

Ana Rita Pessoa Marques

RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Farmácia Central Maria do Céu, Lda.

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dra. Ana Maria Martins Rico e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho de 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Rita Pessoa Marques, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011168495, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo deste relatório 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, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 15 de Julho de 2016

(Ana Rita Pessoa Marques)

À Farmácia Central pela disponibilidade em receber-me e à Dra. Ana Rico pela orientação sempre paciente e competente no decorrer do meu estágio.

Aos colaboradores da Farmácia Central – Dra. Ana, Dra. Alda, Dr. Guillaume e Sr. Vítor pela integração calorosa, pelos ensinamentos e pelos bons momentos partilhados.

Aos meus pais e à minha irmã pelo pilar que foram durante este estágio, pela compreensão nas ausências e pela busca de concretizações pessoais e profissionais que sempre alimentaram em mim.

Às minhas colegas de estágio: Mariana R., Mariana L., Laura, Inês e Andreia pelo companheirismo diário.

Aos amigos da faculdade por terem tornado estes cinco anos tão especiais.

E, por fim, a Coimbra por tudo...

OBRIGADA.

SIGLAS e ACRÓNIMOS

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P.

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

OF – Ordem dos Farmacêuticos

SWOT - *Stregths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

ÍNDICE

Introdução	2
Análise SWOT	
PONTOS FORTES	
1. Autonomia	3
2. Equipa de Trabalho	3
3. Diversidade de serviços prestados	3
4. Organização por grupos farmacológicos	4
5. Outros estagiários	5
6. Produtos Veterinários	5
7. Localização	5
8. Utentes fidelizados vs utentes de passagem	6
9. Consciencialização pessoal / contacto com situações variadas	6
10. Transparência	8
11. Plano Curricular do MICF	8
PONTOS FRACOS	
1. Falhas no <i>stock</i> e diversidade de laboratórios	9
2. Diversidade de dermocosmética	9
3. Número de estagiários em simultâneo	9
4. Preparação de manipulados	10
OPORTUNIDADES	
1. Acesso a formações	11
2. Consultas de nutrição	11
3. Colaboração com a Casa de Saúde	11
4. Integração num grupo de farmácias	11
5. Intervenção no sistema de organização da farmácia	12
6. Cedência de estupefacientes e psicotrópicos	12
7. Novas receitas “sem papel”	12
AMEAÇAS	
1. Ruído da rua	13
2. Farmácias circundantes	13
3. Inexistência de estacionamento	13
4. Excesso de estagiários em simultâneo	13
5. Novo sistema “receita sem papel”	14
Análise Conclusiva	15
Bibliografia	16

INTRODUÇÃO

O presente relatório pretende uma análise do tipo SWOT, isto é, do ambiente interno e externo respeitante ao estágio curricular em Farmácia Comunitária, previsto para alunos finalistas do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas. Assim, e como o nome indica, pretende-se abordar não só os pontos fortes (“*Strenghts*”) e fracos (“*Weaknesses*”), como também as oportunidades (“*Opportunities*”) e as ameaças (“*Threats*”) externas subjacentes ao estágio curricular. Neste sentido, segue-se uma análise pouco descritiva que visa a apresentação da minha visão acerca do mesmo, enquanto estagiária.

O meu estágio decorreu entre os meses de Março e Julho, na *Farmácia Central Maria do Céu Lda*, localizada na Rua da Sofia, na cidade de Coimbra. Com uma história incontornável de quase 200 anos de existência e uma equipa de trabalho que inclui três farmacêuticos e um técnico de farmácia, a Farmácia Central colabora ativamente na formação académica dos estudantes de farmácia. Na impossibilidade da presença física da Diretora Técnica da farmácia, duas farmacêuticas substitutas assumem as suas funções e ainda um farmacêutico adjunto e um técnico de farmácia, com uma vasta experiência na área, asseguram o funcionamento deste estabelecimento na prestação de cuidados de saúde aos utentes.

De forma sucinta, no decorrer do meu estágio pude realizar uma série de tarefas do quotidiano da farmácia de oficina entre as quais destacaria as seguintes:

- receção de encomendas, aprovisionamento, armazenamento e gestão de *stocks*;
- dispensa de medicamentos e produtos de saúde e respetivo aconselhamento farmacêutico;
- medição da pressão arterial e de parâmetros bioquímicos;
- conferência e organização do receituário.

