

farmácia Holon

LEIRIA



Rita Alexandra Neto Girão

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Relatório de Estágio realizado no âmbito da unidade curricular Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.^a Carla Sofia Barbas e Silva e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro de 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Relatório de Estágio realizado no âmbito da unidade curricular Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dr.^a Carla Sofia Barbas e Silva e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Rita Alexandra Neto Girão

Setembro de 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

A Estagiária

A Orientadora

Rita Alexandra Neto Girão

Dr.^a Carla Sofia Barbas e Silva

Eu, Rita Alexandra Neto Girão, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010159746, 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, 12 de Setembro de 2016

(Rita Alexandra Neto Girão)

Os meus agradecimentos.

À Dr.^a Carla Silva, por me orientar neste estágio.

A toda a equipa técnica, pela paciência e apoio incondicional, obrigado por tudo o que me ensinaram.

À minha família, pelo apoio incondicional.

Aos amigos por estarem sempre presentes.

Um grande obrigado.

Índice

Abreviaturas.....	2
Introdução.....	3
Análise SWOT.....	4
1. Pontos fortes.....	4
1.1 Localização da farmácia.....	4
1.2 Organização da farmácia.....	5
1.3 Farmácia certificada	6
1.4 Equipa técnica	7
1.5 Automação da farmácia	8
1.6 Sistema de reservas	8
1.7 O Grupo <i>Holon</i>	9
1.8 Projetos e Serviços.....	10
2. Pontos Fracos.....	11
2.1 Atendimento ao público.....	11
2.2 Programa Informático - <i>Winphar</i>	12
2.3 Receita Eletrónica	13
2.4 Automação da farmácia	15
2.5 Espaço físico da farmácia	16
3. Oportunidades (<i>Opportunities</i>).....	16
4. Ameaças (<i>Threats</i>)	17
Considerações Finais.....	19
Referências Bibliográficas.....	20

Abreviaturas

CC	Cartão do Cidadão
CNP	Código Nacional Português
DCI	Designação Comum Internacional
FHL	Farmácia Holon Leiria
INFARMED	Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde
IPAC	Instituto Português da Acreditação
ISO	International Organization for Standardization
MICF	Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas
MNRSM	Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica
MSRM	Medicamentos Sujeitos a Receita Médica
RCM	Resumo das Características do Medicamento
PIM	Preparação individualizada da medicação
PVP	Preço de Venda ao Público

Introdução

O farmacêutico, além de especialista do medicamento, tem conhecimentos específicos para assegurar e melhorar a qualidade de vida da população em geral e deve sempre colocar os interesses dos indivíduos e a saúde pública à frente dos interesses pessoais ou comerciais. ^[1]

Como profissional, o farmacêutico pode estar envolvido e é uma peça fundamental em todo o circuito do medicamento, desde o fabrico à distribuição, na dispensa e no acompanhamento após a dispensa.

A formação contínua do profissional farmacêutico permite um aperfeiçoamento constante no exercício da profissão e a atualização de conhecimentos técnicos e científicos no aconselhamento de produtos é necessária tendo em conta a elevada responsabilidade da profissão. O primeiro contato do utente com um profissional de saúde é, muitas vezes através do farmacêutico, devendo ter uma capacidade de resposta eficaz perante o problema do utente.

Como agente de saúde pública, o farmacêutico tem obrigação de direcionar a sua atividade para a proteção e preservação da saúde pública promovendo ações de higiene e saúde quando, e se necessário.

O estágio curricular em farmácia comunitária é o culminar da formação académica de um futuro farmacêutico e permite a consolidação de conhecimentos adquiridos ao longo do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), desempenha um papel fundamental na preparação para o mercado de trabalho e para o futuro enquanto profissional. Optei por realizar este estágio na Farmácia Holon Leiria (FHL), em plena cidade de Leiria, e não na minha vila, Porto de Mós, pela oportunidade de conhecer uma realidade com maior afluência de pessoas e pela possibilidade de aprender e evoluir mais através de uma farmácia de cidade.

O presente relatório descreve o estágio curricular realizado desde 26 de Abril a 14 de Agosto de 2016, com a duração de 638 horas, orientado pela diretora técnica da farmácia, Dr.^a Carla Sofia Barbas e Silva, com o apoio da restante equipa técnica que desempenhou um papel fundamental no meu processo de aprendizagem.

Análise SWOT

O termo SWOT é uma junção das iniciais das palavras inglesas *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities* e *Threats* que correspondem, em português, a pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças, respetivamente. Este tipo de análise é utilizado por empresas para relacionar os seus pontos fortes e fracos com o ambiente envolvente à empresa em termos económicos e/ou de mercado global ou específico^[2].

