



Teresa Nunes de Moura Pinheiro de Magalhães

## RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Doutora Teresa Figueiras e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Teresa Nunes de Moura Pinheiro de Magalhães

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Doutora Teresa Figueiras e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

*Eu, Teresa Nunes de Moura Pinheiro de Magalhães, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011161019, 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.*

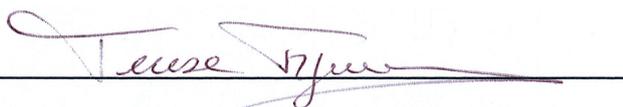
*Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório de Estágio, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões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

Coimbra, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

---

(Teresa Nunes de Moura Pinheiro de Magalhães)

A orientadora de Estágio e Diretora Técnica da Farmácia Almeida Cunha,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Teresa Figueiras', is written over a solid horizontal line.

(Doutora Teresa Figueiras)

Porto, 10 de Julho de 2016.

# **Agradecimentos**

Gostaria de agradecer,

Em primeiro lugar, à Dr.<sup>a</sup> Teresa Figueiras, diretora técnica da Farmácia Almeida Cunha, por ter possibilitado a realização do estágio no seu estabelecimento.

Ao Dr. Gaspar Figueiras e Dr. Emanuel Nunes, pela orientação e apoio que me deram durante a realização do estágio, pelos ensinamentos e conhecimentos que me transmitiram, pelas críticas construtivas e partilha das suas experiências profissionais.

À restante equipa da Farmácia Almeida Cunha, pelos momentos constantes de boa disposição, ajuda e receptividade ao esclarecimento de dúvidas. Tiveram também um papel muito importante no decorrer do estágio e na minha aprendizagem.

Por último, a todos os docentes da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra e à própria instituição, pela participação na minha formação académica e pelas ferramentas disponibilizadas ao longo da mesma, que me concederam aptidão para a realização deste estágio.

# Índice

Abreviaturas .....	2
1. Introdução .....	3
2. Farmácia Almeida Cunha, Lda .....	4
2.1 Atividades realizadas .....	4
3. Análise SWOT .....	10
3.1 Pontos Fortes .....	10
3.2 Pontos Fracos .....	14
3.3 Oportunidades .....	15
3.4 Ameaças .....	17
4. Considerações finais .....	19
5. Referências bibliográficas .....	20
Anexos .....	i

## **Abreviaturas**

**ANF** – Associação Nacional das Farmácias

**ARS** – Administração Regional de Saúde

**CNPEM** – Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

**DCI** – Denominação Comum Internacional

**FEFO** – *First Expire, First Out*

**FIFO** – *First In, First Out*

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

**MSRM** – Medicamento Sujeito a Receita Médica

**PSA** – Antígeno Prostático Específico

**PVF** – Preço de Venda à Farmácia

**PVP** – Preço de Venda ao Público

**RAM** – Reação Adversa ao Medicamento

**RNM** – Resultados Negativos associados à Medicação

**SAMS** – Sistema de Assistência Médico Social

**SNS** – Sistema Nacional de Saúde

**SWOT** – *Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats*

# I. Introdução

Face ao seu fácil acesso e à crise económica atual, a Farmácia Comunitária representa, cada vez mais, o estabelecimento de saúde ao qual os utentes se deslocam primeiramente quando necessitam de aconselhamento ou alguma solução terapêutica, quer farmacológica, quer não farmacológica.

Desta forma, constitui o local onde é garantido o acesso aos medicamentos e produtos de saúde, em conjunto com a prestação de cuidados e assistência de qualidade que contribuem para a saúde e bem-estar da comunidade. Neste enquadramento, o farmacêutico, como especialista do medicamento e último intermediário entre este e os utentes, desempenha um papel fulcral e de enorme responsabilidade. Por um lado, na própria cedência do medicamento e, por outro, na prestação de um aconselhamento de excelência e promoção do correto uso do mesmo. Assim, uma boa capacidade de comunicação e adaptação às situações é essencial para o exercício desta profissão.

A realização do estágio curricular em Farmácia Comunitária é uma etapa imprescindível no culminar dos 5 anos de formação académica, uma vez que permite um primeiro contacto com a realidade profissional e a aplicação dos conhecimentos teóricos já adquiridos em situações reais. É uma fase em que a multiplicidade e imprevisibilidade de situações com que nos deparamos propicia uma experiência enriquecedora, onde o papel e responsabilidades inerentes ao ato farmacêutico nos são inculcados.

Este relatório foi elaborado no âmbito da realização do meu estágio em Farmácia Comunitária, decorrido entre 7 de Março e 9 de Junho de 2016, num total de 648 horas, sob a orientação da Dr.<sup>a</sup> Teresa Figueiras. Tem como finalidade abordar resumidamente as atividades realizadas e conhecimentos adquiridos durante o estágio, avaliando de forma crítica, através de uma análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças que senti no decorrer do mesmo.

## 2. Farmácia Almeida Cunha, Lda.

A Farmácia Almeida Cunha, também conhecida como “Antiga Farmácia do Bolhão”, foi fundada em 1890 e adquirida em 1996 pela atual proprietária e diretora técnica, Dr.ª Teresa Figueiras. Está situada na cidade do Porto, mais concretamente na Rua Formosa, nº 327-329, em frente ao emblemático Mercado do Bolhão.

