

Eu, Filipe Xavier Capaz, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011159285, 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, 14 de Setembro de 2016

O Aluno

(Filipe Xavier Capaz)

A Orientadora

(Dra. Ana Carina Gomes Leite e Silva)

O Aluno

(Filipe Xavier Capaz)

Índice

Lista de Abreviaturas.....	4
1 - Introdução	5
2 – Análise SWOT	6
2.1 – Forças	6
2.2 – Fraquezas.....	9
2.3 – Oportunidades	10
2.4 – Ameaças	11
3 - Casos Clínicos	14
3.1 - Caso Clínico nº 1	14
3.2 - Caso Clínico nº 2.....	14
3 – Conclusão	15
Bibliografia	16

Lista de Abreviaturas

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

I - Introdução

O plano de estudos do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC) engloba um estágio curricular obrigatório em Farmácia Comunitária, visto ser esta área a que mais emprega profissionais do sector farmacêutico.

O farmacêutico comunitário possui um papel importante de interface entre os medicamentos e a população em geral, sendo muitas vezes a primeira linha de defesa a que as pessoas recorrem de forma a restabelecer o seu bem-estar. Esta é uma profissão de grande responsabilidade, e o farmacêutico comunitário, bem como os seus conhecimentos, são constantemente colocados à prova no dia-a-dia pelos variados utentes que se dirigem à farmácia e pelos seus casos clínicos.

Além da vertente clínica, a vertente económica também assumiu um fator mais preponderante na farmácia comunitária, devido à crise económica dos últimos anos, que levou algumas farmácias a fechar portas. O farmacêutico comunitário viu-se assim obrigado a aprimorar as suas capacidades de gestão, de forma a rentabilizar ao máximo o seu negócio que, embora desempenhe um papel importante na sociedade, continua a ser privado.

Realizei o meu estágio curricular na Farmácia Coimbra, localizada no Coimbra Shopping, um dos vários centros comerciais da cidade de Coimbra, sob a orientação da Dra. Ana Carina Gomes Leite e Silva. O estágio decorreu entre as datas de 18 de Abril de 2016 e 31 de Agosto de 2016. O objetivo deste relatório é descrever a minha experiência enquanto estagiário, sobre a forma de uma análise SWOT.

A análise SWOT é uma ferramenta muito usada para avaliar empresas e sectores comerciais, podendo também ser aplicada noutras situações, como é o caso. Esta análise compreende a avaliação de quatro vertentes: as forças (*Strengths*) e fraquezas (*Weaknesses*), fatores inerentes ao objeto de análise, e as oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*), fatores inerentes ao meio em que o objeto de análise se insere.

2 – Análise SWOT

2.1 – Forças

- A equipa da Farmácia Coimbra

Ao longo do estágio, o estagiário tem muito a aprender acerca do dia-a-dia de uma farmácia comunitária, e existem sempre dúvidas acerca da melhor forma a proceder em várias situações. Para que tudo corra da melhor maneira, é necessário ter um bom suporte e pessoas dispostas a ajudar, e a equipa da Farmácia Coimbra mostrou-se sempre disponível a ajudar-me em quaisquer dúvidas que tinha, e a ensinar-me a melhor maneira de realizar as funções que me competiam. Isto, aliado à sua competência e à boa disposição com que atendiam os utentes e realizavam a sua profissão, permitiu-me ter um bom exemplo do profissional de farmácia comunitária.

- Localização

A Farmácia Coimbra está localizada num centro comercial, o que faz com que o fluxo de utentes seja bastante elevado. Isso permitiu-me atender um elevado número de pessoas e ser confrontado com um maior número de situações diferentes, o que não se iria verificar se tivesse realizado o estágio numa farmácia mais pequena e numa localização mais remota. Essa “bagagem extra” facilitará o meu trabalho caso enverede por esta atividade profissional.

- Número e tamanho de encomendas elevado

A Farmácia Coimbra, como já foi referido, é uma farmácia com grande movimento de utentes. Desta forma, o seu *stock* de medicamentos e o seu número de encomendas é superior ao encontrado numa farmácia com menor fluxo de utentes. No início do estágio, o estagiário opera ao nível do “backoffice”, e essa dimensão maior de encomendas permite que o mesmo ganhe maior versatilidade ao lidar com encomendas grandes. Acredito que isto é uma mais-valia da realização do estágio curricular numa farmácia com mais movimento.