Esta técnica posiciona ou avalia a posição estratégica da empresa tendo em conta o ambiente em que se insere e definindo prioridades de atuação. Assim, as estratégias devem ser delineadas no sentido de fortalecer os pontos fortes, realizar melhorias nos pontos fracos, aumentar as oportunidades e ter em atenção as ameaças.

Na área da farmácia, com o aumento cada vez mais marcado da competição entre superfícies e laboratórios, é fundamental uma estratégia de gestão eficiente, que permita, para além da satisfação da população, um desenvolvimento da empresa.

I. Pontos fortes

I.1 Localização da farmácia

A FHL encontra-se na Avenida Heróis de Angola, no centro da cidade de Leiria. Esta farmácia, anteriormente denominada Farmácia Avenida, pertence ao Grupo *Holon* desde Maio de 2015.

Os utentes fidelizados são, maioritariamente, moradores da referida avenida, e muitos recordam que frequentam esta farmácia há muitos anos, ainda desde a denominação anterior.

A existência, na Avenida Heróis de Angola, do Teatro José Lucio da Silva, da central rodoviária, de um supermercado e de várias lojas comerciais e, também, por esta ser uma das principais avenidas da cidade, é um ponto a favor na sua localização pois faz da farmácia um ponto de passagem para diversos utentes mesmo que não sejam fidelizados. A FHL está bem sinalizada e a sua imagem visual é apelativa à entrada de utentes.

1.2 Organização da farmácia

A FHL é constituída por uma área de atendimento ao público, um gabinete de apoio ao utente, uma casa de banho e uma zona de *backoffice* onde se encontra a zona de receção de encomendas, a zona de refeição e o *robot* de farmácia.

A sala de atendimento é a área onde o utente tem o primeiro contato com a farmácia e conta com 3 balcões de atendimento. O balcão número 1, está localizado mais à esquerda e permite o atendimento sentado é utilizado para realizar medições de pressão arterial e para maior conforto das pessoas com mobilidade reduzida ou outras que apresentem dificuldades nomeadamente pessoas idosas. O balcão 2 e 3 estão dispostos linearmente em relação a este.

Para entrar na farmácia é necessário descer umas pequenas escadas. Do lado direito das mesmas encontra-se um elevador destinado a cadeiras de rodas ou carros de bebés, e do lado esquerdo encontramos o sistema dispensador de senhas de atendimento que contribui para um atendimento mais ordeiro. Este sistema apenas tem opção de senha de atendimento normal, não existindo atendimento diferenciado. O televisor que se encontra por cima do linear à direita vai revelando a ordem de atendimento e o balcão correspondente.

Encostado ao sistema de dispensa de senhas encontra-se a gôndola que, normalmente é preenchida com produtos sazonais ou produtos pertencentes à campanha de marketing mensal, que vão variando de acordo com as necessidades. Encostado ao elevador inicia-se um conjunto de 5 lineares que acompanham a parede da farmácia, o primeiro contém produtos da linha de pés e pernas, como agentes anti-transpirantes ou gel para pernas cansadas, o segundo e terceiro linear com produtos de puericultura e ligados à maternidade como leites, papas e chupetas, e o terceiro, quarto e quinto lineares com produtos de dermocosmética organizados por marcas e linhas. Em todos estes lineares o utente tem acesso direto aos produtos para que possa escolher.

Atrás dos balcões de atendimento estão prateleiras onde podemos encontrar os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), aos quais o utente não tem acesso, produtos buco-dentários e também um conjunto de suplementos alimentares, dietéticos e multivitamínicos. Os produtos ortopédicos, dispositivos médicos ou produtos de primeiros socorros encontram-se em armários por baixo das referidas prateleiras.

Cada balcão contém um conjunto de gavetas onde podemos encontrar algum material de escritório, como o agrafador, e os sacos de papel onde colocamos os produtos

vendidos. Os produtos de veterinária, nomeadamente desparasitantes externos e internos como *Frontline*[®] ou *Paravet*[®], respetivamente, encontram-se numa das gavetas do balcão 3.

O gabinete de apoio ao utente tem comunicação direta com a sala de atendimento e é utilizado para um atendimento mais individualizado quando necessário. Por exemplo, durante o estágio, num dos atendimentos ao balcão, uma senhora achava que lhe tinha mordido um inseto na perna porque estava inchado e quente na zona mas que gostaria que eu visse e lhe desse uma opinião. Como se localizava numa zona não visível, pedi à senhora que me acompanhasse ao gabinete, onde pude realmente verificar que se tratava de uma picada aparentemente com indícios de infeção. É neste gabinete que são feitas as medições de parâmetros bioquímicos como glicémia, colesterol total e perfil lipídico e, também onde se realizam as consultas dos serviços disponibilizados pela farmácia, aos quais farei referência mais à frente neste relatório.