Relativamente ao horário de funcionamento, a Farmácia Almeida Cunha está disponível para atendimento ao público todos os dias da semana das 8h00 às 19h00, sem interrupção, e ao sábado das 9h00 às 13h00. Para além do horário normal, periodicamente e de acordo com o escalonamento aprovado e divulgado pela ARS Norte<sup>1</sup> (Administração Regional de Saúde Norte), cumpre o horário de serviço permanente, encontrando-se em funcionamento durante 24 horas. Neste último caso, às 22h00 as portas são encerradas e a dispensa de medicamentos passa a ser realizada através de um postigo de atendimento<sup>1</sup>.

Possui uma equipa técnica bastante completa, especializada e competente constituída pela Dr.ª Teresa Figueiras que, como já foi referido, é proprietária e diretora técnica da farmácia, pelo Dr. Gaspar Figueiras e Dr. Emanuel Nunes, ambos farmacêuticos, pela D.ª Glória Rafael, técnica de farmácia, pela D.ª Ana Pinto, técnica de dermocosmética, pela D.ª Andreia Sousa, técnica auxiliar de farmácia e responsável pela ortopedia, pelo Sr. Gonçalo Soares de Albergaria, técnico auxiliar de farmácia e, por fim, pela menina Tânia Ribeiro, responsável pela arrumação e limpeza diárias.

### 2.1 Atividades realizadas

Posso destacar duas áreas fundamentais com as quais tive a oportunidade de contactar durante o meu período de estágio na Farmácia Almeida Cunha: por um lado, a área de aprovisionamento, onde desenvolvi a minha atividade sobretudo nas áreas de receção, armazenamento, gestão de devoluções e controlo de prazos de validade, e, por outro lado, o atendimento ao público.

#### Aprovisionamento e Gestão de existências

O aprovisionamento representa a fase de aquisição de medicamentos e produtos de saúde, em quantidades necessárias, de modo a satisfazer as necessidades dos utentes.

Através de encomendas diárias aos armazenistas e conseqüente reposição de stocks em vários momentos do dia, garante-se o correto aprovisionamento da farmácia, adaptado às exigências e necessidades da comunidade que serve. Na Farmácia Almeida Cunha, as encomendas são realizadas recorrendo ao sistema informático Sifarma2000<sup>®</sup> através de uma

proposta de encomenda que é automaticamente gerada pelo mesmo com base nos stocks mínimos e máximos estabelecidos para cada produto. Posteriormente, as propostas de encomenda são analisadas pelo farmacêutico responsável. A análise e eventual alteração das encomendas é feita com base no historial de vendas, sazonalidade dos produtos e campanhas de promoção, condições de pagamento e bonificações concedidas pelos fornecedores. Deste modo, tanto a rutura de stocks como a acumulação de produtos com pouca rotatividade são evitadas. Após aprovação, o pedido de encomenda é enviado ao fornecedor. A funcionalidade de encomenda instantânea, presente no sistema informático, permite consultar o stock do produto no armazém e hora de entrega na farmácia, sendo muito utilizada quando um utente solicita um determinado produto que não existe na farmácia, otimizando o atendimento.

A Farmácia Almeida Cunha trabalha, principalmente, com dois fornecedores: a Alliance Healthcare e a Plural. Está também inserida num grupo de compras, Rede Claro, que permite a compra de produtos à unidade a preços atrativos e, para além disso, também são feitas compras diretamente a laboratórios o que permite a compra de grandes quantidades de produto a preços promocionais. A existência de mais do que um fornecedor é benéfica porque a reposição de stocks torna-se mais eficiente e a probabilidade de conseguir produtos com preços mais baixos, esgotados ou rateados é maior.

#### Receção de encomendas e armazenamento

Após a chegada das encomendas à farmácia, em contentores de plástico ou cartão, é feita a receção das mesmas recorrendo ao sistema informático Sifarma2000<sup>®</sup> onde os produtos são contabilizados através de leitura ótica. Deve-se ter em atenção à conferência do prazo de validade dos produtos e estado físico dos mesmos. Para além disso, e recorrendo à fatura que vem junto com os produtos encomendados, deve-se acertar os PVF (Preço de Venda à Farmácia) e, no caso de MNSRM (Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica), os PVP (Preço de Venda ao Público), atentar a possíveis bónus concedidos pelos fornecedores e detetar possíveis discrepâncias (por exemplo, produtos que foram faturados e não enviados ou produtos que foram enviados sem se ter procedido à sua encomenda) de modo a proceder à sua regularização.

No final da receção da encomenda são impressas etiquetas autocolantes destinadas aos MNSRM e procede-se ao correto armazenamento dos produtos.

Na sala de receção de encomendas, os primeiros produtos a serem armazenados são os que necessitam de condições de armazenamento específicas (produtos de frio) seguidos dos MSRM (Medicamentos Sujeitos a Receita Médica) e MNSRM, estes últimos já devidamente

etiquetados. Os MSRM e alguns MNSRM são armazenados em gavetas deslizantes, divididas por forma farmacêutica e ordenadas por ordem alfabética de nome comercial. Outros produtos como medicamentos veterinários, produtos de higiene íntima, dispositivos médicos e chás e infusões, são distribuídos por diversos armários e gavetas existentes na mesma sala. O armazenamento de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos é feito num local mais restrito.

Já na sala de atendimento ao público, existem lineares onde são arrumados MNSRM, de modo a serem apenas visíveis por parte dos utentes e de fácil acesso à equipa da farmácia. Os restantes produtos, nomeadamente produtos de dermocosmética ou puericultura, estão acessíveis aos utentes e são distribuídos, em lineares, de forma lógica e de acordo com a sua sazonalidade pela ampla sala.

