



João Manuel Oliveira Durães

RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Relatório de estágio realizado no âmbito da unidade Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas,
orientado pela Doutora Maria Helena Costa Neves Correia Amado e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro de 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Discutido em 30 de Setembro de 2016

Isabel Vitória

João Manuel Oliveira Durães

Alexandre Amado
TC 086

RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Farmácia Luciano & Matos

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas orientado pela
Doutora Maria Helena Costa Neves Correia Amado e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro de 2016

• U • C •



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, João Manuel Oliveira Durães, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011145610, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular.

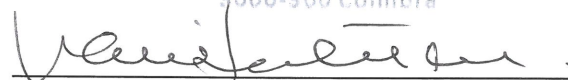
Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 15 de Setembro de 2016

João Manuel Oliveira Durães

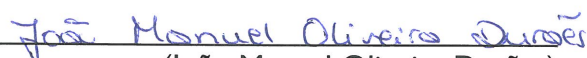
João Manuel Oliveira Durães

A Orientadora do estágio
FARMÁCIA LUCIANO & MATOS
CNCA FARMÁCIAS, LDA.
NIPC. 508 793 149
Dir. Tec.: Dr.ª Maria Helena Amado
Telef. 239 822 147 - Fax. 239 824 112
Praça 8 de Maio, 40/42
3000-300 Coimbra



(Dr.ª Maria Helena Costa Neves Correia Amado)

O Aluno



(João Manuel Oliveira Durães)

Agradecimentos:

Terminada uma das fases mais marcantes da minha vida, não poderia deixar de agradecer às pessoas que presenciaram e ativamente participaram nesta positiva jornada

Agradeço à **Farmácia Luciano & Matos**, nomeadamente à Dr.^a Maria Helena Amado por toda a simpatia, carinho, conselhos, boa disposição, disponibilidade, confiança, honestidade e humildade que demonstrou, e a toda a equipa que se destacam pela competência e excelência em todos os aspetos e que me recebeu de uma forma carinhosa e transmitiram muita da sua sabedoria.

Agradeço também aos meus **colegas estagiários** que tornaram o meu estágio mais enriquecedor, não só pela troca constante de novas experiências como também pela boa disposição, energia, companheirismo, apoio e motivação que me transmitiam constantemente.

À minha **família** agradeço também o apoio, os conselhos, a compreensão e a preocupação nestes meses de estágio que estive afastado de casa.

Aos meus **amigos** por serem também os grandes pilares da minha vida, principalmente Rita e Rafa, por estarem ao meu lado sempre e que me acompanham nas boas e más fases da minha vida.

Obrigado!

“The only way that we can live, is if we grow. The only way that we can grow is if we change. The only way that we can change is if we learn. The only way we can learn is if we are exposed. And the only way that we can become exposed is if we throw ourselves out into the open.

Do it. Throw yourself.”

C. JoyBell

Índice

I.	Introdução	2
II.	Farmácia Luciano & Matos	3
III.	Análise SWOT	4
1.1.	Introdução à análise SWOT	4
IV.	Análise Interna	6
2.	Pontos Fortes	6
2.1.	Equipa técnica qualificada e organizada	6
2.2.	Aplicação de conhecimentos	6
2.3.	Competências pessoais	7
2.4.	Instalações da Farmácia	7
2.5.	Sistema de Gestão de qualidade	8
2.6.	Plano de Estágio Organizado	9
2.7.	Grupo Holon	11
2.8.	Serviços prestados e Intervenção na população	12
2.9.	Elaboração de preparação individualizada de medicamentos	12
2.10.	Consulta Farmacêutica	13
2.11.	Execução de medicamentos manipulados	13
2.12.	Possibilidade de realização de sábados e serviços	14
3.	Pontos Fracos	15
3.1.	Nomes comerciais de medicamentos	15
3.2.	Formação Académica (dermocosmética, veterinária e homeopatia)	15
3.3.	Formações Externas	15
V.	Análise Externa	16
4.	Oportunidades	16
4.1.	Grupo Holon	16
4.2.	Sistema de gestão de qualidade	17
4.3.	Preparação de MM e PIM	17
4.4.	Posição económica e política do país	17
4.5.	Receitas Eletrónicas	17
5.	Ameaças	18
5.1.	Falhas do Sistema	18
5.2.	Posição económica e política do país	18
5.3.	Localização da Farmácia	18
VI.	Casos Práticos	19
VII.	Considerações finais	21
VIII.	Referências Bibliográficas	22
IX.	Anexos	23

Lista de Abreviaturas

APCER – Associação Portuguesa de Certificação

CATI – Centro de Apoio à Terceira Idade

LEF – Laboratório de Estudos Farmacêuticos

MM – Medicamento Manipulado

PIM – Preparação Individualizada de Medicamentos

SGQ – Sistema de Garantia de Qualidade

I. Introdução

De forma a completar o ciclo académico e com o objetivo de consolidar conhecimentos adquiridos ao longo de 5 anos de estudos, surge o Estágio em Farmácia Comunitária disponibilizado pela Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra.