A zona de *backoffice* está por trás da sala de atendimento e é constituída pela zona de refeição, pela zona de receção de encomendas e pelo acesso ao *robot* de farmácia, que também referirei mais à frente e que armazena a maioria dos medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM).

A zona de receção de encomendas tem um computador e uma zona destinada a colocar as caixas vindas dos fornecedores. Existe um funcionário apenas responsável pela receção de encomendas que não faz atendimento ao balcão, o que, por exemplo, torna mais eficiente o processo de deteção de erros de *stock* ou da verificação do final de prazos de validade.

Uma farmácia bem organizada permite uma maior eficiência do trabalho realizado no dia-a-dia e um maior rendimento no atendimento das necessidades de cada utente.

1.3 Farmácia certificada

Hoje em dia, cada vez mais se procura uma evolução constante na qualidade de trabalho. Para isso é necessário procurar ferramentas no sentido de uma melhor gestão interna que acrescente valor a uma empresa e otimize os seus processos, valorizando também os seus recursos. O modelo de gestão de qualidade proposto pela norma portuguesa NP EN ISO 9001:2008 serve de referência a nível internacional independentemente da atividade realizada e da sua dimensão com acreditação realizada pelo Instituto Português da Acreditação (IPAC).

Na aplicação desta norma um dos princípios fundamentais é a focalização no utente, o que se traduz num ponto forte que leva a uma maior confiança por parte dos utentes e a uma diferenciação perante outras empresas, neste caso, outras farmácias.

Estagiar numa farmácia certificada foi sem dúvida uma mais-valia pois todos os processos relacionados com a farmácia se realizam de forma regulamentada, organizada e documentada, aumentando assim a qualidade do serviço prestado aos utentes. Neste processo é de louvar a rotatividade de tarefas que existe entre a equipa técnica no que diz respeito à verificação das temperaturas, ambiente e do frigorífico, e às tarefas diárias de verificação de receituário e preparação de encomendas.

A FHL obteve sua certificação em Março de 2016 e, por isso, é alvo de auditorias internas e externas que atestam o cumprimento da norma referida e garantem a qualidade.

1.4 Equipa técnica

A equipa técnica da FHL é constituída por 5 farmacêuticos, um técnico de farmácia e um funcionário de *backoffice*. O espírito de equipa e entre ajuda é uma característica marcante desta que deixa qualquer colaborador à vontade para o esclarecimento de dúvidas ou confirmação de conhecimentos, garantindo assim uma melhor qualidade no atendimento. Esta dinâmica de troca de ideias e esclarecimento de dúvidas é bastante benéfica pois ninguém consegue reter todos os conhecimentos possíveis. Como estagiária considero que estive sempre à vontade para perguntar ou confirmar qualquer questão que me surgisse, o que permitiu uma consolidação ainda maior dos conhecimentos adquiridos.

Tendo em conta a evolução constante do mercado e dos produtos farmacêuticos a formação contínua da equipa técnica torna-se um ponto importante, principalmente acerca de MNSRM, área em que o aconselhamento farmacêutico desempenha um papel importante. Para isso, é necessário conhecer bem os produtos existentes na farmácia para poder aconselhar nas situações adequadas, gerando rotação de stocks.

As formações podem ser na farmácia ou fora da farmácia. Por exemplo, dispondo a FHL do serviço de dermofarmácia, a prestadora coloca no seu horário um período de tempo para a formação dos colaboradores da equipa sobre os diversos produtos existentes e a sua indicação e sobre a marca IOMA, gama de dermocosmética exclusivamente vendida em farmácias do Grupo *Holon*, a qual tive oportunidade de fazer.

1.5 Automação da farmácia

A FHL dispõe de um *robot* de farmácia, ROWA, associado à empresa *Glintt*, e em comunicação com o sistema informático da farmácia, o *Winphar*.

A utilização deste *robot* facilita a arrumação e dispensa dos medicamentos aos utentes. Encontra-se dividido em baías, cada uma com prateleiras e em cada prateleira uma posição correspondente onde são arrumadas as embalagens pelo braço do *robot*.

Em termos de dispensa segue a regra *First in, first out* no que diz respeito aos prazos de validade que são introduzidos manualmente pelo operador aquando da introdução da caixa no tapete rolante de entrada.

Tendo acesso a um *robot* de farmácia é otimizado todo o processo de armazenamento de medicamentos e o controlo de prazos de validade é muito mais eficaz.

Numa farmácia com pouca área disponível como é o caso da FHL, a existência do *robot* é sem dúvida um ponto forte pois a poupança de espaço de armazém é significativa e é simplificado o processo de dispensa ao utente, o que se reflete num menor tempo de atendimento por pessoa.