Quando o espaço disponível não chega para armazenar todos os produtos recebidos, estes são guardados em prateleiras, também por forma farmacêutica e ordem alfabética de nome comercial, num piso superior à zona de receção de encomendas. Devem ser repostos assim que o espaço nos seus locais originais esteja disponível.

Ao realizar estas tarefas pude aplicar algumas noções de organização e gestão farmacêutica, nomeadamente no que respeita ao prazo de validade dos medicamentos. Assim, aplica-se o método FEFO (*First Expire, First Out*), o que significa que os produtos cujo prazo de validade é menor devem ser os primeiros a ser escoados. No caso de produtos com prazo de validade igual, é utilizado outro método, FIFO (*First In, First Out*), o que significa que os produtos que chegaram à farmácia primeiro devem ser também os primeiros a ser dispensados<sup>2</sup>.

### Gestão de devoluções

No decorrer do estágio realizei, por diversas vezes, devoluções aos fornecedores através do sistema informático. Podem ser objeto de devolução produtos que tenham sido pedidos por engano, produtos com embalagens danificadas, produtos cujo prazo de validade esteja a acabar ou cujo preço tenha sido alterado. No final do processamento da devolução, é emitida a nota de devolução em triplicado sendo que, depois de todas rubricadas e carimbadas, o original e duplicado devem ir junto com os produtos a devolver e o triplicado deve permanecer na farmácia. Após a devolução ser aceite pelo fornecedor é efetuada a regularização da mesma, normalmente pela emissão de uma nota de crédito que depois será descontada no pagamento seguinte.<sup>2</sup>

### Controlo de prazos de validade

Para que não sejam dispensados produtos com prazo de validade curto ou que tenha expirado, pondo em causa a eficácia, qualidade e segurança dos mesmos, é necessário proceder ao seu controlo. Tive a oportunidade de realizar este controlo sendo, para o efeito, emitida uma lista de medicamentos cujo prazo de validade termina nos 3 meses seguintes. Se o prazo de validade constante nas embalagens for igual ou inferior ao prazo de validade listado, o produto deve ser retirado do seu local de armazenamento e colocado num local provisório, separado dos restantes produtos, para se proceder à sua devolução.

### Dispensa e aconselhamento farmacêutico

O esclarecimento de dúvidas e prestação de informações relacionadas com a dispensa de um MSRM, a indicação de MNSRM que se adaptem às necessidades do utente e o aconselhamento do mesmo noutras áreas como a dermocosmética, medicamentos de uso veterinário, suplementação alimentar ou puericultura, constituem as três vertentes da intervenção do farmacêutico comunitário junto da comunidade.

Fazendo um balanço da minha experiência de atendimento na Farmácia Almeida Cunha constato que a maioria das vendas que tive a oportunidade de fazer envolveram MSRM. Para além das receitas materializadas (eletrónicas e manuais), lidei também com o novo modelo de receita eletrónica desmaterializada em que o número da receita, o código de acesso e dispensa e o código de direito de opção, são enviados ao utente e acessíveis e interpretáveis por meio de equipamento eletrónico<sup>3</sup>. O facto de ter lidado com um grande volume de receituário permitiu-me desenvolver estratégias mais eficientes para a validação de receitas médicas e o contacto com um grande número de subsistemas de participação e subsistemas complementares (era muito comum atender utentes com SAMS (Sistema de Assistência Médico Social), por exemplo).

Assim, para uma correta validação, o farmacêutico deve verificar se a receita se encontra dentro do prazo para dispensa dos medicamentos, se possui a identificação do médico prescriptor acompanhada de código de barras ou vinheta (se se tratar de uma receita manual) e local de prescrição, se vem identificado o nome do utente, o seu número de beneficiário e se existe algum regime especial de participação ou despachos e portarias associadas, e, por fim, deve dar atenção aos medicamentos prescritos (devem vir designados recorrendo a DCI (Denominação Comum Internacional) e acompanhados da dosagem, forma farmacêutica, dimensão da embalagem, número de embalagens e, no caso de receitas materializadas, CNPEM (Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos)).

A intervenção do farmacêutico neste tipo de atendimento, para além da validação da receita e dispensa dos medicamentos corretos, deve acontecer de forma a fornecer toda a informação necessária de forma a assegurar o correto uso dos mesmos. Assim, é essencial garantir que o utente entende o regime posológico, utilizando uma linguagem acessível e reforçando com informação escrita nas embalagens dos medicamentos para evitar esquecimentos.

Já relativamente à dispensa de MNSRM, esta pode surgir da solicitação direta de um medicamento em concreto, sendo a prática da automedicação cada vez mais recorrente e motivada pelo aumento da informação e publicidade nos *media*, ou de um pedido de ajuda para solucionar um problema de saúde. Em qualquer um dos casos o aconselhamento farmacêutico é imprescindível para que ocorra uma utilização segura, eficaz e racional da medicação.

Antes de dispensar qualquer medicamento, o farmacêutico deve comunicar com o utente de modo a obter informações acerca dos sintomas, sua intensidade, duração dos mesmos e possível existência de outros problemas de saúde, avaliando, assim, o seu estado de saúde. Depois da avaliação do caso poderá dispensar o MNSRM solicitado ou aconselhado, recomendar medidas não farmacológicas isoladas ou complementares à terapêutica ou, ainda, encaminhar o utente para o médico.

No decorrer da realização do estágio o aconselhamento foi uma prática recorrente e envolveu sobretudo situações comuns como tosse, dor de garganta, constipações, pirose e sensação de enfartamento, obstipação e casos de insuficiência venosa.