Este estágio permite o contacto direto com utentes que apresentam uma necessidade que, os farmacêuticos devem satisfazer, tendo sempre em conta a nossa ética profissional e os nossos conhecimentos adquiridos durante a nossa caminhada académica.

O conceito de farmácia tem se alterado ao longo dos anos e se adaptando às novas necessidades da população. Na atualidade, a farmácia deixou de ser um local meramente de comercialização de medicamentos para se tornar um local onde a saúde do utente é o centro de toda a atenção do farmacêutico e que, por isso, os utentes recorrem frequentemente e de forma informal para esclarecer as suas dúvidas.

Como descrito no site do INFARMED: “No exercício da sua profissão o farmacêutico como agente da saúde desenvolve atividades que contribuem para a salvaguarda da Saúde Pública da comunidade no âmbito da promoção da saúde, informação e uso racional do medicamento.”. O farmacêutico, como elemento da sociedade com um papel relevante na promoção da saúde, tem um lugar de destaque por ser o contacto posterior ao médico ou em situações de urgências menores; é um elemento capaz de exercer uma função positiva e de melhoria da qualidade pública, bem como, a transmissão de conhecimentos. Esta posição privilegiada dentro da sociedade trás consigo também maior responsabilidade e por isso a nossa intervenção deve ser sempre a mais correta e benéfica para o doente. [1]

II. Farmácia Luciano & Matos

A Farmácia Luciano & Matos encontra-se em funcionamento desde 1929 data do alvará adjudicado pelo Ministério da Saúde.

Em dezembro de 2008 a Farmácia passa de empresa em nome individual para sociedade e assume a designação de CNCA Farmácias Lda. - Farmácia Luciano & Matos

Durante alguns anos sofreu pequenas mudanças de localização, e desde junho de 2009, devido às obras do metro Mondego instala-se no edifício localizado na Praça 8 de Maio nº 40-41. Ainda nesse mesmo ano integra o grupo Holon.

Para além de ser uma Farmácia certificada pela Associação Portuguesa de Certificação, foi distinguida em 2014 pela atribuição do Prémio Almofariz, galardoada como Farmácia do Ano. [2][3]

III. Análise SWOT

I.1. Introdução à análise SWOT

A análise SWOT é uma técnica útil para a compreensão de forças e fraquezas e para identificar oportunidades e ameaças e que nos ajuda a desenvolver uma estratégia que tem por objetivo a otimização e melhoramento pessoal. Através desta análise podemos melhorar o aproveitamento dos nossos talentos, otimizando as nossas habilidades, alargar as nossas oportunidades e tornar as ameaças insignificantes, baseando-nos sempre no melhoramento contínuo.

	Pontos Fortes	Pontos Fracos
Interno	<p>Equipa técnica qualificada e organizada</p> <p>Aplicação de conhecimentos</p> <p>Competências pessoais</p> <p>Instalações da Farmácia</p> <p>Serviços prestados e Intervenção na população</p> <p>Plano de Estágio Organizado</p> <p>Consulta Farmacêutica</p> <p>Possibilidade de realização de sábados e serviços</p> <p><u>Sistema de Gestão de qualidade</u></p> <p><u>Grupo Holon</u></p> <p><u>Elaboração de preparação individualizada de medicamentos</u></p> <p><u>Execução de medicamentos manipulados</u></p>	<p>Nomes comerciais de medicamentos.</p> <p>Formação Académica (dermocosmética, veterinária e homeopatia)</p> <p>Formações Externas</p>
	Oportunidades	Ameaças
Externo	<p>Sistema de gestão de qualidade</p> <p><u>Grupo Holon</u></p> <p><u>Preparação de MM e PIM</u></p> <p><u>Posição económica e política do país</u></p> <p><u>Receitas Eletrónicas (RSP)</u></p>	<p>Falhas do Sistema SIFARMA</p> <p>Localização da Farmácia</p> <p><u>Posição económica e política do país</u></p>

