



José Pedro Pereira Teixeira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

José Pedro Pereira Teixeira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, José Pedro Pereira Teixeira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010141441, 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 (conforme o caso), segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 8 de Setembro de 2016.

A Orientadora de Estágio

O aluno,

Agradecimentos

Em primeiro lugar tenho que agradecer aos meus pais a oportunidade que me foi concedida de estudar numas das mais antigas e prestigiadas instituições de ensino na Europa e no mundo, como é a Universidade de Coimbra.

Em segundo, a todos os professores que, com as suas diferenças, me ensinaram tudo o que sei a nível técnico e não só, a nível de conhecimento em Farmácia.

A todos os meus colegas de curso. Com eles aprendi e com certeza também ensinei muito.

E por fim, um especial agradecimento ao Dr. Ramón Alejandro Murillo e à Dr.^a Ana Pimentel, duas pessoas de grande competência e de uma paixão notável pela profissão, com os quais me mostraram duas faces distintas do que é ser farmacêutico.

Análise SWOT

S – Strengths (Forças)

Localização da Farmácia

O meu estágio foi realizado na Farmácia S. Sebastião. A farmácia está situada na Avenida Elísio de Moura. Esta é uma localização privilegiada uma vez que dá acesso à zona do Solum e principalmente porque está perto de uma paragem de autocarro, o que, com o decorrer do tempo, fui vendo que trazia muitos utentes, nomeadamente população mais idosa à farmácia.

O facto de ter estagiado em Coimbra foi para mim, pelo menos, no início, um factor a favor, pela experiência que as farmácia daqui têm em receber estagiários da FFUC.

Clientes Fidelizados

Ao longo do estágio, foi possível ver que a grande parte dos clientes da farmácia eram já clientes habituais, que até acabaram por continuar clientes da farmácia mesmo depois de esta ter mudado do centro de Santo António dos Olivais para a zona onde se encontra (não foram raras as vezes que, depois de ter começado o atendimento ao balcão, ao fim de um mês e meio, me disseram que “...já eram clientes da farmácia à dezenas de anos.”).

Este tipo de clientela leva a que seja possível um seguimento da terapêutica de cada doente mais eficiente, uma vez que estamos familiarizados com o historial clínico da pessoa (e muitas vezes familiar também). Para o doente também é mais cómodo, obviamente, e a relação de confiança que se estabelece deve ser mantida.

Este facto permitiu com que, devido ao perfil do doente (o idoso tem, regra geral, uma vida menos agitada), me desse tempo para, nos primeiros tempos, poder demorar um pouco mais de tempo no atendimento, decorrente da minha inexperiência, sem que isso causasse grande transtornos para o utente.

Número de estagiários

Ao contrário dos relatos que obtive de outros colegas, nesta farmácia nunca se excede muito o número razoável de estagiários relativamente ao número de farmacêuticos presentes.

Nos primeiros tempos de farmácia, cheguei a estar mais junto com uma colega estagiária que, como estava a estagiar já há mais tempo, me ajudou imenso com o que aprendeu, devido também ao facto de não estar tão ocupada com os afazeres da farmácia.

Depois de só estarmos dois estagiários na farmácia, iam alternando, de maneira a que estivesse só um estagiário na farmácia. Desta maneira, as dúvidas que eventualmente nos surgissem seriam (e foram em todos os casos) respondidas prontamente por um dos farmacêuticos presentes.

Qualidade Técnica da Equipa de Farmacêuticos

Sem dúvida que foi muito proveitoso ter a orientar-me colegas farmacêuticas como a Dr.^a Cidália, a Dr.^a Patrícia e o Dr. João, que foram um exemplo para mim na forma como dominavam não só a parte técnica da farmácia, mas também a das técnicas do atendimento, sendo possível ver-me um exemplo bem feito do que é um posicionamento próximo e empático do farmacêutico, mantendo sempre a distância necessária para o respeito e confiança nas qualidades profissionais de quem atende.

Contacto com o Público

Estar na farmácia permitiu-me ter um contacto que de outro modo não tinha tido com um variado tipo de clientes da farmácia e tomar consciência das suas preocupações e dúvidas. No geral, no que procuram num farmacêutico.