PONTOS FORTES

1. Autonomia

Surge, a meu ver e como parte fulcral de qualquer processo de aprendizagem, a autonomia na obtenção de conhecimentos. Enquanto estagiária, embora sempre devidamente acompanhada no início do desempenho de novas tarefas, pude evoluir ao meu ritmo, sem prazos de permanência em cada setor e com total autonomia na circulação pelas funções da farmácia. Realço, deste modo, como ponto forte a oportunidade de trabalho autónomo na receção e aprovisionamento dos produtos farmacêuticos, na interação com o utente na dispensa dos mesmos e na organização e gestão da farmácia em geral. Note-se que tal não significa, de todo, que não tenha recebido a orientação necessária, pois qualquer colaborador da farmácia esteve sempre totalmente disponível para esclarecer todo o tipo de dúvidas que, naturalmente, surgiram pela falta de prática ao lidar, diariamente, com novas questões. Por outro lado, a possibilidade de escolha do meu horário semanal foi um fator como bastante favorável por me ter permitido a melhoria da capacidade de gestão do meu tempo.

2. Equipa de Trabalho

Não existe margem para dúvida acerca do quão mais fácil se torna trabalhar numa equipa na qual as pessoas se mostram acessíveis, dispostas a partilhar conhecimento e novas ideias ou ainda capazes de criar um salutar ambiente laboral. Na Farmácia Central, tive a sorte de encontrar esse ambiente, essencial no desenvolvimento de competências não só profissionais, mas também no que respeita a relações humanas, indispensáveis ao farmacêutico enquanto profissional de saúde ao qual se exige o cuidado do utente. A entajuda e a dinâmica da equipa na resolução de problemas revelou-se, desta forma, uma grande mais-valia do meu estágio contribuindo também para a melhoria contínua dos cuidados prestados aos utentes.

3. Diversidade de Serviços Prestados

Tal como referido pelo Manual das Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária, redigido pela Ordem dos Farmacêuticos (OF), o principal objetivo da farmácia comunitária visa a cedência de medicamentos nas devidas condições procurando minimizar riscos associados e procurando avaliar clinicamente os resultados com vista à redução da morbimortalidade associada ao uso do medicamento. No sentido de cumprir este ponto surge o

conceito de Cuidados Farmacêuticos que incluem a cedência, a indicação, a revisão da terapêutica, a educação para a saúde, a farmacovigilância, o seguimento farmacoterapêutico e, como base de todos estes, o uso racional do medicamento (1).

A diversidade de serviços prestados na farmácia comunitária constitui, deste modo, um ponto bastante positivo, realçando a abrangência do papel do farmacêutico comunitário. Merecem destaque, além da cedência de produtos de saúde, a administração de vacinas e injetáveis, a determinação de parâmetros bioquímicos (glicémia e colesterol total), a possibilidade de controlo da pressão arterial ou ainda o acesso a consultas de nutrição semanais. A existência destes serviços possibilitou-me o contato com os mesmos e até a realização de alguns (pressão arterial, glicémia e colesterol total) sendo vantajoso do ponto de vista da colocação em prática e conseqüente consolidação dos conceitos estudados no decorrer do MICF.

4. Organização por grupos farmacológicos

Contrariamente àquilo que acontece na maioria das farmácias, na Farmácia Central a organização dos medicamentos é feita por grupo farmacológico e não por ordem alfabética. Neste sentido, mostrou-se ser muito mais vantajoso pois, sendo o nosso primeiro contato com a profissão do farmacêutico comunitário, foi essencial o assimilar da relação medicamento/grupo farmacológico. Apesar de, nas duas primeiras semanas, ter complicado a tarefa de arrumação dos medicamentos na gaveta respetiva, pela falta de conhecimento quer dos nomes comerciais, quer de algumas substâncias ativas revelou-se, mais tarde, muito benéfico. Como fonte de pesquisa recorrente na fase inicial valeu-nos o Prontuário Terapêutico disponibilizado, bem como a informação disponível no Sifarma 2000® indicando a letra e o número da coluna e da gaveta respetivamente.

Salientar ainda a facilidade que acarreta este sistema na resposta do profissional de saúde, quando na ausência de prescrição, pois mediante o problema exposto é fácil encaminharmos às gavetas dos suplementos alimentares ou dos antitússicos, por exemplo.

