácia permitiu um apoio extra, principalmente nas primeiras semanas. As dificuldades principais eram semelhantes, assim como as dúvidas dos primeiros tempos de estágio. Desta maneira fomos apoiando um ao outro, o que facilitou o processo de integração na farmácia. Reduziu também o tempo de familiarização com os variados aspetos do funcionamento da farmácia. Assim, ajudou a que me tornasse um elemento mais útil dentro da equipa, em menos tempo do que se estivesse a estagiar sozinho.

Variedade de Produtos Vendidos na Farmácia: A FSS tem uma variedade bastante assinalável de produtos, abrangendo assim diferentes tipos de mercado e satisfazendo as diversas necessidades dos utentes. Existe uma secção inteira da farmácia dedicada a cosmética, contendo quatro ou cinco grandes marcas de cosmética, e dentro de cada uma existem vários produtos, cada um com aplicações específicas. Desta maneira consegue-se solucionar uma panóplia de problemas que possam surgir por parte dos clientes. Dentro deste tipo de produtos, existem os protetores solares, cujo aconselhamento e venda foi essencial no início da época balnear. Para além da gama de cosmética, a farmácia também oferece uma razoável quantidade de produtos veterinários. Existem também diversos produtos de geriatria e ortopedia, como muletas, canadianas, andarilhos entre outros. Na FSS também existe uma linha de perfumaria, os perfumes Pharma Parfums. Também é de sublinhar a gama de puericultura, que possui uma variedade assinalável de produtos, desde chupetas a tetinas e brinquedos infantis. Por fim, mas não menos importante, a farmácia possui uma extensa linha de calçado. Dentro de várias marcas, destaco a Scholl, como aquela que mais se vendeu durante o período que estagiei, assim como aquela onde havia mais diversidade de tipos de calçado.

3.2 Pontos fracos:

Necessidade de Familiarização com vários produtos diferentes: pegando naquilo que considerei um ponto forte na farmácia, a sua diversidade de produtos à disposição do utente, este também tem um lado não tão vantajoso. A existência de uma variedade grande de produtos tão distintos levou a que tivesse muita dificuldade, especialmente nos primeiros meses, no aconselhamento e venda de diversos tipos de produtos. Uns mais do que outros, por exemplo, no caso de medicamentos de uso veterinário, o utente traz consigo muitas vezes as indicações dadas pelo médico veterinário, e em relação a produtos de ortopedia, o cliente sabe muitas vezes o que quer, pelo que não é necessário aconselhamento. Mas no caso de produtos de cosmética, pela sua variedade (quer de marca para marca, como os diferentes produtos dentro de uma só linha de cosmética) e pelas diferentes promoções e descontos que as marcas ofereciam, achei tanto o aconselhamento como a venda de cosméticos um ponto fraco meu. Quanto a outros tipos de produto, como calçado e perfumes, as dificuldades foram mais notórias no início do estágio, mas não tanto em termos de aconselhamento, mas mais em relação à arrumação, quer no espaço aberto ao público, como no armazém.

Desconhecimento dos nomes comerciais dos medicamentos: Um obstáculo que encontrei, aquando do atendimento ao balcão, foi associar os nomes comerciais dos medicamentos, à sua substância ativa. Era por vezes abordado pelos utentes acerca do uso e do propósito de certos medicamentos, e apenas sabendo o nome comercial, não conseguia dar uma resposta rápida e eficaz à dúvida que me era apresentada. Desta maneira tinha que perguntar a um dos elementos mais velhos ou pesquisar na internet, o que me incomodava fazer, pois aumentava o tempo de atendimento. Para além deste tempo a mais que era despendido em pesquisa, a relação de confiança entre o utente e o estagiário é comprometida, uma vez que os problemas deste não são solucionados no tempo que ele deseja.