Nos casos em que me solicitaram um medicamento para a tosse, e depois de fazer a avaliação do utente nomeadamente no que respeita ao tipo de tosse e sua origem, aconselhei, para situações de tosse seca e irritativa, um anti-tússico como o dextrometorfano (Bisoltussin<sup>®</sup>, Tussoral<sup>®</sup>) alertando para a necessidade de uma ida ao médico em caso de persistência dos sintomas. Quando a tosse era do tipo produtiva, e dado que o reflexo da tosse não deve ser inibido para não reter as secreções, aconselhei mucolíticos como a bromexina ou acetilcisteína (Bissolvon<sup>®</sup> ou Fluimucil<sup>®</sup>, respetivamente). Referia sempre a importância de manterem hábitos de hidratação diários através da ingestão de água, muitas vezes ao dia, para ajudar a fluidificar e libertar as secreções<sup>4</sup>.

Em situações de dor de garganta cujo utente apresentava sinais de inflamação aconselhei pastilhas com efeito anti-inflamatório local, nomeadamente flurbiprofeno (Streptfen<sup>®</sup>) indicando ao doente para tomar a cada 3-6 horas sem exceder as 5 pastilhas por dia<sup>5</sup>. Nestes casos, as medidas não farmacológicas incluem a hidratação diária, o aumento da ingestão de bebidas quentes e gargarejos com soluções salinas quentes<sup>4</sup>.

Casos de constipação eram bastante frequentes. Os utentes apresentavam principalmente sintomas como rinorreia, congestão nasal e espirros<sup>4</sup>. Deste modo, aconselhei a utilização de um anti-histamínico como a cetirizina ou fexofenadina (Cetix<sup>®</sup> ou Telfast<sup>®</sup>), alertando para a toma de 1 comprimido por dia, preferencialmente à noite pelo facto de poderem causar alguma sonolência, principalmente a cetirizina. Em casos em que o utente também apresentava cefaleias indiquei um analgésico, paracetamol 500mg (Ben-u-ron<sup>®</sup>, Panadol<sup>®</sup>). Como medidas complementares à terapêutica farmacológica, e para otimizar a sua eficácia, aconselhei aos utentes aumentar a ingestão de líquidos e uma dieta equilibrada e rica em vitamina C<sup>4</sup>.

Era muito comum na farmácia o atendimento de utentes que se queixavam de azia e enfartamento. Para aliviar estes sintomas aconselhei a utilização de um antiácido, nomeadamente 1 a 2 comprimidos de chupar<sup>6,7,8</sup>, após as refeições ou ao deitar, de carbonato de di-hidróxido de alumínio e sódio ou a associação de carbonato de cálcio com carbonato de magnésio (Kompensan<sup>®</sup> ou Rennie<sup>®</sup>). Em casos em que o utente também apresentava desconforto associado a distensão abdominal, aconselhei a utilização do antiácido em associação com antiflatulente, dimeticone (Kompensan S<sup>®</sup>). Dado que a maioria das vezes estes sintomas se devem a excessos alimentares ou alimentação incorreta, foi importante tentar educar os utentes para evitarem certos alimentos que agravam esta sintomatologia (por exemplo citrinos, chocolate, ou alimentos muito condimentados), comerem devagar e restringirem a ingestão de álcool<sup>4</sup>.

Em situações de solicitação de um medicamento para a obstipação a minha intervenção passou pela indicação de medidas não farmacológicas nomeadamente uma dieta rica em fibras, a ingestão diária de muita água e o exercício físico. Aconselhei também a utilização de um laxante expansor do volume fecal ou de um laxante osmótico, como é o caso da lactulose (Laevolac<sup>®</sup>).

Era muito comum o aparecimento de utentes, principalmente do sexo feminino e de alguma idade, com queixas de pernas pesadas, dor, cansaço e edema, sintomas característicos de insuficiência venosa. Aconselhei a utilização de bioflavonoides (Daflon 500<sup>®</sup>) indicando a toma de dois comprimidos por dia na fase do dia em que os sintomas se mostravam mais relevantes. Aconselhei também algumas medidas complementares, nomeadamente a elevação ligeira das pernas, ingestão de muitos líquidos para minimizar a sua retenção e também a prática de exercício físico.

Para além dos MSRM e MNSRM, a farmácia disponibiliza outros produtos que visam melhorar a qualidade de vida dos utentes contribuindo, assim, para a sua reafirmação como um local de prestação de cuidados de saúde. Durante o estágio surgiram-me várias situações passíveis de aconselhamento, por exemplo, na área dos suplementos alimentares.

### Determinação da pressão arterial e glicémia

A Farmácia Almeida Cunha possibilita a medição de vários parâmetros quantitativos, nomeadamente a pressão arterial, glicémia, colesterol total, triglicéridos, ácido úrico, hemoglobina e PSA (Antígeno Prostático Específico), sendo disponibilizado, aos utentes, anotações dos valores obtidos nestas medições de modo a viabilizar o controlo dos respetivos parâmetros. A medição da pressão arterial, sendo gratuita, é a mais solicitada.

Durante a realização do estágio tive a oportunidade de contactar de perto com os utentes, efetuando as medições de pressão arterial e glicémia. Antes de iniciar a realização destes procedimentos, foi importante lembrar o funcionamento dos aparelhos de medição, interpretação dos valores das medições e tipo de aconselhamento personalizado a prestar.

Após esta experiência, constato que foi importante desenvolver uma relação de confiança com os utentes a quem prestei estes serviços, questionando-os, durante o procedimento, se os valores costumavam estar controlados, se sofriam de alguma doença crónica e, se afirmativo, se estavam medicados e cumpriam corretamente as indicações posológicas. No final da medição trocava algumas impressões sobre os resultados obtidos, recomendando, a adoção de estratégias para manter os valores dentro dos limites de referência bem como a adesão à terapêutica, se aplicável. Os utentes apresentavam, no geral, valores superiores aos de referência.