- Utilização do Sifarma 2000

O sistema informático da Farmácia Coimbra está equipado com o Sifarma 2000. Este sistema é usado na grande maioria das farmácias portuguesas, e é uma ferramenta de trabalho muito útil ao profissional farmacêutico, tanto no atendimento, como na gestão de stocks e encomendas. O estagiário também beneficia em muito deste programa, já que nele está armazenada muita informação em relação aos medicamentos dispensados na farmácia, desde indicações terapêuticas e posologia habitual até às reações adversas descritas e precauções a ter na sua toma. Este sistema permite também a criação de uma ficha de utente e o registo da medicação dispensada ao mesmo, o que facilita tanto a fidelização do mesmo como a posterior dispensa de medicamentos, visto que muitos utentes, no caso dos genéricos, preferem manter o mesmo laboratório, e regra geral não têm a certeza de qual. Assim, acedendo à sua ficha, essa informação está facilmente disponível. Este sistema também permite um controlo rigoroso de substâncias psicotrópicas e estupefacientes através dos dados do utente, do médico prescriptor, e do adquirente.

Dado a sua distribuição elevada nas farmácias, o domínio sobre esta ferramenta ganhou no meu estágio foi uma mais-valia da realização do mesmo na Farmácia Coimbra.

- Preparação de medicamentos manipulados

A preparação de medicamentos manipulados, personalizados para um determinado utente, é uma prática tradicional nas farmácias, mas que tem desaparecido à medida que a indústria farmacêutica cria cada vez mais formas farmacêuticas e dosagens diferentes dos mais variados fármacos, ao tentar abranger o maior número de necessidades posológicas possível. Na Farmácia Coimbra, esta prática é reduzida, mas ainda assim ao longo do meu estágio tive a oportunidade de assistir à preparação de medicamentos manipulados e ajudar na mesma, sendo este um ponto em que o meu estágio na Farmácia Coimbra foi superior em relação a farmácias que não possuem este serviço.

- Avaliação de parâmetros biológicos e bioquímicos

A Farmácia Coimbra tem à disposição dos seus utentes a avaliação de parâmetros biológicos e bioquímicos como peso, altura, pressão arterial, glicémia e colesterol total. Este serviço permite aos utentes manterem um rastreio periódico da sua saúde, sendo uma mais-valia para a população de utentes servida pela Farmácia Coimbra. Este serviço é também onde os estagiários primeiro interagem com os utentes, o que lhe permite familiarizar com a

interação com o público, bem como solidificar o seu conhecimento em áreas terapêuticas como a hipertensão arterial e a *Diabetes mellitus*, sendo também uma oportunidade de realizar pela primeira vez o aconselhamento ao utente.

- Plano de estágio estruturado

A farmácia comunitária engloba uma série de tarefas diferentes, e é fulcral que o estagiário ganhe aptidão para as desempenhar ao longo do estágio. Na Farmácia Coimbra, o estagiário começa por trabalhar no “backoffice”, dando entrada de encomendas e armazenando as existências, bem como ajudando na organização de lineares. A focalização inicial neste trabalho permite ao estagiário associar o nome da marca ao medicamento e ficar a conhecer a localização dos medicamentos na farmácia, facilitando posteriormente o atendimento aos utentes. Estas tarefas iniciam também o estagiário na utilização do Sifarma 2000. De seguida o estagiário passa a assistir a atendimentos realizados pela equipa da farmácia e aprende a conferir receitas, de forma a preparar-se para atender ao balcão. Nos primeiros tempos de atendimento ao balcão, o estagiário é supervisionado por um farmacêutico, até que ganhe autonomia para poder atender sem supervisão, mas sempre podendo contar com o apoio da equipa para qualquer dúvida que surja no decorrer da sua atividade. Este método de estruturação do estágio permite que o estagiário se adapte ao dia-a-dia de uma farmácia com maior facilidade, bem como reduzindo o número de erros que o mesmo possa cometer.

- Horário da Farmácia Coimbra

A Farmácia Coimbra está aberta de segunda-feira a quinta-feira das 9h até às 23h, sexta-feira, sábado e vésperas de feriado das 9h até às 24h e domingos e feriados das 9h até às 22h. Este horário alargado deve-se ao facto de se encontrar inserida num centro comercial, e o facto de estar aberto ao domingo é uma diferencial em relação às outras farmácias, que normalmente não se encontram abertas nesse dia. Devido ao seu horário alargado, torna-se mais fácil realizar uma gestão do horário dos estagiários, para que estes possam ser acompanhados de uma forma mais individual, bem como permitir que a equipa possa sempre contar com mais um elemento.

- Desenvolvimento da capacidade de comunicação interpessoal

A parte fulcral da profissão de farmacêutico comunitário é o atendimento ao público, e esta é a fase mais desafiante do estágio. Durante o atendimento, o estagiário é deparado com vários utentes diferentes, com diferentes personalidades e situações, e devido a isso desenvolve ao longo do estágio uma maior capacidade de comunicação. Esta é uma aptidão muito importante para qualquer profissão, especialmente numa em que se lidam com pessoas diariamente. Mesmo que não siga a carreira de farmacêutico comunitário, esta capacidade será sem dúvida relevante para o meu futuro profissional.