Uma outra vantagem da automação na FHL é a existência de duas saídas em forma de escorrega espiral dos medicamentos do *robot* para os 3 balcões disponíveis. Apesar de este apenas conter um “braço” o atendimento não se torna tão lento do que se apenas existisse uma só saída para os 3 balcões de atendimento.

Caso se detete algum problema com a comunicação informática do *robot* este é passível de colocar em modo de emergência. Este modo consiste na informação da localização de cada embalagem através da introdução do Código Nacional Português (CNP) no computador associado ao *robot*, o que permite a dispensa dos medicamentos, apesar de com algum atraso no atendimento.

1.6 Sistema de reservas

Na FHL existe um sistema de reservas bem orientado e eficaz. Quando surge necessidade de fazer uma encomenda de um produto esta pode ser feita através de dois fornecedores, Udifar e OCP. Cada um deles dispõe de um *gadget online* e uma linha de *call center* onde podemos, pelo CNP ou pela designação, fazer a encomenda do produto. O fornecedor Udifar vem 2 vezes por dia à farmácia e o fornecedor OCP 3 vezes por dia para

entrega de encomendas, o que garante que no próprio dia possam ser satisfeitas as reservas dos utentes.

Após a encomenda, é necessário fazer reserva desse mesmo produto para que, quando chegue à farmácia, fique guardado para a pessoa que o requisitou, ou seja, na secção de reservas do sistema informático é preenchido o código do produto em questão (CNP), o nome e o contacto do utente que o pretende. Assim que a encomenda chega à farmácia, é dada entrada no sistema informático que emite um alerta assim que um CNP é reconhecido como pertencente a uma reserva.

Os produtos em reserva podem estar pagos, se a pessoa pagou no ato da reserva, ou não pagos, se a pessoa optou por pagar no ato da entrega. Assim, no armário correspondente aos produtos reservados existe uma separação entre produtos pagos e não pagos, o que evita possíveis erros.

A FHL tem por hábito avisar por mensagem de texto ou chamada telefónica os utentes quando o produto que reservam chega à farmácia. Os produtos reservados não pagos apenas ficam guardados para o utente na farmácia durante 3 dias, após isso, voltam a contar como produtos para venda.

Um sistema de reservas é sempre uma mais-valia numa farmácia, principalmente quando esta não consegue albergar todo o tipo de medicamentos/produtos nem a quantidade muitas vezes requisitada pelos utentes.

1.7 O Grupo *Holon*

O Grupo *Holon* consiste numa rede nacional de farmácias autónomas que partilham a mesma marca, imagem e forma de ação. A designação *Holon* vem da palavra grega *holos*, que significa inteiro ou todo.

O principal objetivo das farmácias pertencentes a este grupo é otimizar a forma como estas desenvolvem a sua atividade no que diz respeito, por exemplo ao nível de serviço prestado ao utente ^[3].

O atendimento pró-ativo e personalizado e uma forte comunicação com os utentes é característica específica dos colaboradores das farmácias deste grupo apelando sempre a uma dispensa responsável da medicação, educação para a saúde e promoção do uso racional do medicamento ^[3].

Para além destas características de atendimento diferenciadas, existe um portefólio de produtos e serviços de saúde que as farmácias agregadas a este grupo podem disponibilizar aos utentes, por exemplo produtos da marca *Holon* (cremes hidratantes *HolonCare* ou suplementos alimentares *HolonVit*) e serviços como consultas de nutrição, podologia, pé diabético ou dermofarmácia ^[4].

O grupo *Holon* dispõe de uma academia *online* com acesso para cada colaborador onde podem ser realizadas formações sobre diversos temas relacionados com a farmácia comunitária. Como estagiária também me foi fornecido acesso e tive oportunidade de começar uma formação sobre o novo produto existente no mercado *Dulcosoft*.

Posso referir que foi muito benéfico para a minha formação profissional estagiar numa farmácia que pertence ao grupo *Holon*. O meu conhecimento em termos de aconselhamento ao balcão melhorou significativamente e a preocupação existente nestas farmácias com a saúde pública e do utente é sempre considerada no atendimento, tendo em conta os MSRM e MNSRM.

1.8 Projetos e Serviços

As farmácias do grupo *Holon* dispõem de um conjunto de serviços que qualquer utente pode usufruir. Existem nestas farmácias, por marcação em dias específicos, consultas de nutrição, dermofarmácia, podologia, pé diabético e intervenção farmacêutica. Estas consultas são realizadas por prestadoras destinadas a esse fim, com formação personalizada e específica na área em questão incluindo nutricionistas, farmacêuticos, enfermeiros e podologistas.