## **3. Análise SWOT**

Este instrumento de análise é uma ferramenta preciosa que permite estabelecer objetivos e desenvolver estratégias, resultando na potencialização das empresas, produtos, pessoas ou locais. Para melhor descrever o meu estágio curricular na Farmácia Almeida Cunha realizei uma análise SWOT, destacando os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças, de forma a fazer uma avaliação crítica do mesmo (anexo I).

### **3.1 Pontos Fortes**

#### Única estagiária na farmácia

O facto de ter sido a única estagiária na farmácia permitiu-me o contacto desde o início com as várias atividades do farmacêutico comunitário e ganhar rapidamente autonomia e responsabilidade na realização das mesmas. Tal não teria acontecido se as tarefas fossem partilhadas com mais estagiários.

### Instalações e localização da farmácia

A Farmácia Almeida Cunha dispõe de instalações adequadas para garantir a correta conservação, segurança, armazenamento e dispensa dos medicamentos.

Possui uma sala de atendimento ao público ampla, organizada, iluminada, ventilada e com postos de venda equipados, de modo a que os profissionais trabalhem autonomamente e em simultâneo, permitindo um atendimento eficaz. Para além disso, no mesmo piso encontra-se a área de receção de encomendas e armazenamento de medicamentos (reservada à equipa de trabalho) e um gabinete de atendimento ao utente que se destina à prestação de serviços farmacêuticos como a medição de parâmetros bioquímicos, permitindo o diálogo privado e confidencial entre o farmacêutico e o utente. No piso -I encontram-se um espaço amplo, destinado à ortopedia, e várias divisões, nomeadamente salas para consultas de podologia e nutrição, laboratório, zona de arrumação reservada aos pertences dos elementos da equipa, e, ainda zona de refeições e convívio.

Considero que a farmácia retira inúmeras vantagens da sua localização. Localiza-se em plena cidade do Porto, numa das zonas mais movimentadas da baixa portuense, envolvida por uma vasta rede de transportes e próxima de zonas turísticas, de comércio, e escritórios. Assim, o que observei foi uma grande afluência e heterogeneidade de utentes. O facto de ter lidado com muitos utentes, de várias nacionalidades, diferentes faixas etárias e poderes económicos distintos fez com que desenvolvesse as minhas capacidades de adaptação, comunicação e personalização no atendimento, aperfeiçoando a abordagem aos diferentes tipos de utente.

### Equipa

O corpo técnico da Farmácia Almeida Cunha é organizado, qualificado, altamente experiente e focado no bem-estar dos utentes. Cada um dos elementos conhece as suas responsabilidades e funções a desempenhar o que dita o sucesso da equipa como um todo.

Todos foram importantes contribuíram para o meu percurso enquanto estagiária e ditaram o sucesso do mesmo. Mostraram sempre total disponibilidade para me ensinar o que fez com que me sentisse extremamente à vontade para colocar as minhas dúvidas e inseguranças.

Assim, considero ter sido uma vantagem ter pertencido a esta equipa, quer pelos ensinamentos e partilha das suas experiências profissionais, quer pela boa disposição vivida todos os dias.

### Sistema Informático

A Farmácia Almeida Cunha, associada à ANF (Associação Nacional das Farmácias), utiliza o *software* Sifarma2000®, disponibilizado pela Glintt. Este alia a componente de gestão à

componente de atendimento. Assim, é fundamental desde a gestão e receção de encomendas, processamento de devoluções, passando pela faturação, inventário e processamento do receituário, até à realização e otimização da dispensa farmacêutica. É uma ferramenta bastante útil na gestão de *stocks*, pois permite consultar o histórico de compras e vendas dos produtos, o que facilita a avaliação da sua rotatividade e deteção de erros de *stock*.

Tornou-se um forte aliado no decorrer da minha experiência de atendimento, disponibilizando informação acerca da composição qualitativa e quantitativa, posologia, contra-indicações, reações adversas e potenciais interações dos medicamentos. Deste modo, ajudou-me bastante no fornecimento de informações aos utentes, principalmente na fase inicial de atendimento onde existia alguma falta de confiança.

### Plano de estágio

O meu estágio evoluiu naturalmente do desenvolvimento de tarefas na área do aprovisionamento, armazenamento e gestão de *stocks* até ao atendimento, dispensa e aconselhamento farmacêutico, tendo acompanhado o processamento de todo o circuito do medicamento na farmácia comunitária.

Na minha opinião, esta estruturação do estágio foi bastante benéfica uma vez que, me permitiu o contacto inicial com os inúmeros produtos da farmácia, conhecendo as várias apresentações disponíveis e, aos poucos, os seus locais de arrumação e/ou exposição. Deste modo, quando iniciei a prática farmacêutica ao balcão, foi mais fácil procurar os produtos, o que otimizou o *timing* do atendimento, tornando-o mais fluido e produtivo.

Para além disso, o facto de ter lidado diariamente com a área do aprovisionamento bem como os conhecimentos que me foram transmitidos acerca da mesma permitiram-me adquirir competências base e conhecer os procedimentos que são necessários para a correto funcionamento da farmácia e sua gestão interna, nomeadamente a importância de uma gestão de *stocks* eficiente e otimizada.