Por outro lado, senti também como ponto favorável desta organização a identificação mais fácil do historial clínico do utente. A leitura de uma receita médica obrigou-nos, desde logo, a assimilar o grupo farmacológico de cada princípio ativo para localizá-lo nas gavetas e, com isto, permitiu a consciencialização, por exemplo, para as patologias dos doentes polimedicados ou ainda para deteção de possíveis interações medicamentosas entre grupos.

5. Outros estagiários

A presença de outras estagiárias mostrou-se benéfica no sentido de permitir a troca de conhecimentos na explicação das tarefas iniciais por parte das que haviam iniciado o estágio há mais tempo. Mais uma vez, também aqui foi um contributo interessante para o bom ambiente de trabalho de equipa que se fez sentir na farmácia ao longo de todo o estágio.

6. Produtos Veterinários

A disponibilidade de uma gama suficientemente variada e capaz de responder às solicitações dos utentes no setor dos produtos veterinários integra, a meu ver, mais um dos pontos fortes deste estágio.

Assim, foi interessante constatar, ainda que expectável, a procura crescente de desparasitantes, quer internos quer externos, para animais de estimação com o aproximar dos meses de Verão, o que consideramos importante pois, apesar de não ser demasiado frequente, estes produtos são procurados e, além disso, o utente solicita aconselhamento farmacêutico, tornando-se indispensável o conhecimento das diferentes opções disponíveis na farmácia, bem como ter em conta a dosagem face ao peso do animal, a via e periodicidade da administração, que devem integrar a informação prestada ao utente. Deste modo, revelou-se vantajoso no sentido em que permitiu a aquisição destas competências numa área à qual não é dado o devido ênfase no plano de estudos do MICF.

7. Localização

A Farmácia Central situa-se numa zona central da cidade - a Rua da Sofia - que, desde 2013, está registada como Património Mundial da Unesco juntamente com a Universidade e a Alta de Coimbra. Esta mais-valia indiscutível pelo reconhecimento mundial da zona, acarreta uma maior circulação de turistas e, assim, promove a diversidade de utentes, ainda que se encontrem de passagem muitos deles. Por outro lado, os habitantes locais são, sem dúvida, o público maioritário da farmácia, muitos dos quais idosos polimedicados. A facilidade de acesso a transportes públicos e a localização na Baixa de Coimbra permite que, na deslocação do utente para tratar de outros assuntos, este possa também adquirir os produtos farmacêuticos de que necessita.

8. Utentes fidelizados versus utentes de passagem

Muitos dos utentes possuem ficha na farmácia, permitindo que seja passível de consulta a sua terapêutica e facilitando a identificação do medicamento original ou genérico respeitante ao princípio ativo que lhes é prescrito. O utente não necessita também, desta forma, de fazer-se acompanhar das embalagens vazias para referência ao farmacêutico. A cara conhecida em quem confiam e recorrem, em muitas situações, antes de acorrer ao médico é, assim, o farmacêutico. A título de exemplo, e passando a citar os resultados do estudo “Valor social e económico das intervenções em Saúde Pública dos farmacêuticos nas farmácias em Portugal”, apresentado pela Ordem dos Farmacêuticos (OF) no Congresso Nacional dos Farmacêuticos 2015, a poupança ao sistema de saúde por parte da intervenção farmacêutica é de cerca de 879,6 M€. Tais constatações vieram comprovar a importância do farmacêutico como profissional de saúde capaz de gerar grandes poupanças ao Serviço Nacional de Saúde e com todas as condições para criar um elo de confiança junto do utente, podendo assim assumir uma relevância enorme nos cuidados de saúde prestados.

Por sua vez, os turistas de passagem pela cidade visitam a farmácia na procura de solucionar, de forma rápida e fácil, alguma questão de saúde. Aponto como ponto forte a possibilidade de contacto com o utente turista pois permitiu a prática dos idiomas (Inglês e Espanhol) em contexto laboral que serão, decerto, uma mais-valia futura.

9. Consciencialização pessoal / contacto com situações variadas

Reservei esta secção dos pontos fortes para apresentar alguns exemplos de situações/ casos clínicos mais frequentes que surgiram no decorrer do meu estágio.