IV. Análise Interna

2. Pontos Fortes

2.1. Equipa técnica qualificada e organizada

A Farmácia Luciano & Matos é constituída por uma equipa excelente tanto no ponto de vista pessoal como profissional. A equipa é constituída na sua maioria por farmacêuticos, tendo também auxiliares técnicos de farmácia e auxiliares no armazém e na manutenção dos espaços e limpeza, cumprindo os requisitos do regime jurídico das farmácias de oficina (Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto) [3]

Cada colaborador apresenta determinadas tarefas e funções para as quais estão destacados, bem como departamentos pelos quais estão responsáveis. Primam pela organização e extrema qualidade das tarefas que desempenham. Para além de todas as qualidades já mencionadas, possuem também conhecimento muito vasto e uma relação muito próxima com o utente, mostrando sempre o máximo de disponibilidade, interesse em ajudar e disposição em transmitir ao utente informações de forma a resolver o seu problema, esclarecer dúvidas, procurar soluções e mostrando interesse, digna da profissão farmacêutica e da qual me orgulho.

Todas estas qualidades que são todas elas claramente pontos fortes, e que destaca a Farmácia Luciano & Matos de outras. Agora tenho a responsabilidade também, de refletir aquilo que me foi ensinado e orgulhar-me da minha aprendizagem.

2.2. Aplicação de conhecimentos

Ao longo do curso fui adquirindo conhecimentos em vastas áreas da profissão farmacêutica para as diversas saídas profissionais, inclusive, farmácia comunitária. Algum conhecimento teórico e algum prático (da realização de estágios de Verão) que já possuía foi fundamental, como algumas das substâncias, medicamentos de marca, aparelhos de medição e dispositivos médicos, bem como os seus métodos de utilização, já eram conhecimentos adquiridos e facilitaram muito o processo de aprendizagem e adaptação à prática farmacêutica propriamente dita.

2.3. Competências pessoais

Para além dos conhecimentos teóricos adquiridos na minha formação académica, mostrei sempre interesse em aprender e dedicação ao trabalho prestado. Assim como se empenharam em ensinar-me, também eu tentei sempre prestar atenção a todos os ensinamentos que me eram transmitidos para poder reter o máximo de informação possível. A equipa recebeu-me muito bem e senti-me sempre integrado e, da mesma forma, recebi sempre muito bem todos os novos estagiários que chegavam no decorrer do meu estágio. Na equipa mostrei sempre muita energia e boa disposição.

2.4. Instalações da Farmácia ^[2]

A Farmácia Luciano & Matos está perfeitamente bem equipada, organizada e possui todos os locais necessários para a prática farmacêutica ser desempenhada da melhor forma.

A farmácia é constituída por dois andares, distribuindo-se em diversas áreas de forma a permitir um fácil e rápido acesso a qualquer uma das secções. Por estes dois andares podemos encontrar as áreas a seguir descritas:

- Zona de atendimento ao público

A zona de atendimento situa-se no andar inferior com acesso direto à praça 8 de Maio. No balcão de atendimento existem 6 terminais de computador estando a área envolvente organizada por diferentes zonas: zonas de produtos sazonais; destaque Holon; Homem; Dermocosmética; Cuidados capilares; Higiene Oral; Saúde familiar; Vitaminas e Dietéticos; Nutrição Infantil; veterinária; Conforto de pés, bebés e mães. Nas gavetas dos lineares e dos balcões, encontram-se as amostras e *testeurs* de produtos expostos e em algumas encontram-se também acessórios de farmácia tais como: materiais de penso, adesivos, batons, calicidas, dedeiras, preservativos, corta-unhas, pinças, etc.

- Zona de Armazenamento:

A zona de armazenamento distribui-se por dois pisos. No primeiro encontramos as gavetas deslizantes com os medicamentos éticos, ordenados por forma farmacêutica e por ordem alfabética; medicamentos de uso externos sujeitos a receita: ampolas bebíveis e xaropes sempre seguindo a regra da ordem alfabética. Existe ainda o frigorífico onde estão os produtos com temperatura de conservação entre 2-8°C. Para além disso é onde se

encontra a zona de entrada de encomendas. No segundo piso está o armazém de alguns medicamentos éticos, cosméticos e seringas, bem como, pensos de maiores dimensões, chás, dispositivos médicos, repelentes de insetos, sabonetes e outros produtos que não se inserem nas outras zonas de atendimento.