### Gestão interna da farmácia

De forma a otimizar a cedência do medicamento nas melhores condições possíveis e garantir um atendimento de qualidade é essencial ter como base uma gestão interna eficaz e aplicada a todos os setores da farmácia. Foi o que observei na Farmácia Almeida Cunha durante a realização do estágio, desde o aprovisionamento, passando pela receção de encomendas e terminando no armazenamento lógico e organizado dos produtos, o que resultava numa gestão de *stocks* bem sucedida.

### Serviços disponíveis e áreas de especialização

Uma das características mais marcantes e diferenciadoras da Farmácia Almeida Cunha são as suas áreas de especialização: ortopedia, muito procurada pelos utentes mais idosos e dermocosmética, em expansão devido ao crescente culto pela imagem e bem-estar. A farmácia possui técnicas especializadas e habituadas a estes segmentos de mercado e, por essa razão, constatei que muitos utentes procuravam a farmácia para aconselhamento nestas áreas. O contacto diário com os produtos e o surgimento de utentes a solicitá-los permitiu-me também enriquecer os meus conhecimentos nestas áreas.

Para além das áreas de especialização, a farmácia disponibiliza um vasto leque de serviços e cuidados de saúde à comunidade entre eles a medição de pressão arterial e parâmetros bioquímicos e as consultas de podologia e nutrição, realizadas quinzenalmente, o que permite fazer frente as necessidades dos utentes.

### Diversidade de produtos

A vasta gama de produtos que a farmácia possui foi também uma mais valia no meu estágio uma vez que me permitiu fazer face às variadas situações que enfrentei durante a prática farmacêutica ao balcão. Uma vez que a maioria dos utentes procura soluções eficazes e económicas, a conjugação destas duas características só se torna possível se o stock for variado.

No caso dos medicamentos genéricos, havia na farmácia uma grande variedade de laboratórios o que permitia assegurar aos utentes os medicamentos habituais, fator particularmente importante quando o utente se tratava de uma pessoa idosa uma vez que uma simples troca de caixa pode comprometer o uso correto do medicamento.

### Qualidade no atendimento e fidelização dos utentes

Apesar da grande afluência e heterogeneidade de utentes que recebe todos os dias, a Farmácia Almeida Cunha dispõe de utentes fidelizados que escolhem a farmácia não só por razões de proximidade, mas também pelos serviços que disponibiliza e pelo atendimento de qualidade prestado.

O facto de ser uma farmácia já muito antiga e conhecida na cidade do Porto é, a meu ver, uma característica relevante, tendo-me apercebido, ao longo do estágio, da confiança e recetividade alcançada pela mesma na comunidade.

Para além de ser um benefício económico para a farmácia, a fidelização permite ao farmacêutico fazer o seguimento do estado do doente, situação que normalmente não se verifica com outros utentes, uma vez que após indicação e cedência de um medicamento estes

nem sempre voltam à farmácia para que o farmacêutico possa avaliar o sucesso do tratamento ou possíveis RAMs (Reação Adversa ao Medicamento).

#### Dispensa e aconselhamento farmacêutico

Antes de iniciar o atendimento tive a oportunidade de acompanhar os meus colegas na dispensa dos medicamentos e aconselhamento farmacêutico, facto que se revelou bastante importante na medida em que me permitiu adquirir diversas competências base, servindo-me de modelo a seguir.

Aquando da minha intervenção no atendimento, pude beneficiar também da grande afluência de utentes na farmácia. Possibilitou-me o contacto com uma população diversificada e exigente, deparando-me com situações diferentes todos os dias, para as quais tive de apresentar soluções e prestar o devido aconselhamento. Assim, contribuiu para o desenvolvimento da minha experiência em várias áreas e possibilitou a aquisição de conhecimentos, revelando-se um ponto forte da farmácia e do meu estágio.

### **3.2 Pontos Fracos**

#### Preparação de medicamentos manipulados

Apesar de possuir um laboratório equipado, a Farmácia Almeida Cunha não realiza a preparação de medicamentos manipulados uma vez que o volume de pedidos não justifica a obtenção de matérias primas, normalmente obtidas em grande quantidade. Quando estes são solicitados na farmácia, procede-se à encomenda a uma outra farmácia de modo a satisfazer as necessidades dos utentes.

Deste modo, considero que representa um ponto fraco do meu estágio uma vez que considero que o contacto a área de manipulação poderia constituir uma mais valia na minha formação.

#### Associação dos princípios ativos às marcas comerciais

Esta foi, a meu ver, uma das maiores dificuldades que senti no desenrolar do estágio. Sendo obrigatória a prescrição médica por DCI, cabe ao utente decidir qual o medicamento que quer que seja dispensado, podendo optar pelo medicamento de marca ou pelo medicamento genérico. Principalmente no início do atendimento e quando me era solicitado o medicamento de marca, tive, por diversas vezes, de fazer a leitura do CNPEM para fazer a sua identificação dentro dos medicamentos disponíveis para aquele código. No entanto, com o avançar do estágio, com os conhecimentos adquiridos e experiência de atendimento, senti que houve melhorias nesta dificuldade.

### Hesitação na indicação e aconselhamento

Senti também alguma insegurança no aconselhamento rápido e eficaz de soluções terapêuticas para alguns problemas expostos, principalmente situações que envolviam produtos da área de dermocosmética, puericultura ou medicamentos de uso veterinário. Sempre que tal acontecia, solicitava a ajuda e opinião aos profissionais da equipa que sempre se prontificaram a encontrar a solução adequada comigo.

## **3.3 Oportunidades**

### Receita eletrónica desmaterializada

A introdução da nova receita sem papel, regulamentada pela Portaria nº224/2015<sup>2</sup>, constitui, a meu ver, uma novidade benéfica tanto para as farmácias como para os utentes.