Barreiras à entrada de novas ideias: A existência de diversidade funcionou muitas vezes a favor da equipa. Mas as diferenças de idade revelaram-se muitas vezes uma barreira na introdução de novos modelos de venda, de compra de novos artigos e de arrumação de produtos. Isto porque houve sempre alguma relutância em que houvesse mudanças no normal funcionamento da farmácia por parte dos elementos mais velhos.

Dificuldades no receituário: Nas primeiras semanas de atendimento houve alguma dificuldade inerente à pouca prática do aviamento das receitas. Apesar desse choque inicial, o processo torna-se relativamente mecanizado passadas algumas semanas de atendimento. A maior dificuldade prendeu-se com memorizar as entidades quando o cliente tinha um regime de comparticipação especial. Também em relação às receitas escritas à mão houve alguns entraves em certas situações: decifrar algumas palavras não muito legíveis, e por vezes o esquecimento de verificar todos os aspetos relevantes na receita antes de a aviar.

Pouca Preparação Para o Trabalho na Farmácia: Algumas das áreas onde notei algumas dificuldades prendem-se com o aconselhamento de MNSRM e produtos de cosmética. Não só por existirem na farmácia várias opções de tratamento para um mesmo problema: em diferentes formas farmacêuticas, diferentes princípios ativos e diferentes marcas. Esta variedade de estratégias de tratamento, que podia aconselhar ao utente, tornou o próprio aconselhamento mais complexo. O que também o tornou mais difícil, pelo menos nos primeiros meses, foi a falta de conhecimento que tinha, a nível de indicações a dar ao utente, quando este vinha com determinado problema passível de ser resolvido com um MNSRM. Esta falta de conhecimento, ou dificuldade em recordar certos aspetos relacionados com o medicamento, em parte devem-se, na minha opinião, a um plano de estudos não muito adequado. Fiquei com esta opinião porque sinto que existem cadeiras que são lecionadas demasiado tempo antes do início do estágio. Sentir-me-ia mais preparado para enfrentar estes desafios de aconselhamento ao utente, caso as cadeiras de farmacologia e dermatologia se situassem mais tarde no plano de estudos. Em relação à primeira, permitiria que conhecimentos fulcrais acerca de interações medicamentosas, efeitos secundários e outros aspetos da toma do medicamento, estivessem mais frescos na memória. Quanto à cadeira de dermatologia, devido à diversidade de produtos e as suas aplicações em dermocosmética, os conhecimentos também poderiam estar mais presentes na memória se esta fosse lecionada também mais tarde.

Ambiente Externo

3.3 Oportunidades:

Localização e Clientes Habituais: A localização da FSS no centro do bairro Norton de Matos permite que esteja acessível a todos os habitantes do bairro. A possibilidade de se deslocarem facilmente, a pé, até à farmácia leva a que esta seja a escolha habitual quando existe necessidade de serviços farmacêuticos. Para além da localização, notei que grande parte dos clientes da farmácia são clientes fidelizados. A maioria dos habitantes do bairro Norton de Matos são pessoas de uma faixa etária elevada, facto que contribui para que estes sejam os principais utilizadores de medicamentos, especialmente relacionados com doenças crónicas. Sendo a FSS a principal fornecedora de serviços farmacêuticos ao bairro e a estas pessoas, leva a que exista uma vantagem competitiva em relação a outras farmácias.

Vasta Gama de Cosméticos: A FSS oferece uma variedade acima da média em termos de produtos de dermocosmética, oportunidade que outras farmácias não encontram. Para além da oferta alargada e de qualidade, as duas farmacêuticas presentes na farmácia são excelentes vendedoras e conselheiras dos produtos cosméticos presentes na farmácia. Informam os clientes das novidades, quer em termos de promoções quer em relação a novos produtos. Também nos deram explicações sobre quais produtos aconselhar nas diferentes situações que pudessem surgir na farmácia, o que me tornou mais confiante e conseqüentemente melhor preparado quer para aconselhar quer para vender os produtos. Desta maneira, apercebi-me de que também nesta vertente a farmácia possui clientes fidelizados, muito por causa do aconselhamento acertado por parte das farmacêuticas, e da qualidade dos produtos vendidos.