- Existência de um *robot*

Devido à grande quantidade de existências que possui, a Farmácia Coimbra está equipada com um *robot*. A existência desta ferramenta permite que os medicamentos sejam arrumados e dispensados de uma maneira sistemática, que elimina grande parte do erro humano, visto que o *robot* armazena o medicamento com base no seu código de barras, e liberta o medicamento e a quantidade selecionada pelo farmacêutico durante o atendimento. Desta forma, não só o atendimento se torna mais rápido, como também existe maior garantia de que estamos a dispensar o medicamento certo ao utente.

- Projeto VALORMED

A VALORMED, criada em 1999, é uma sociedade sem fins lucrativos que tem a responsabilidade da gestão dos resíduos de embalagens vazias e medicamentos fora de uso. Resultou da colaboração entre a Indústria Farmacêutica, Distribuidores e Farmácias em face da sua consciencialização para a especificidade do medicamento enquanto resíduo (Valormed, [s.d.]). A Farmácia Coimbra é aderente a este programa, e por isso fornece um serviço importante à população e ao meio ambiente, prestando apoio na eliminação de medicamentos fora da validade e/ou sem uso. Para poder utilizar este serviço, basta pedir a qualquer um dos funcionários da farmácia, que colocam os resíduos em caixotes específicos. Estes depois de cheios são selados e recolhidos por armazenistas.

2.2 – Fraquezas

- Não adesão ao Cartão das Farmácias Portuguesas

A Farmácia Coimbra não é aderente ao programa das Farmácias Portuguesas, possuindo o seu próprio sistema de pontos, que comparado ao sistema de pontos do cartão das Farmácias Portuguesas, é mais vantajoso para o utente, fidelizando assim o utente à Farmácia Coimbra. Devido a este facto, não tive a oportunidade de aprender o funcionamento desse programa, sendo esse um ponto fraco do meu estágio devido à sua grande distribuição.

2.3 – Oportunidades

- Formações

Ao longo do estágio, foi-me permitido participar em várias formações dadas por delegados de informação médica que se dirigiam à farmácia. As formações dadas incidiam preferencialmente sobre cosméticos, protetores solares, produtos de higiene oral e suplementos alimentares, como por exemplo uma formação dada pela *Isdin* sobre proteção solar e uma formação dada pela *Bexident* sobre higiene oral, entre várias outras. Dado que a grande maioria destes produtos não foram focados em especial durante a minha formação na FFUC, acredito que estas formações vieram complementar os conhecimentos que adquiri durante a parte teórica do meu curso.

- Formação do SIFARMA 2000

No âmbito do programa do Pharmcareer, promovido pelo Laboratório de Empregabilidade da FFUC, foi realizada uma formação no sistema SIFARMA 2000, onde pudemos aprender os básicos do funcionamento do programa através do contacto direto com o mesmo. Foi disponibilizada aos alunos uma versão de teste do sistema, e pudemos simular tarefas que iríamos mais tarde realizar durante o estágio. Acredito que esta formação foi uma experiência positiva para o estágio, já que nos permitiu ter antecipadamente algum domínio sobre a ferramenta que mais iríamos utilizar no estágio.

- Unidade de Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados em Saúde

A unidade curricular de Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados em Saúde encontra-se inserida no plano de estudos do 5º ano do MICF. Esta unidade curricular foca-se na preparação dos alunos para as situações mais comuns de aconselhamento farmacêutico com que estes se irão deparar no estágio em farmácia comunitária. Sendo assim, a sua colocação perto do estágio curricular é uma grande vantagem do plano de estudos do MICF.

- Programa de estágios de verão da UC

A Universidade de Coimbra disponibiliza aos seus estudantes a possibilidade de realizar estágios de verão no seu setor. Deste modo, o estudante tem a oportunidade de se adaptar mais cedo à realidade profissional, e a realização dos estágios de verão pelo estudante torna mais fácil o trabalho no estágio curricular. Esta opção deveria ser mais publicitada pela Universidade e pela própria comunidade estudantil.

2.4 – Ameaças

- Tentativa de compra de MSRM sem receita

Durante o meu estágio, muitos dos utentes com que me deparei tentaram adquirir medicamentos sujeitos a receita médica sem possuírem a prescrição para tal. A grande maioria destes pedidos focavam-se em substâncias mais rigorosamente controladas (psicotrópicos e benzodiazepinas) e antibióticos. Ao confrontar-se com estas situações, o farmacêutico deve informar o utente da razão pela qual não pode dispensar esse tipo de medicação, para tentar mitigar ao máximo este tipo de pedido por parte dos utentes, visto que muitas vezes os mesmos não entendem o porquê de não poderem levar estes medicamentos sem prescrição do médico.