Este modelo apresenta como novidade a possibilidade de serem prescritos, em simultâneos, diferentes tipos de medicamentos (medicação crónica em conjunto com outras terapêuticas não comparticipadas), o que representa uma vantagem para os utentes que passam a ter os medicamentos compilados num único receituário. Para além disso, o utente pode optar por aviar a receita de uma forma faseada, importante para utentes que necessitem de uma contenção de custos ou em casos em que ainda não precisem dos medicamentos. Neste caso, pode levantar os restantes medicamentos num outro dia e/ou noutra farmácia.

Representa também uma vantagem em termos logísticos para a farmácia, uma vez que deixam de ser necessários os processos habituais de impressão das participações no verso das receitas materializadas bem como a conferência do grande volume de receituário. Assim, torna o atendimento mais rápido e liberta o farmacêutico para a realização de outras tarefas, nomeadamente o seguimento farmacoterapêutico.

O único inconveniente que deteto é o facto de poder constituir um obstáculo a certos utentes, principalmente idosos, pela utilização de equipamentos eletrónicos.

Durante o estágio tive a oportunidade de me familiarizar com este novo método de prescrição e, por diversas vezes durante o atendimento, esclarecer as dúvidas dos utentes relativamente a estas receitas.

### Seguimento farmacoterapêutico

Este serviço permite a aplicação dos conhecimentos do farmacêutico relacionados com problemas de saúde e medicamentos aos casos reais dos utentes. Assim, o seguimento farmacoterapêutico envolve a deteção de RNM (Resultados Negativos Associados à Medicação), a elaboração de planos de cuidados farmacêuticos que melhorem os resultados

pretendidos com a farmacoterapia e a posterior avaliação monitorização dos utentes, tendo como consequência a melhoria do seu bem-estar<sup>9</sup>.

Detetei, por diversas vezes, durante a medição da pressão arterial e glicémia, utentes com os valores fora dos parâmetros que faziam, no entanto, medicação anti-hipertensora e antidiabética. Esta situação é um exemplo RNM, servindo de alerta para a implementação do seguimento farmacoterapêutico.

Na minha opinião, este é um serviço no qual as farmácias devem apostar uma vez que alarga o leque de atuação do farmacêutico, constituindo uma oportunidade para se diferenciar e reforçar as funções inerentes ao ato farmacêutico.

### Novos segmentos de mercado

O crescente foco na saúde e bem-estar e preocupação em prevenir o envelhecimento e doenças relacionadas com a idade, reforçar o sistema imunitário, combater o stress e a fadiga e impedir o excesso de peso e obesidade, leva cada vez mais à procura de soluções terapêuticas alternativas ao medicamento.

A presença de um profissional de saúde qualificado transmite aos utentes a garantia de um aconselhamento de qualidade, nomeadamente no que respeita à adequação do produto e sua correta utilização, o que dita a preferência de aquisição destes produtos na farmácia.

A Farmácia Almeida Cunha adapta-se às exigências da procura apostando nestas áreas em desenvolvimento e conseguindo, assim, dar resposta às necessidades dos utentes. Verifiquei, principalmente, uma procura acentuada de suplementos alimentares indicados para a fadiga física e intelectual, por utentes de diversas faixas etárias.

### Formações

Tive a oportunidade de participar em 3 ações de formações na área da dermocosmética: formação Vichy<sup>®</sup>, formação La Roche Posay<sup>®</sup> e curso geral Bioderma<sup>®</sup>.

A presença nestas formações suscitou o meu interesse por esta área, tendo evidenciado a importância do farmacêutico na indicação e aconselhamento de produtos cosméticos e a farmácia como local preferencial para os adquirir.

Constituiu uma excelente oportunidade para conhecer a filosofia das marcas, a vasta gama de produtos que oferecem e a maneira como se adequam aos diferentes tipos de pele, os seus ingredientes chave e o posicionamento que os produtos devem ter na farmácia para que se obtenha um maior e melhor *feedback* por parte dos utentes.

Uma vez que as datas destas formações foram já próximas dos meses de verão, um dos temas mais abordados foi a proteção solar e os produtos novos existentes neste segmento de

mercado. O que tive a oportunidade de constatar nesta área foi o surgimento de cada vez mais produtos com formulações novas e cosmeticamente mais atrativas, por forma a melhorar a *compliance* e prevenir, de uma forma mais eficaz, os efeitos do sol na pele.

### **3.4 Ameaças**

#### Medicamentos esgotados

Experiei situações em que os utentes necessitavam de medicamentos que estavam esgotados, havendo falta de fornecimento pelo laboratório, ou rateados, existindo uma quantidade diminuta de unidades. Considero esta situação uma ameaça, principalmente em situações em que os utentes não possuem alternativas terapêuticas aplicáveis. Nestes casos, é necessário encaminhar o utente para o médico para que este substitua a medicação habitual por uma abordagem temporariamente exequível.

#### Tempo de espera

Eram notórias as mudanças no fluxo de utentes ao longo do dia, existindo determinadas horas em que existia, claramente, uma maior afluência, nomeadamente ao final da tarde. Tive a oportunidade de verificar que a afluência também aumentava significativamente no início de cada mês, altura em que a situação económica dos utentes se apresentava mais favorável para o aviamento das receitas.

Nestas situações, a pressão para reduzir o tempo de espera e a acumulação excessiva de utentes na sala de atendimento resulta, muitas vezes, num atendimento mais rápido, reduzindo a disponibilidade do farmacêutico, que alguns utentes anseiam. Para além disso, o tempo de espera excessivo torna o próprio utente impaciente, constituindo uma barreira à boa atuação do farmacêutico.