Montras Amplas: A FSS é relativamente grande, e possibilita a existência de montras amplas. Uma lateral e três frontais. Este tipo de espaço publicitário permite dar a conhecer de maneira mais visível os produtos novos e promoções que temos na farmácia. Para além do número de montras, o tamanho delas é assinalável, uma vez que permite ser mais original na preparação das montras. Possibilita também a utilização de ferramentas de marketing e publicidade que não seriam possíveis utilizar caso as montras fossem de dimensão mais

reduzida. Torna-se ainda mais fácil informar o cliente sobre as novidades e promoções, potenciando o número de vendas dos produtos e, conseqüentemente, da farmácia.

3.4 Ameaças:

Proximidade de outras Farmácias: A relativa proximidade de outras farmácias influencia negativamente o volume de vendas efetuado pela FSS. Existem farmácias na proximidade que impedem a adição de novos clientes fidelizados, e mesmo clientes de passagem.

Estabelecimentos Comerciais Concorrentes: Para além da concorrência direta de outras farmácias, existem outros estabelecimentos comerciais que também competem pelos lucros. Isto pelo aumentar do número de parafarmácias que passaram a vender uma variedade de MNSRM, artigos de higiene, dermocosmética e de conforto. Alguns destes estabelecimentos encontram-se relativamente próximos da FSS, o que pode distribuir o dinheiro das vendas deste tipo de produtos mencionados. É realmente infeliz, mas uma realidade, que na compra deste grupo de produtos, o cliente privilegia a distância menor ao estabelecimento onde possa fazer a aquisição do produto. Deste modo, é um pouco negligenciado o papel que o farmacêutico tem no aconselhamento e prevenção de efeitos que os fármacos possam exercer no utente, e que este não prevê. Este tipo de concorrência não me parece justa, uma vez que, pelo mesmo preço, o utente está a pagar por um serviço muito menos especializado e seguro para ele próprio. Situação que pode até nem estar presente na sua consciência.

Idade avançada dos utentes fidelizados: Apesar de parecer contraditório, uma vez que apresentei um motivo semelhante para ser uma oportunidade, a verdade é que a idade avançada dos utentes habituais da farmácia se torna uma ameaça devido à elevada taxa de mortalidade. A zona do bairro Norton de Matos não tem muitos habitantes novos. Deste modo, a grande parte dos clientes fidelizados encontra-se numa faixa etária elevada, o que é mais suscetível a que ocorram falecimentos de utentes habituais. Sublinho que tal aconteceu com quatro ou cinco clientes, no período em que estive na farmácia. Deste modo perdem-se clientes e vendas que dificilmente serão repostos.

Contexto Socio-Económico de Portugal: Como sabemos, Portugal está ainda a atravessar uma crise socio-económica, que, entre outras consequências, reduziu o poder de compra dos cidadãos. Assim sendo, com menos dinheiro nas casas, há menos para se gastar, inclusive na farmácia. Esta falta de meios económicos tem consequências diretas nas opções de compra dos utentes na farmácia. Em primeiro lugar, aumenta o interesse do utente nos medicamentos genéricos. Este interesse leva consequentemente à maior venda deste tipo de medicamentos, que, apesar de por vezes apresentarem margens de lucro mais interessantes, movimentam, de modo geral, menos dinheiro na farmácia. Para além disso, diminuem as vendas por impulso. O utente que vem à farmácia, já raramente leva algo a mais do que aquilo que procurava quando entrou. Mesmo a diversidade de ferramentas de marketing e publicidade que existem na farmácia, pouco podem fazer quando o utente não tem os meios para adquirir produtos impulsivamente. Por último, o utente procura cada vez menos produtos que não sejam, a seus olhos, essenciais. Quando são indicados dois ou três produtos para o tratamento completo de condições que o utente apresenta, este prefere muitas vezes focar a terapêutica naquilo que considera essencial, e esperar que o tempo resolva os problemas que sente que são de urgência menor. Todos estes fatores combinados levam a uma diminuição do fluxo de dinheiro total dentro da farmácia.