Antes de ingressar neste estágio curricular, era bastante vaga a ideia que tinha acerca do que acontecia no dia-a-dia de uma farmácia de oficina. Neste momento, sinto que o estágio me consciencializou bastante para várias problemáticas da sociedade. As dificuldades financeiras dos utentes e a dependência de estupefacientes, evidente em alguns deles, constituem alguns dos exemplos.

Por outro lado, correspondeu às minhas expectativas no que diz respeito às situações frequentes que esperava encontrar, no entanto, surgiram outras não esperadas.

Apresentaria como exemplos de situações mais frequentes para as quais foi solicitado aconselhamento farmacêutico as seguintes:

- sintomas gripais (congestão nasal, febre, dores de cabeça, tosse seca ou com expectoração, entre outros);
- distúrbios do foro gastrointestinal: diarreias, flatulência, azia e indigestões;
- dores musculares e articulares;
- infeções fúngicas: vaginais e onicomicoses;

Neste último ponto, apresentaria como caso clínico real e recorrente do meu estágio a visita do utente à farmácia no sentido de procurar solução para onicomicoses. Alterações na cor e na espessura da unha são alguns dos sinais indicadores da presença do fungo *Tinea unguium*, responsável pela onicomicose. As opções terapêuticas disponíveis são o tratamento tópico localizado ou sistémico via oral. Contudo, esta última via apesar de ser mais efetiva apresenta contraindicações por exemplo em doentes hepáticos e em toma concomitante com antidepressivos tricíclicos no caso da terbinafina em comprimidos (2)(3). Posto isto, tem que ser ponderada a decisão do farmacêutico no aconselhamento do tipo de tratamento. Por outro lado, o utente solicita algo que seja rápido a atuar e fácil de aplicar/tomar o que neste assunto é praticamente impossível pois são tratamentos muito morosos. A recomendação passou pela caneta antifúngica Excilor® pela facilidade de aplicar sem necessidade de limar e por ser prática a aplicação face ao verniz, sendo necessário aplicar no mínimo durante 6 meses. A consciencialização do utente para a adesão à terapêutica surge como fundamental e dependente da capacidade do farmacêutico o informar devidamente.

Outro caso com o qual me deparei na farmácia comunitária foi um senhor, meia-idade, polimedicado para várias patologias e com queixas de mucosa oral extremamente seca ao longo de todo o dia. Ingere água e pouco depois volta a sentir a boca seca ficando até com dificuldades em falar. Depois de conversar com o utente e ter acesso ao seu historial de medicação, percebeu-se que tomava cetirizina de forma crónica “há já algum tempo” e, mais ainda, diz que nunca reportou queixas de qualquer alergia ao seu médico. Uma vez que este fármaco tem como efeito secundário muito frequente a secura das mucosas (5), o conselho prestado ao utente foi questionar o médico acerca da necessidade de continuar a prolongar toma diária de cetirizina pois, tudo indica ser a causadora das queixas dele. Este caso clínico julgo ilustrar, de maneira evidente, a importância do olhar atento do farmacêutico comunitário nas perguntas feitas ao utente bem como na apresentação de soluções ao mesmo.

10. Transparência

Como último ponto forte indicaria a transparência que existiu sempre por parte dos colaboradores da farmácia para com os estagiários. Quer no solucionar de problemas que iam surgindo, quer no modo de atuação perante as mais variadas situações, quer no facto de permitirem que os estagiários efetuem, por exemplo, as encomendas aos fornecedores via plataforma (esclarecendo sempre todo o funcionamento do sistema e as funcionalidades de consulta de informação de compras e vendas) foi sempre proveitoso sentirmo-nos parte integrante e valorizada da equipa de trabalho.

11. Plano Curricular do MICF

A integração da unidade curricular de Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde e Fitoterapia no plano curricular constituiu uma grande mais-valia no decorrer deste estágio curricular. Os casos abordados nas aulas surgem realmente no quotidiano do farmacêutico comunitário e exigem a sua intervenção consciente bem como a fitoterapia tem vindo a ser procurada pelo utente. Neste sentido, ressalvaria apenas que as duas áreas lecionadas em conjunto acabam por não ser devidamente valorizadas, não permitindo dispensar o tempo necessário de estudo a cada uma delas.