A marcação das consultas é feita pelos colaboradores da farmácia tanto quando solicitadas como quando aconselhadas pelos mesmos. Por exemplo, um utente que seja diabético e venha à farmácia com queixas de uma ferida ou qualquer outro problema nos pés deve ser aconselhado a frequentar a consulta do pé diabético na farmácia onde é avaliado por um enfermeiro especializado que trata o problema.

O preço das consultas varia entre 5 e 30€ e tem a duração média de 30 minutos por consulta.

Para além das consultas com prestadores especializados, as farmácias *Holon*, nomeadamente a FHL, fornecem ao utente o serviço de administração de vacinas e injetáveis, serviço de preparação individualizada da medicação (PIM), a consulta de

aconselhamento ao viajante e de cessação tabágica e também as medições bioquímicas incluídas no serviço de *check* saúde (glicemia, colesterol total, triglicerídeos, perfil lipídico e pressão arterial).

Tendo em conta a preocupação com a saúde pública e as dúvidas que muitas vezes os utentes vêm esclarecer à farmácia, o grupo *Holon* envolve periodicamente as farmácias em projetos fora do espaço da farmácia como formações em escolas e/ou rastreios de saúde.

Durante o estágio na FHL tive oportunidade de participar em diversos projetos em que a farmácia esteve envolvida, nomeadamente um rastreio dirigido a alunos do ensino secundário de escola Francisco Rodrigues Lobo de Leiria onde foram medidos parâmetros como glicémia e pressão arterial e avaliação da função respiratória através de espirometrias, um projeto incluído no Dia Mundial da Criança envolvendo cerca de 400 crianças entre os 3 e os 9 anos onde, através de um jogo de adivinhas, foram alertadas para os perigos do sol e a importância do protetor solar e, também tive oportunidade de acompanhar as formações dadas a crianças do pré-escolar, 2º e 4º ano intituladas “O Sol, a Escola e a Alimentação” na escola Nossa Senhora de Fátima, em Leiria.

Para além destes projetos, a farmácia também esteve envolvida num evento da cidade de Leiria denominado *Shop On* onde também tive oportunidade de estar presente. A farmácia participou promovendo os produtos da marca *Holon* através de *testers* da linha de dermocosmética e oferecendo rifas com brindes à população.

2. Pontos Fracos

2.1 Atendimento ao público

Em farmácia comunitária, uma das principais funções do farmacêutico no dia-a-dia passa pelo atendimento ao balcão. Todos os colaboradores da FHL têm formação específica em técnicas de atendimento e, por isso, um dos pontos fortes desta farmácia é a equipa técnica com formação contínua. Durante o meu estágio na FHL a principal dificuldade que senti foi com o atendimento ao balcão e, por isso, abordo este tema nos pontos fracos.

O atendimento era o que mais me fazia ter receio no que diz respeito ao estágio em farmácia comunitária. O medo de errar e o contato direto com os utentes não me deixavam confortável para um atendimento seguro. Comecei por me ambientar ao funcionamento da farmácia pela zona de *backoffice*, onde me foi explicada toda a organização da farmácia e Rita Alexandra Neto Girão

onde também fui conhecendo as embalagens ao dar entrada das encomendas e ao coloca-las no *robot*, tentando sempre associar o princípio ativo ao nome comercial.

Na FHL a dispensa de MSRM é feita mediante a apresentação de uma guia de tratamento ou prescrição médica e para isso é necessário saber quais os MSRM e os MNSRM quando um utente nos solicita algum tipo de produto. Esta informação foi uma das minhas principais dificuldades iniciais, no entanto toda a equipa técnica se disponibilizava sempre para me esclarecer quando precisava e, com isso, fui ganhando maior confiança no atendimento.

Outro tema onde notei dificuldades foi no aconselhamento em dermocosmética e na área da puericultura e maternidade pois não são áreas suficientemente desenvolvidas durante a formação no MICF para um aconselhamento completo ao utente. Neste aspeto, tive a vantagem de ter uma explicação geral sobre os produtos de dermocosmética existentes na farmácia e qual a sua função, dada pela farmacêutica prestadora do serviço de dermofarmácia.

Tendo em conta que a formação a que tive acesso no MICF é muito direcionada para o princípio ativo e não para a marca comercial, tornou-se difícil para mim dar resposta aos utentes quando estes têm dúvidas e referem o nome comercial. Quando me deparava com essas situações, em alguns casos recorria ao programa informático da farmácia, *Winphar*, ou ao resumo das características do medicamento (RCM) disponível no *site* do INFARMED (Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde), para esclarecer o utente da melhor forma possível e sem erros.

2.2 Programa Informático - *Winphar*

O programa informático da FHL é o *Winphar*. Coloco este ponto dentro dos pontos fracos pois considero que este programa apresenta diversos pontos a ser melhorados.