W – Weaknessess (Fraquezas)

DCI/Nome Comercial

Apesar de acreditar que à medida que o tempo passa, nos habituemos cada mais a esta situação, o facto é que tive algumas dificuldades, em especial nos primeiros tempos, em conseguir associar os nomes comerciais à substância(s) activa(s) dos medicamentos.

O tempo que fui passando a fazer a recepção de encomendas, bem como algumas ferramentas do SIFARMA 2000® e a consulta dos respectivos RCMs foram-me ajudando a ambientar nesta questão, se bem que devo admitir que, mesmo no fim, devido ao elevadíssimo número de produtos, ainda não fosse capaz de, no momento, dizer com absoluta certeza a substância activa de alguns medicamentos.

Produtos Cosméticos

A nível de produtos cosmético, achei um algo difícil aconselhar devidamente os clientes, sem passar de um nível algo básico, apesar de não ter sido testado a este nível: todas as clientes que foram à farmácia comprar produtos cosméticos mostravam estar familiarizadas com os produtos.

Tentei pesquisar sobre os componentes activos presentes nos cosméticos e adquiri um conhecimento maior sobre estes. No entanto, é sempre muito difícil neste tipo de produtos compará-los ou saber em que extensão o efeito é exercido, de maneira a poder responder sempre que é pedida uma comparação entre produtos.

Dificuldades no Receituário

Tive, em especialmente durante os primeiros tempos, dificuldades relativas com os sistemas de comparticipação nas receitas. Achei confuso especialmente o SIFARMA 2000® não dispôr de uma opção de pesquisa na área dos planos, obrigando-nos deste modo a decorar códigos de planos de comparticipação. A solução que encontrei no momento foi apontar numa

cábula os planos mais utilizados, e pedir ajuda a outro farmacêutico sempre que não era capaz de realizar o plano correctamente.

Devo também referir que, apesar não ter acontecido muitas vezes, tive alguma dificuldade na interpretação da caligrafia das receitas manuais.

Manipulados

A Farmácia São Sebastião prepara, com frequência, medicamentos manipulados (dapsona, cremes de enxofre...). Apesar de me ter sido dada a oportunidade de assistir algumas vezes à sua preparação, nunca me foi dada a oportunidade de participar nesta. Não se torna muito grave porque no período de estágio em Farmácia Hospitalar estive na parte de Farmacotecnia durante 1 mês, tendo sempre feito 4 a 5 manipulados por dia.

O – Oportunities (Oportunidades)

Nutrição

Tal como já acontece na Farmácia São Sebastião, as farmácias devem dispor nas suas portas de serviços de saúde e bem-estar de modo a aumentar na população a sua ligação com a população, diversificar as suas fontes de rendimentos e, num modo geral, promover o espaço Farmácia como um espaço não só de saúde, mas também de bem estar e de promoção da qualidade de vida.

A presença de uma nutricionista na farmácia (ainda por cima com uma dieta baseada em suplementos, os quais estão disponíveis para compra directa na própria farmácia) aumenta as receitas da farmácia, a satisfação e a fidelização de clientes, já para não falar dos benefícios em saúde que uma população com o peso controlado traz à comunidade.

Grupos de Farmácias

A Farmácia São Sebastião está inserida na Cooperativa Farmacêutica Plural. O facto de estar inserida num grupo de compras permite às farmácias preços mais competitivos do que agindo isoladamente.

Mas a oportunidade não se acaba por aqui. Um grupo de farmácias permite, com maior facilidade, a organização de formações (nutrição, aconselhamento, nutrição, dermocosmética...), a preços mais competitivos, e, devido a isto, a prestação de mais e de melhores serviços à comunidade.

SIFARMA 2000®

O facto da maior parte dos actos de venda e de gestão da farmácia estarem concentrados no programa referido abre um leque de oportunidade no aumento da qualidade da saúde em Portugal.

Com o sistema, fui capaz de verificar que é possível fazer, de uma maneira simples, o seguimento e registo de dados de saúde dos utentes.

Penso que, ultrapassadas as questões legais e deontológicas, deveria ser permitido ao sistema enviar os dados para uma base geral, e criar, a nível nacional, uma base de dados dos utentes, sendo desta forma possível controlar, mediante a simples apresentação do cartão do cidadão, os indicadores de saúde disponíveis, o histórico de compras e prescrições e futuramente até o aviamento de receitas.