PONTOS FRACOS

1. Falhas no Stock / diversidade de laboratórios

Tratando-se de uma farmácia pequena, a compra de medicamentos nem sempre é realizada em grandes quantidades, quer pelo risco de perda do prazo de validade quer, naturalmente, por motivos financeiros. Posto isto, surgiam esporadicamente faltas em uma ou outra caixa da prescrição. A receção bi-diária de encomendas dos grupos Proquifa e Cooprofar facilitava a resolução destes casos, pois o utente regressava para levar a medicação em falta no próprio dia ou no dia seguinte, se disponível no fornecedor.

2. Diversidade de dermocosmética

A crise económica, que tem afetado a vida de muitos portugueses, reflete-se também no estabelecimento das suas prioridades no momento de adquirir produtos de saúde. O uso de produtos de dermofarmácia e cosmética é, assim, muitas vezes descurado devido aos preços elevados. Devido à fraca rotatividade deste setor, não existe grande variedade de gamas completas ao dispor do utente na Farmácia Central. Note-se que não se justificaria dispor de gamas de preços mais elevados pois a adequação da oferta ao público da farmácia é essencial. Contudo, as existentes são de grande qualidade, abrangendo e satisfazendo devidamente as necessidades que vão surgindo.

Realçaria, como exemplo de casos clínicos recorrentes, a procura crescente de protetores solares, com a chegada dos meses quentes onde tínhamos à disposição três gamas solares completas – *Bioderma®*, *Avène®* e *Pizz Buin®*.

Por outro lado, foram bastante frequentes utentes com as mais variadas afeções cutâneas – reações alérgicas, queimaduras, picadas de insetos, feridas variadas ou acne, por exemplo. Vale, nestes casos, a experiência de anos de profissão dos colaboradores da farmácia no reconhecimento da origem da alteração do aspeto da pele. Assumo que, raramente, terminaria um aconselhamento neste ramo sem confirmar ou pedir esclarecimentos a um deles, pois é grande a diversidade da aparência das reações cutâneas.

3. Número de estagiários em simultâneo

Apesar de ter considerado bastante positiva a partilha do estágio com outras estagiárias, dada a dimensão da farmácia nem sempre foi proveitosa a presença de 4 ou 5 estagiárias simultaneamente. Apesar de nos encontrarmos desfasadas em termos de aprendizagem, nem

sempre existiam tarefas para executar o que acabou por criar os chamados “tempos mortos”. Numa fase inicial, sendo reduzido o número de atendimentos que fazia por dia, senti que foi mais lenta a minha evolução em termos de qualidade nos mesmos. Contudo, com a redução do número de estagiárias, na parte final do estágio, foi possível perceber o ritmo de trabalho que surge em algumas fases do dia e do mês na farmácia comunitária o que foi vantajoso na estimulação da minha capacidade de raciocínio e espontaneidade na resolução das questões.

4. Preparação de manipulados

Na Farmácia Central devido à falta das condições necessárias não é realizada a preparação de medicamentos manipulados. Aponto como ponto fraco meramente por não ter sido possível a preparação em contexto real de manipulados aplicando os procedimentos lecionados nas práticas laboratoriais de Farmácia Galénica.

OPORTUNIDADES

1. Acesso a formações

Um dos aspetos que pesou na ponderação entre realizar o estágio em Farmácia Comunitária em Coimbra ou na minha cidade de residência foi exatamente este: o acesso a formação. A possibilidade de estagiar nesta cidade permitiu-me o acesso facilitado a formações promovidas pelas indústrias farmacêuticas que tiveram lugar quer em espaços fora da farmácia (distribuidora plural e hotéis da cidade), quer na própria farmácia (via visita do delegado de informação médica da marca a divulgar). Possuo um interesse particular por estas iniciativas porque surgem como oportunidade de conhecer gamas completas de produtos que por auto-recriação seria muito mais complicado. A facilidade de colocar questões diretamente aos formadores para esclarecer abordagens ao utente é vantajosa e permite a consolidação e aquisição de competências úteis ao cuidado do utente.

2. Consultas de Nutrição

Semanalmente, têm lugar nesta farmácia consultas de nutrição que podem ou não estar associadas à utilização de produtos da marca *EasySlim*®. Além de promover a diversidade de serviços ali prestados, a presença da nutricionista surge naturalmente como benéfica na promoção da saúde e bem-estar do utente que a procura, mas também, do ponto de vista da farmácia, como oportunidade para assegurar a rotatividade dos produtos associados à dieta. A realização mensal de rastreios de peso corporal pela nutricionista constitui uma ação importante para os utentes que desconhecem, muitas vezes, o papel do nutricionista e pretendem uma avaliação da sua saúde física.