No dia-a-dia de uma farmácia com *robot* torna-se imprescindível que o programa informático tenha o menor número de problemas possível no sentido de agilizar o atendimento dos utentes na farmácia.

No caso do *Winphar*, muitas vezes quando pesquisamos pela designação do produto, além de demorar na pesquisa, o resultado da mesma é uma lista de produtos que nada tem a ver com o pretendido. Perante esta situação, é necessário desligar e voltar a ligar a aplicação

do programa para que este consiga realizar a pesquisa o que leva a um maior tempo no atendimento.

Outra situação onde é necessário reiniciar a aplicação é quando existe uma receita eletrónica, com ou sem papel, e queremos selecionar um dos produtos disponíveis na farmácia. Por vezes, o programa não deixa realizar a troca do produto pois não efetua a pesquisa dos produtos disponíveis em *stock*.

O programa informático possui uma funcionalidade designada “Simposium” onde podemos consultar informações do produto/medicamento como composição, posologia, interações, entre outras. No entanto, uma falha deste programa é que nem todos os produtos que são reconhecidos pelo mesmo têm informação neste separador ou não se encontra atualizada (por exemplo entre MSRM e MNSRM) o que faz com que não se consiga esclarecer possíveis dúvidas tão rapidamente pois é necessário recorrer a outras fontes de informação como o RCM.

No caso da FHL, o programa informático *Winphar* apenas existe na farmácia desde o ano passado e, para além disso, o *robot* foi concebido para responder ao programa Sifarma 2000®, utilizado anteriormente, e não ao *Winphar*. Foi feita uma adaptação do *robot* ao sistema informático e essa pode ser uma das causas para os problemas referidos acima.

Assim, torna-se importante que os erros devido ao programa informático sejam reduzidos tanto quanto possível para que o atendimento não seja alvo de demoras nem da impaciência dos utentes.

2.3 Receita Eletrónica

Hoje em dia, as prescrições médicas são, na sua maioria, eletrónicas com ou sem papel. Quando um utente se dirige à farmácia com a receita pode apresentá-la em formato de papel, como guia de tratamento com os códigos de acesso ou então numa mensagem de texto no seu telemóvel.

O programa *Winphar* permite o acesso rápido à receita através do atalho na tecla “R”, onde são lidos os códigos de barras ou digitados os números dos mesmos.

Para além destas modalidades, existe o acesso à receita eletrónica através apenas do cartão de cidadão (CC) do utente. Na FHL não é facultado esse serviço pois o programa informático não dispõe de ferramentas para o fazer.

Atualmente, encontramos-nos perante uma fase de transição em que ainda existem as receitas em papel, as novas receitas eletrónicas e, também as manuais. A prescrição feita eletronicamente é inserida no sistema e é necessário que os *softwares* validem e registem a receita no sistema central. O programa *Winphar* muitas das vezes revela falhas no sistema de prescrição eletrónica, o que faz com que estas não sejam aceites pois não é possível a comunicação com o sistema central.

As receitas eletrónicas com papel podem ser renováveis para medicamentos relacionados com tratamentos crónicos, contendo até 3 vias da mesma receita. Para o acesso eletrónico a estas receitas é necessário o código da receita constituído por 19 dígitos, a identificação do médico prescritor e do local de prescrição, a identificação dos medicamentos por Designação Comum Internacional (DCI) ou por nome comercial (casos excecionais permitidos por lei), a dosagem, forma farmacêutica e dimensão da embalagem e o código representativo de cada produto, Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos (CNPEM). Para além disso, o médico deve indicar a posologia pretendida, a duração do tratamento e casos de comparticipações especiais, se aplicável.

As receitas manuais, apesar de em menor número, são a maior causa de erros de receituário. Muitas vezes a letra não perceptível do médico ou o preenchimento incorreto da receita fazem com que estas não possam ser aceites na farmácia. A receita não pode estar rasurada, exceto se ao lado da rasura estiver a rúbrica do médico, nem conter caligrafias diferentes bem como tinta de canetas diferentes. É obrigatório em todo o tipo de receitas o número de beneficiário e a entidade responsável de comparticipação.

Considero as receitas eletrónicas um ponto fraco pois o programa *Winphar* apresenta diversas falhas ao nível da dispensa deste modo. Por exemplo, quando uma receita é prescrita por DCI e eletronicamente temos acesso à mesma, podemos escolher o medicamento da preferência do utente ou outro, caso seja indiferente na ótica do utente. No entanto, existem medicamentos que aparecem nessa janela de escolha que não pertencendo ao mesmo Grupo Homogéneo da DCI prescrita não são aceites pelo Sistema Nacional de Saúde para a comparticipação, o que faz com que a receita seja devolvida à farmácia sem o pagamento da comparticipação feita. Normalmente estas situações são detetadas pelos colaboradores responsáveis pelo receituário aquando da revisão de receitas.