Automedicação e falta de adesão à terapêutica por parte dos utentes: A quantidade de informação à disposição dos utentes atualmente é infindável, e infelizmente, muitas vezes de pouco acerto científico. Isto pode levar a que em alguns casos os doentes apareçam na farmácia com intenção de adquirir produtos ou medicamentos que não são apropriados para a sua condição. Como profissionais de saúde, o nosso dever é fazer com que o utente adquira o produto certo, que pode muitas vezes não corresponder àquilo que “ouviu alguém dizer” ou “leu na Internet”.

Quando aparecem casos destes, a dificuldade de apresentar ao doente as corretas medidas farmacológicas e terapêuticas para lidar com a sua situação é maior. Isto porque o utente não vem à procura de um aconselhamento, mas sim de um produto. Desta feita, será preciso ter uma boa capacidade de diálogo e persuasão para que o utente não saia da farmácia insatisfeito. Deste modo, é necessário que o farmacêutico esteja certo da informação que está a fornecer ao utente, e tenha capacidade de apresentar argumentos que o convençam de que está a proceder de maneira errada. Se a argumentação for dada com bases fortes, o utente poderá adquirir o produto ou medicamento que o farmacêutico está a aconselhar. Mas se esta

argumentação for feita com algum tipo de dúvida ou hesitação, o utente pode perder a confiança no profissional de saúde e abandonar a farmácia insatisfeito. Daí que a profissão farmacêutica é uma de constante formação, em que a necessidade de atualizar os nossos conhecimentos é fulcral.

4. Casos Práticos

Caso 1: Num final de tarde, um utente do sexo masculino, por volta de 70 anos dirige-se à farmácia e pede-me que lhe ceda omeprazol. Informa-me que foi o barbeiro que lhe disse que fazia bem ao estômago. Pergunto se tem receita, uma vez que o omeprazol é um MSRM. Ele diz que não, que tinha vindo de cortar o cabelo e pretendia adquirir omeprazol. Eu informo-o que não posso ceder o omeprazol sem receita ou sem indicação médica. O utente não me pareceu convencido, pelo que acrescentei que desse medicamento existem dosagens de 20 mg e 40 mg, pelo que há diferentes quantidades de comprimidos nas caixas (14 ou 56 comprimidos) e posologias. Desse modo incentivei-o a consultar um médico, porque se tinha um problema de estômago, o mais indicado seria descobrir a causa, para depois fazer a terapêutica devida. O utente pareceu-me mais convencido após ter acrescentado as informações acima escritas, pelo que se ausentou da farmácia devidamente informado, regressando no dia seguinte com receita adequada para o seu problema.

Caso 2: Uma senhora na casa dos 50 dirige-se a mim e pede uma caixa de Cêgripe®. Pergunto se está constipada, ou se tem sintomas gripais, como dores corporais, febre ou congestão nasal. Responde-me que não, que apenas tem congestão nasal, e que piorou na altura que começou a Primavera. Pergunto se costuma ter comichão no nariz ou olhos a lacrimejar. Responde-me que sim. Deste modo, coloco a possibilidade de a utente ter rinite alérgica, uma vez que apresentava três sintomas concordantes com essa patologia. Informo-a de que o Cêgripe® serve para tratar sintomas gripais, e não a sintomatologia que a senhora apresentava. Desse modo sugeri um OTC que tinha sido há pouco tempo introduzido no mercado, o Flonaze®. É um medicamento cujo princípio ativo é o Propionato de fluticasona. Informei a utente que este era um dispositivo médico novo, indicado para os sintomas que ela me descreveu. Informei-a sobre o modo de utilização e o efeito que ele iria ter. Avisei-a que não sentiria melhoras imediatas, mas que ao fim de dois a três dias, notaria um aliviar da sintomatologia. A senhora seguiu o meu conselho, adquiriu o produto, e passados 4 dias, voltou à farmácia para tratar de outros assuntos. Reconhecendo a senhora, perguntei-lhe se se sentia melhor, e se o medicamento tinha sido eficaz. Ela respondeu que sim e agradeceu o conselho que lhe dei.