3. Colaboração com a Casa de Saúde

A existência de uma parceria da Farmácia Central com a Casa de Saúde de Coimbra implica o fornecimento, diário ou quando necessário, da medicação para os utentes que integram o Lar e a Unidade de Cuidados Continuados desta instituição. Neste sentido, é comum a receção de solicitações de medicação via *e-mail* cuja resposta tem que ser dada, à partida, no próprio dia sendo, mais tarde, enviada a respetiva prescrição médica se necessário.

4. Integração num grupo de farmácias

Apresenta-se, no meu ponto de vista, como oportunidade externa neste estágio, a inserção da farmácia num grupo de farmácias, neste caso outras duas farmácias. A justificação reside, a

título de exemplo, na facilidade em aceder a produtos farmacêuticos indisponíveis no fornecedor e existentes numa das farmácias do grupo permitindo uma resposta mais rápida às necessidades do utente. Por sua vez, existe também a possibilidade de conhecer a realidade de outra farmácia (em Arganil, neste caso) o que seria vantajoso na medida em que o público-alvo é claramente distinto face à Farmácia Central.

5. Intervenção no sistema de organização da farmácia

A liberdade para apresentar sugestões de melhoria do funcionamento e dos serviços foi sempre incentivada, bem recebida e valorizada por parte da equipa da farmácia. Esta oportunidade permitiu o contacto direto com problemáticas reais como a da gestão de um estabelecimento deste tipo.

6. Cedência de estupefacientes e psicotrópicos

O contacto com a cedência rigorosamente controlada de substâncias estupefacientes e psicotrópicas considero uma oportunidade importante deste estágio curricular. Por outro lado, nem sempre alguns toxicodependentes em processo de desintoxicação são pacientes na espera necessária ao preenchimento, no sistema informático, de todos os dados necessários à cedência do medicamento. Saliento, deste modo, como ponto forte pela possibilidade de lidar com público diverso e adequar o atendimento ao mesmo, permitindo a construção de um profissional de saúde mais completo e preparado para reagir às situações nos diferentes contextos.

7. Novas “receitas sem papel”

Durante este estágio teve lugar o aparecimento das primeiras receitas totalmente eletrónicas, o que considero um ponto forte na medida em que pude contactar com a fase inicial deste processo novo para o doente, muitas vezes mal informado acerca do mesmo. A prestação de esclarecimentos ao utente acerca do funcionamento das novas receitas foi recorrente e essencial para que este tomasse conhecimento da liberdade de levar quando quiser, a medicação prescrita nas receitas, tendo em conta apenas as validades do levantamento de cada medicamento e do número de caixas que ficam por “levantar” por exemplo, que devem ser assinaladas para facilitar a orientação do utente.

AMEAÇAS

1. Ruído da rua

Pelo facto de estar situada numa rua bastante movimentada da cidade, e sendo necessário ter as portas abertas para promover a entrada do utente, o ruído do tráfego que se faz ouvir no interior da farmácia é, por vezes, prejudicial. Neste sentido, surgem dificuldades na comunicação entre o utente e o farmacêutico ou técnico de farmácia daí constituir uma ameaça ao normal exercício do ato farmacêutico. Tal como referido pelo Manual das Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária da OF, “o ambiente da farmácia deve ser profissional e calmo, criando as condições que permita uma comunicação ótima com os utentes”.

2. Farmácias circundantes

A existência de um grande número de farmácias na mesma rua e naquela que lhe dá continuidade pela Baixa de Coimbra, naturalmente constitui um fator externo a considerar como “ameaça” à subsistência da Farmácia Central enquanto espaço de saúde. No entanto, tem sido possível a sua existência há tantos anos graças, obviamente, ao público fiel mas, acima de tudo, aos colaboradores, uma parte ativa na dinamização do espaço, conseguindo cativar o utente com a qualidade do atendimento ali prestado.

3. Inexistência de estacionamento

A localização, apesar de bastante vantajosa como acima referido, traz como inconveniente a impossibilidade de ter estacionamento nas imediações da farmácia. Por este motivo, a maioria dos utentes da farmácia desloca-se a pé ou de transportes públicos.