2.4 Automação da farmácia

Como já foi referido, a automação da farmácia é sem dúvida um ponto forte e apresenta inúmeras vantagens como sistema de armazenamento e entrega através de um robot. No entanto, também pode ser visto como um ponto fraco em relação a farmácias que não contêm este sistema.

Para o bom funcionamento do *robot* ROWA é necessário que as embalagens sejam colocadas de uma forma específica (ranhura da tampa para cima) pois, como o braço do robot funciona por vácuo, não pode encontrar fontes de ar para conseguir puxar e entregar o medicamento ao balcão. Por vezes, existem embalagens que são mal colocadas ou que não apresentam um fecho com ranhura como a maioria, por exemplo a embalagem de comprimidos Serenal[®] se não for colocada corretamente, quando é dada indicação ao robot para ir buscar este não consegue puxar a embalagem pois o vácuo não é garantido.

Quando isto acontece o robot dá um erro e emite um alerta sonoro. Neste caso o erro é identificado no ecrã associado ao robot onde é especificada a baía, prateleira e posição da embalagem onde foi detetado o erro. É necessário retirar a embalagem e confirmar o erro para que o robot volte ao seu funcionamento normal.

Durante o meu estágio o botão de arranque do robot deixou de funcionar, ou seja, não foi possível ligar o robot aquando da abertura da farmácia. Neste caso, não foi sequer possível colocar o robot em modo de emergência para a dispensa de medicamentos, o que levou a que a FHL numa manhã apenas pudesse dispensar aos utentes o que não se encontrava no robot. O problema foi resolvido com a maior celeridade possível através de um técnico da *Glitt* que se deslocou à farmácia.

Tendo em conta a evolução das tecnologias a existência de um *robot* de farmácia é muito benéfica, no entanto quando é detetado algum erro, quer seja por colocação das embalagens ou mesmo a nível informático do sistema do robot são problemas mais morosos de resolver, o que atrasa o atendimento normal da farmácia.

Hoje em dia, algumas farmácias já dispõem do sistema de *CashGuard* que reduz em grande número os erros nos valores de caixa ao final do dia. A FHL não dispõe desse sistema, o que leva a que por vezes existam erros quando ao final do dia se verifica o valor da caixa por colaborador.

2.5 Espaço físico da farmácia

A FHL não dispõe de grande área para o seu funcionamento e isso torna-se num ponto fraco a considerar. A zona de atendimento não tem capacidade para a espera de um elevado número de pessoas e, por vezes, com 5 a 6 utentes em espera já se denota a farmácia cheia.

Na zona de backoffice a existência de vários armários de arrumação faz com que o espaço também seja reduzido e não haja liberdade para a movimentação dos vários colaboradores no espaço disponível.

3. Oportunidades (*Opportunities*)

A formação do farmacêutico abrange inúmeras áreas, o que o permite ser um profissional de saúde preparado para dar resposta às mais variadas situações. Assim, a aposta na formação contínua e na especialização nas diversas áreas faz com que a resposta às necessidades dos utentes seja dada da melhor forma e assegurando a qualidade e satisfação do atendimento. Tudo isto contribui para cativar a confiança dos utentes para a fidelização à farmácia.

Para a gestão económica da farmácia é importante adquirir os produtos a preços mais baixos e garantir maiores margens para a farmácia. Nesse aspeto a FHL é privilegiada pois, ao pertencer ao Grupo *Holon*, existem parcerias entre alguns laboratórios e o grupo, produtos de portefólio *Holon*, que fazem aumentar a margem para a farmácia, apesar de esta apenas recorrer a dois fornecedores para adquirir produtos. Periodicamente pode ser feita uma encomenda em maior quantidade dos produtos parceiros, o que compensa em relação a encomendas mais pequenas. Para a realização de encomendas é muito importante ter em consideração a rotação do *stock* do produto para não ficar armazenado sem ser vendido e não ser um investimento perdido.

Na FHL o atendimento tem como objetivo ser o mais individualizado possível, o que permite em conversa com o utente, perceber melhor a situação em que se encontra e que o faz ir à farmácia. Assim, é possível fazer o aconselhamento correto, com medidas complementares de tratamento e evidenciando sempre as medidas não farmacológicas a aplicar. Por exemplo, utentes que se dirigem à farmácia com queixas de herpes labial e, em

conversa, referem que é uma situação recorrente. Para além de recomendar o creme antiviral *Zovirax*[®] de aplicação na lesão herpética pode também recomendar-se, em venda cruzada, um suplemento de reforço do sistema imunitário esclarecendo que normalmente o herpes labial surge em circunstâncias em que o sistema imune se encontra fragilizado.