- Interpretação de receitas manuais

A maioria das receitas entregues na farmácia nos dias de hoje são eletrónicas, diminuindo os erros na dispensa dos medicamentos. No entanto, os médicos ainda podem prescrever receitas manuais se forem cumpridas algumas condições: prescrição ao domicílio, inaptidão do prescritor, falência informática ou até 40 receitas por mês. Muitas destas

receitas são ilegíveis, ou falta algum componente importante do medicamento como a dosagem e o tamanho da embalagem. Este facto é um desafio inerente à profissão de farmacêutico e pode colocar em risco a correta terapêutica dos utentes.

- Informação dos preços dos medicamentos nas guias de tratamento

As receitas electrónicas e as receitas sem papel são acompanhadas por uma guia de tratamento com informações para o utente tal como a duração do tratamento e a posologia, bem como o preço do medicamento mais barato para o utente. O problema emerge quando esse preço não está atualizado, ou a farmácia não tem em stock o medicamento mais barato. Esta situação pode criar no utente um sentimento de desconfiança perante o farmacêutico, o que cria problemas desnecessários que deterioram a relação do utente com a farmácia. Outra situação que pode aparecer que dificulta o atendimento ao utente são erros na descrição da posologia e da duração do tratamento na prescrição médica. Muitas vezes são usadas siglas que o utente não entende, ou então esse campo vem em branco na receita, sendo então necessário ao farmacêutico completar a informação fornecida ao utente pelo médico.

- Falta de informação da população

Durante o meu estágio ocorreram algumas situações que poderiam ser evitadas caso os utentes estivessem melhor informados acerca da sua medicação. Muitos utentes não sabiam da existência de vários genéricos, o que causava bastante confusão na altura da dispensa quando se lhes era apresentado um genérico de um laboratório diferente. Dado que muitos genéricos têm preços diferentes, essa diferença de preços causa suspeita no utente. O farmacêutico deve tentar combater esta falta de informação na população.

- Ensino sobre verificação de prescrições médicas no segundo ano

Os estudantes do MICF são ensinados a verificar prescrições médicas na unidade curricular de Farmacologia Geral, durante o seu segundo ano. Acredito que esta parte da matéria, tão importante na farmácia comunitária, seria mais aproveitada por parte dos alunos se estivesse inserida no plano de estudos do 5º ano, já que ao chegar à realidade de prática profissional este conhecimento já não está bem presente na memória do estagiário, e pode

já nem estar atualizado. Esta mudança no plano de estudos beneficiaria bastante os futuros estagiários.

3 - Casos Clínicos

3.1 - Caso Clínico nº 1

Um utente dirigiu-se à farmácia e pediu algo para curar a tosse da filha de 6 anos. Em conversa com o mesmo, surge a informação de que a criança já tinha sofrido uma crise de asma, e os sintomas de tosse descritos eram inconclusivos em relação à sua tipologia (tosse seca ou com expetoração). Como tal, aconselhei o utente a levar um produto pediátrico em forma de xarope à base de mel e plantas que cria um efeito “barreira” e pode ser usado em ambos os tipos de tosse, além de ser bem tolerado pela população pediátrica.

3.2 - Caso Clínico nº 2

Uma senhora idosa dirigiu-se à farmácia para comprar uma garrafa de álcool etílico. Quando foi questionada acerca do fim a que se destinava, ela referiu que tinha um dedo do pé “vermelho e inchado”. Após inspeção visual, verifiquei que ela tinha um caso avançado de onicomicose nesse dedo, que causava a inflamação. Após informar a utente do seu problema de saúde, aconselhei-a a usar um *kit* de tratamento de infeções fúngicas à base de ureia, de forma a tratar a causa da inflamação.

3 – Conclusão

Após a realização do estágio curricular na Farmácia Coimbra, posso concluir que a minha experiência neste estágio ajudou ao meu desenvolvimento enquanto profissional e enquanto pessoa. A preparação e os conhecimentos que recebi ao longo do mesmo permitem-me estar agora mais preparado para seguir o caminho do farmacêutico.

O farmacêutico tem um papel bastante ativo na sociedade, e esta profissão exige uma grande responsabilidade e capacidade de lidar com os utentes. O farmacêutico de hoje não se limita a ser um vendedor de medicamentos, tendo uma posição fulcral na adesão à terapêutica e no correto uso da medicação, bem como na disponibilização de serviços farmacêuticos e aconselhamento farmacêutico, e deve sempre primar-se por uma posição ética, tendo o bem-estar do utente e o restabelecimento da saúde a sua principal prioridade.

Por fim, espero que a avaliação que providenciei através deste relatório possa servir para melhorar a experiência de estágio das futuras gerações de estudantes da FFUC.

Bibliografia

1. VALORMED - **Valormed - Quem somos** [Acedido a 1 de setembro de 2016].
Disponível na Internet: <http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/5>.