4. Excesso de estagiários em simultâneo

Apresento como um ponto de ameaça o excesso de estagiários em simultâneo somente porque a existência de apenas três balcões de atendimento principais, que permitem o contato visual com o utente, limita a qualidade do mesmo quando surgem mais do que três utentes ao mesmo tempo. Nestes casos, as prescrições são “lidas” no computador da secção de receção de encomendas não podendo o utente contactar-nos visualmente. Neste ponto, julgo tornar mais impessoal a relação com o utente podendo também gerar alguma desconfiança no mesmo.

5. Novo sistema de “receita sem papel”

Ao longo do estágio surgiram as primeiras “receitas sem papel”, isto é, aquelas que se apresentam somente disponíveis em formato eletrónico, acessível por intermédio do número da receita e do código de dispensa respetivo e que podem obter-se pelo guia de tratamento (apresentado ou não pelo utente), via mensagem de texto disponível no telemóvel do mesmo, ou ainda via *e-mail*, apesar de não ter surgido nenhum caso desta terceira hipótese. Este novo sistema veio evitar a necessidade de prescrições de três vias procurando poupar recursos pela possibilidade de prescrever diferentes tipologias de medicamentos (comparticipados e não participados) conjuntamente (6). A mesma receita pode, agora, integrar mais medicamentos e mais caixas dos mesmos face às antigas.

Todavia, como nem só vantagens apresentam os avanços deste tipo, surgiram, duas ou três vezes, problemas de falência do sistema informático ou da internet que não permitiram a resolução via eletrónica das novas prescrições sem papel. Constituiu uma ameaça à qualidade do atendimento pois, quando o utente não se faz acompanhar do guia de tratamento ou simplesmente porque não lhe foi dado pelo médico, é impossível aceder à informação dos medicamentos prescritos. O sistema de leitura dos códigos QR no guia de tratamento surge como alternativa nestes casos, mas não é ainda do conhecimento das farmácias a forma como isso se deve processar.

ANÁLISE CONCLUSIVA

O balanço deste estágio curricular é bastante positivo tendo superado, em muito, as minhas expectativas no que diz respeito à profissão do farmacêutico comunitário.

A adaptação a uma nova realidade “laboral” só foi possível graças ao apoio atento da equipa de colaboradores da Farmácia Central aos quais, desde já, deixo o meu sincero agradecimento.

A possibilidade de colocar em prática os conteúdos assimilados no decorrer do MICF apresenta-se como indispensável à consolidação de um bom profissional de saúde, capaz de intervir de forma eficaz na promoção da qualidade, eficácia e segurança do tratamento do utente. Desta forma, este estágio permite tudo isso, na medida em que o culminar no contacto com o cidadão, que aqui acontece, faz-nos conscientes do papel do farmacêutico na promoção da sua saúde e do bem-estar do mesmo.

Neste sentido, constitui um privilégio o desafio diário do papel ativo que devemos assumir na promoção do uso racional do medicamento enquanto agentes de saúde pública.

BIBLIOGRAFIA

- (1) Ordem dos Farmacêuticos – Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF). Conselho Nacional de Qualidade, 3ª edição. 53.
- (2) ERWIN, B. L., STYKE, L. T., KYLE, J. A. (2013), *Fungus of the feet and nails* disponível em <http://www.medscape.com/viewarticle/807034_3> e acedido a 9 de Julho de 2016.
- (3) Resumo das Caraterísticas do Medicamento – Terbinafina disponível em <http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=41908&tipo_doc=rcm> e acedido a 9 de Julho de 2016.
- (4) Informação da caneta antifúngica Excilor® disponível em <http://excilor.com/pt-pt/fungica-das-unhas/>>, acedido a 9 de Julho de 2016.
- (5) Resumo das Caraterísticas do medicamento – Cetirizina, disponível em http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=33194&tipo_doc=rcm>, acedido a 9 de Julho de 2016.
- (6) Website do Serviço Nacional de Saúde – “Receita sem papel”, disponível em <http://spms.min-saude.pt/product/receita-sem-papel/>>, acedido a 9 de Julho de 2016.
- (7) Plano de Estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas disponível em <www.uc.pt/ffuc>.