T – Threats (Ameaças)

Zona da Farmácia

Apesar de ter referido anteriormente as qualidades da localização da Farmácia São Sebastião, esta também apresenta desvantagens significativas.

A primeira é a mais óbvia e tem a ver com o facto de ser uma zona de passagem e, além da farmácia, há pouco mais a fazer na zona a não ser o ir à farmácia, contrariamente ao que se passa em farmácias com outras localizações (e outros custos associados...) como farmácias em zonas históricas e em centros comerciais.

A segunda é no fundo uma consequência da primeira. Devido à zona em que está, é difícil atrair população de faixas etárias mais baixas à farmácia, limitando deste modo a possibilidade de diversificar muito a oferta a nível de produtos e serviços da farmácia.

Elevado número de farmácias na cidade

O número de farmácias existentes em Coimbra é muito elevado, sendo que algumas delas até podem estar em locais ilegais.

Isto traz muitas desvantagens tanto a todas as farmácias como à população em geral, porque as farmácias, podem ser obrigadas, devido à feroz concorrência, de incorrer em práticas questionáveis (*dumping*, cedência de medicamentos indevida...) para garantir a sobrevivência.

Contexto Sócio-Económico

Devido à diminuição dos preços dos medicamentos, à maior taxa de ocupação dos medicamentos genéricos e à redução das taxas, as farmácias vê-se obrigadas a arranjar estratégias alternativas para conseguir, manter, ou até crescer. Estratégias estas que passam pelo aumento do valor de vendas em OTCs, serviços, cosméticos e produtos/dispositivos de bem estar geral.

A crise que se faz viver ameaça fortemente a possibilidade das farmácias aumentarem a quota deste tipo de produtos/serviços nas suas vendas, o que levou, em parte, à crise do sector farmacêutico que se tem vindo a viver.

Receitas

O actual modelo de receitas manuais, semi-electrónicas e electrónicas precisa de ser revisto.

Todos os modelos têm falhas. A necessidade de envio das receitas ao Centro de Conferência, na Maia é algo ultrapassado e que deve ser revisto, pois rouba demasiado tempo ao pessoal de uma farmácia.

As receitas electrónicas têm falhas inexplicáveis como a falta dos códigos de barras no código de acesso e de opção (o que rouba demasiado tempo num atendimento) e devia ser explicado melhor à população pelos médicos que na chamada “receita sem papel”, o papel que lhes é dado é a guia de tratamento, e que o farmacêutico apenas precisa dos 3 códigos (de receita, de acesso e de opção) para ter acesso à receita. Foram vários os casos em que expliquei aos utentes esta situação, inclusive um em que foi pedida uma explicação ao médico e este a recusou.

Conclusões

Devo dizer que aprendi muito, ao nível de que esperava, na minha primeira experiência inserido na equipa de uma farmácia. Acho por isso também que o mestrado integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) deve continuar a incluir no seu plano de estudos um estágio em farmácia comunitária.

Sinto-me no entanto na obrigação de referir que não é, nem nunca foi meu desejo trabalhar algum dia como farmacêutico nesta especialidade.

O MICF é um curso com uma abrangência imensa. Permite qualificar profissionais a trabalhar em áreas tão distintas como farmacêutico comunitário a gestão de produção de um laboratório. O que quero fazer no futuro, e nunca o escondi a ninguém, é ser consultor na área regulamentar ou na de sistemas informáticos de saúde. Como tal, nunca senti que tinha a motivação e a vocação necessária para ser um algum dia um profissional de excelência na área da Farmácia Comunitária. Contudo, procurei sempre desempenhar as tarefas que me foram dadas com o melhor conhecimento técnico que possuía e com o maior profissionalismo possível.

A abrangência deste curso deve, no futuro, obrigar os responsáveis para dotarem também as opções para estágio deste tipo de abrangência. Considero que não deveriam ser obrigados alunos que não têm qualquer intenção de um dia integrar uma equipa de uma farmácia comunitária de o fazerem, como parte da sua formação, durante um período mínimo de 4 meses. A solução a adoptar poderia passar por um período obrigatório de 1 a 2 meses, sendo o resto distribuído por áreas como Distribuição, Indústria Farmacêutica, Consultoria e Farmácia Hospitalar, entre outras áreas, além das opções já existentes.