No âmbito da farmácia comunitária é necessário que os conhecimentos e capacidades científicas do farmacêutico sejam postas em prática no sentido de alcançar os objetivos definidos a fim de, para além da satisfação do utente, também atingir objetivos comerciais.

4. Ameaças (Threats)

Nos últimos anos, o setor da farmácia atravessou um estado de crise profunda que levou ao encerramento de muitas farmácias e que ainda não foi totalmente ultrapassado. A redução das margens dos medicamentos foi uma das causas que ameaçou a gestão das farmácias e levou a perdas irreparáveis na faturação.

Além disso, a existência cada vez maior de parafarmácias é uma ameaça evidente e declarada uma vez que, incluídas em cadeias de lojas nacionais e não só, conseguem ser muito mais competitivas em relação ao preço e à quantidade de *stock* de produtos, apesar de não existir aconselhamento no ato da venda como numa farmácia. A FHL depara-se com esse problema pela existência de um supermercado Pingo Doce quase encostado à farmácia com uma área de venda de MNSRM. Como estes conseguem que o preço de venda ao público (PVP) seja mais baixo, os utentes podem até vir a farmácia em busca do aconselhamento, mas dirigem-se a esse espaço para efetuar a compra pela diferença no preço. Durante o meu estágio, ao balcão uma utente pedia esclarecimentos a um colaborador acerca do medicamento *Daflon 500*[®], após perguntar o preço referiu que era mais caro e que se ia dirigir ao supermercado para comprar, o que se torna muito frustrante para os colaboradores da farmácia.

Outro dos problemas que afeta o dia-a-dia e o funcionamento da farmácia é a quantidade de medicamentos que, por vezes, se encontram esgotados. Quando um utente se dirige à farmácia e não encontra o que necessita torna-se incómodo tanto para o utente como para o colaborador que não consegue dar resposta. Na FHL, perante esta situação, recorre-se aos sistemas *online* dos fornecedores no sentido de avaliar a disponibilidade para encomenda caso o utente esteja interessado. O que pode acontecer é o medicamento estar esgotado, ou seja, nenhum dos fornecedores tem disponível para encomendar e, apesar de Rita Alexandra Neto Girão

não depender da farmácia, é esta que tem que dar a cara perante o utente que nunca fica satisfeito com a situação. É difícil antecipar uma rutura de stock na farmácia pois não se prevê quando vão esgotar os medicamentos a nível nacional.

Considerações Finais

Cada vez mais a farmácia comunitária é uma componente fundamental dos serviços de saúde à qual os utentes recorrem com a intenção de resolver situações agudas sem que seja necessária a visita ao médico. Toda a atividade da farmácia é dirigida ao utente e a sua saúde e satisfação torna-se o objetivo principal.

O farmacêutico consegue, entre as suas capacidades, aliar os conhecimentos científicos a uma vertente social. Muitos utentes não se dirigem à farmácia por questões de saúde mas porque querem companhia ou ouvir uma palavra ou conselho amigo, principalmente aqueles que já têm uma relação de confiança com os colaboradores da farmácia e já são utentes há muitos anos.

A ideia generalizada que a farmácia apenas passa pela dispensa de medicamentos e atendimento ao balcão é errada. Toda a gestão tanto comercial como económica tem que ser eficiente para que o serviço prestado seja da melhor qualidade e, tarefas diárias como receção de encomendas, armazenamento dos produtos, gestão de lineares e da gôndola contribuem para o bom funcionamento e satisfação dos utentes.

Considero que este estágio foi muito enriquecedor para mim, o contato com uma equipa simpática, experiente e disponível para esclarecer qualquer dúvida permitiu que obtivesse muito mais conhecimentos no mundo da farmácia comunitária e do qual levo boas recordações. Esta área sempre me interessou desde que iniciei os meus estudos no MICE e hoje, depois desta experiência, sinto que estou muito mais preparada para o mercado de trabalho além de ter percebido que a nossa profissão é reconhecida pelos utentes e a satisfação profissional e pessoal que se pode atingir através dela.

Referências Bibliográficas

1. O farmacêutico na farmácia comunitária, disponível em http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid/ofWebStd_1/defaultCategoryViewOne.asp?categoryId=1909, última consulta: 14/8/2016
2. Como fazer uma análise Swot da sua empresa, disponível em <http://www.pmelink.pt/manuais/planeamento-e-estrategia/como-fazer-uma-analise-swot-da-sua-empresa>, última consulta: 18/8/2016
3. O Conceito Holon, disponível em http://www.grupo-holon.pt/pt/public/universo_holon, última consulta: 20/8/2016
4. Serviços Holon, disponível em <http://www.grupo-holon.pt/pt/public/servicos>, última consulta: 20/8/2016