Caso 3: Utente de meia-idade do sexo feminino recorre à farmácia para aviar uma receita de *Monuril*® saquetas, antibiótico indicado no combate a infeções urinárias. Em conversa, consegui perceber que costumava ser muito atacada por aquele tipo de. Neste contexto, e para além da dispensa do medicamento prescrito, aconselho a utente a experimentar um dispositivo médico recentemente lançado, o *Roter Cystiberry*®, especialmente indicado quer no tratamento quer na prevenção de infeções urinárias. A posologia indicada é de duas cápsulas por dia durante quinze dias, no caso de infeção corrente, ou de uma cápsula diária ao longo de trinta dias, para prevenção deste tipo de situações. Este dispositivo médico utiliza um extrato de arando americano – *Cranberry-Active*TM – para evitar a aderência de bactérias (geralmente *E. Coli*) à parede da bexiga, resultando na eliminação destas pela urina. Para complementar a terapêutica, reforço a importância de uma ingestão diária de, no mínimo, dois litros de água, para ajudar a expelir as bactérias presentes no trato urinário.

5. Conclusão

A realização deste estágio curricular na parte final do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas possibilitou o contacto com a realidade da farmácia comunitária. Esta mudança de paradigma, de estudante para estagiário, permitiu um conhecimento muito mais aprofundado dos aspetos práticos da profissão de farmacêutico de oficina. Foi uma oportunidade ímpar de aquisição de competências técnicas, pôr em prática as exigências deontológicas próprias da profissão e aumentar as nossas aptidões sociais necessárias para a integração num futuro grupo de trabalho. Desta forma, o estágio em farmácia comunitária é fulcral como primeiro contacto com esta área da ação farmacêutica.

Dentro daquilo que expus na análise SWOT, posso afirmar me adaptei bastante bem à nova realidade, e me integrei com relativa facilidade ao novo grupo de trabalho. Também a relação com os utentes foi, na larga maioria das vezes, uma de confiança e respeito mútuo, e aqueles que conheci melhor, quer pela sua simpatia, quer pela frequência com que visitavam a FSS, fico grato de ter conhecido.

A realização do estágio na Farmácia Silva Soares revelou ser uma mais-valia na minha aprendizagem e uma oportunidade de crescimento a nível pessoal e profissional. Sinto-me sortudo por ter tido a oportunidade de trabalhar com uma equipa técnica do profissionalismo, generosidade e simpatia da equipa da FSS.

Por fim uma palavra ao MICF, que penso ter-me dado bases sólidas para ser bem sucedido nas diferentes vertentes que queira abordar na minha futura vida profissional. Apesar das boas bases em diversas áreas, penso que muitas vezes o plano de estudos pecou por privilegiar o número de áreas da farmácia em estudo, em detrimento da profundidade com que essas mesmas áreas são estudadas. Tendo esta última fase terminado, olho para trás com orgulho do meu trajeto, com os seus altos e baixos, tendo a certeza de que assimilei vários conhecimentos durante o percurso académico que foram de extrema importância e utilidade para o meu desenvolvimento como profissional. Sinto-me preparado para enfrentar o mercado de trabalho, não só como um profissional de dispensa de produtos mas sim como um especialista do medicamento e um agente de saúde pública.

6. Referências Bibliográficas

PITA, João Rui - *História da Farmácia*. 3ª edição. Coimbra: Edições MinervaCoimbra, 2007.

ISBN: 978-972-798-191-5

BURLACE, Henry "Pharmacy" in JOHNSTON, Bernard (Editor in Chief), *Collier's Encyclopedia*, 39th, 18, New York, Macmillan Educational Company, 1989

"Pharmacy" in *The New Caxton Encyclopedia*, 15th, London, Caxton Publications Limited, 1979