#### Conjuntura socioeconómica e diminuição do poder de compra

Face à atual crise económica e financeira, observa-se uma certa moderação e controlo dos gastos relacionados com a saúde.

Experiei por diversas vezes durante o estágio situações em que tive de adaptar as opções terapêuticas às possibilidades financeiras do utente, procurando soluções mais económicas ou alvo de promoções. Para além disso, tive também a oportunidade de observar indecisões na aquisição de produtos mais caros, como produtos de dermocosmética, higiene pessoal ou suplementos alimentares. Nestes casos, acontecia muitas vezes os doentes exporem as intenções de compra e solicitarem o preço dos produtos para que pudessem avaliar o impacto no seu orçamento e ponderar a aquisição.

### Crescente desvalorização do medicamento

Tem-se observado a adoção de medidas no sentido de diminuir gradativamente os encargos do SNS (Sistema Nacional de Saúde) com os medicamentos. Tal tem-se verificado através das reduções de preço dos mesmos, cujo impacto se reflete diretamente na descida de PVP. Como consequência, estas alterações limitam a margem de lucro das farmácias.

Por outro lado, o PVP cada vez mais baixo faz com que, muitas vezes, os utentes prefiram pedir na farmácia MSRM sem a respetiva receita, estando dispostos a pagar o valor dos medicamentos sem comparticipação ao invés de pagarem uma consulta médica para obtenção das receitas.

## **4. Considerações finais**

Apesar das expectativas em relação ao mercado de trabalho, face aos ataques constantes à sustentabilidade do setor farmacêutico, devemos continuar a investir em estratégias que permitam a nossa diferenciação e destaque enquanto profissionais, nomeadamente através da aposta em novos serviços como o caso do seguimento farmacoterapêutico.

Fazendo um balanço da minha experiência na Farmácia Almeida Cunha, considero que o contacto com um conjunto de utentes heterogéneo foi um desafio diário no qual os vários conhecimentos teóricos adquiridos durante a minha formação académica foram postos à prova. Melhorei a minha capacidade de comunicação e adaptação a diversas situações, adquiri competências técnico-científicas e desenvolvi o meu sentido de responsabilidade.

Após a conclusão do estágio, tenho, agora, uma perceção mais clara da realidade profissional, compreendendo o importante papel do farmacêutico na comunidade e a postura indispensável a esta prática profissional, que deve primar pela qualidade e excelência.

Deste modo, posso afirmar que o estágio na Farmácia Almeida Cunha teve um forte impacto no culminar da minha formação enquanto farmacêutica, tendo cumprido os meus objetivos e considerando ter sido uma experiência bastante enriquecedora e positiva.

## 5. Referências bibliográficas

1. Ministério da Saúde – **Portaria n.º 277/2012 de 12 de Setembro**. Diário da República n.º177 – Série I (2012) 5202-5203.
2. Material de apoio da unidade curricular de Organização e Gestão Farmacêutica, ano letivo 2014/2015.
3. Ministério da Saúde – **Portaria n.º 224/2015 de 27 de Julho**. Diário da República n.º144 – Série I (2015) 5037-5043.
4. Material de apoio da unidade curricular Intervenção Farmacêutica nos Autocuidados de Saúde e Fitoterapia, ano letivo 2014/2015.
5. **Resumo das Características do Medicamento** – *Streptfen* [Acedido a 20 de Julho de 2016]. Disponível na internet: [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=31887&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=31887&tipo_doc=rcm)
6. **Resumo das Características do Medicamento** – *Kompensan* [Acedido a 20 de Julho de 2016]. Disponível na internet: [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=4821&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=4821&tipo_doc=rcm)
7. **Resumo das Características do Medicamento** – *Rennie* [Acedido a 20 de Julho de 2016]. Disponível na internet: [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=2591&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=2591&tipo_doc=rcm)
8. **Resumo das Características do Medicamento** – *Kompensan S* [Acedido a 20 de Julho de 2016]. Disponível na internet: [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=4825&tipo\\_doc=rcm](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=4825&tipo_doc=rcm)
9. SANTOS, H. *et al.* – **Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF)**. 3ª edição. Lisboa: Ordem dos Farmacêuticos. 2009. [Acedido a 23 de Julho de 2016]. Disponível na internet: [http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer\\_pt/docs/Doc3082.pdf](http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf)

# ANEXOS

## Anexo I

Análise SWOT do estágio realizado na Farmácia Almeida Cunha

### ANÁLISE SWOT

#### PONTOS FORTES

#### PONTOS FRACOS

ANÁLISE INTERNA

- Única estagiária na farmácia;
- Instalações e localização da farmácia;
- Equipa;
- Sistema informático;
- Plano de estágio;
- Gestão interna da farmácia;
- Serviços disponíveis e áreas de especialização;
- Diversidade de produtos;
- Qualidade no atendimento e fidelização dos utentes;
- Dispensa e aconselhamento farmacêutico.

- Preparação de medicamentos manipulados;
- Associação dos princípios ativos às marcas comerciais;
- Hesitação na indicação e aconselhamento.

#### OPORTUNIDADES

#### AMEAÇAS

ANÁLISE EXTERNA

- Receita eletrónica desmaterializada;
- Seguimento farmacoterapêutico;
- Novos segmentos de mercado;
- Formações.

- Medicamentos esgotados;
- Tempo de espera;
- Conjuntura socioeconómica e diminuição do poder de compra;
- Crescente desvalorização do medicamento.