- Gabinete do Utente

A farmácia possui dois gabinetes que permitem um contacto mais personalizado e com privacidade para o utente e que podem ser úteis, quer para medições de parâmetros bioquímicos bem como para consultas farmacêuticas, aconselhamento em assuntos delicados e também de outros serviços que a farmácia disponibiliza e que irei enumerar posteriormente.

- Laboratório

Localiza-se no 1º piso em zona isolada. É nesta zona que se prepara os medicamentos manipulados solicitados ao balcão ou eletronicamente com a devida informação necessária.

2.5. Sistema de Gestão de qualidade

A Farmácia Luciano & Matos é uma farmácia certificada desde agosto de 2003 segundo a Norma ISO 9001 pela APCER. O facto de se tratar de uma farmácia certificada é a confirmação da máxima qualidade dos serviços prestados por esta. Nas coisas mais simples podemos compreender o envolvimento e a necessidade da implementação do SGQ, como por exemplo, a verificação regular das receitas previamente à sua organização em lotes que possibilita a deteção precoce de erros que possam ter ocorrido durante a dispensação no balcão. Também as auditorias internas ao stock e as sombras para arrumação correta dos objetos de uso frequente na farmácia simplificam o funcionamento da farmácia e a existência de entropia. Neste processo, os estagiários também podem contribuir, como elementos recentes com ideias inovadoras podendo sugerir e contribuir para a melhoria na farmácia.

Inserida no plano organizacional da farmácia estão ainda implementados os 5S e o sistema KAIZEN.

5S:

Seiri, Utilização – significa separar o necessário do desnecessário. Isto permite eliminar do espaço de trabalho os materiais que não sejam úteis.

Seiton, Organização – Significa colocar cada coisa em seu lugar devido. Isto permite organizar o espaço de trabalho de forma eficaz.

Seiso, Limpeza- Significa limpar e cuidar do ambiente de trabalho. Melhorar o nível de limpeza.

Seiketsu, Higiene – Criação de normas/standards. Isto cria normas clara para a triagem/arrumação/limpeza.

Shitsuke, Disciplina- Colaboração de toda a equipa para manter a organização. Objetivo de incentivar a melhoria contínua.

KAIZEN:

O sistema KAIZEN também contribui significativamente para a melhoria contínua. Este sistema envolve toda a equipa e mantém-na motivada, organizada e coordenada uma vez que o lema que conduz a equipa é: 'Hoje melhor do que ontem, amanhã melhor do que hoje!'

As reuniões KAIZEN acontecem de dois em dois dias e permitem fazer um balanço desse intervalo de tempo, com sugestões de melhorias, avisos para a equipa, os planos futuros, os que estão a ocorrer, os que se encontram em fase de verificação e os que demonstraram eficácia e as modificações positivas resultantes dessa ação. Nestas reuniões que duram apenas alguns minutos são mencionados alguns avisos e conselhos, muitas vezes mais direcionados aos estagiários, mas também informação generalizada para a equipa.

2.6. Plano de Estágio Organizado

A farmácia desenvolveu um programa de estágio otimizado e que nos permite uma aprendizagem gradual e de forma consolidada. As diversas áreas/departamentos são individualmente foco da nossa atenção e minuciosamente explicadas, desde a receção e entrada de encomendas, gabinete do utente, faturação e atendimento ao público. Após a passagem nas diversas áreas somos semanalmente organizados para desempenhar uma determinada tarefa em cada dia permitindo a constante aprendizagem e consolidação de conhecimentos, e que todos os estagiários aprendam simultaneamente e possam ser

inseridos novos de forma natural.

Numa fase inicial e após uma apresentação geral de todos os locais da farmácia, somos introduzidos na zona da **entrada e recepção de encomendas**, neste local recebemos as encomendas dos diversos fornecedores e posteriormente temos de inserir os produtos recebidos no sistema SIFARMA® 2000, e verificar se o produto foi efetivamente encomendado, se não, é rececionado e de seguida gerada uma nota de devolução. Se sim (maioria dos casos) verifica-se/atualiza-se a validade de acordo com o produto e o stock existente e atualiza-se o preço se for caso disso. Esta tarefa deve ser desempenhada com muita responsabilidade e com muita atenção para que a farmácia funcione corretamente.

Após a recepção da encomenda também estamos responsáveis pela arrumação nos locais previamente estabelecidos. Esta fase permite que os estagiários estabeleçam contacto com todos os medicamentos que são comercializados na farmácia e para além disso dos locais onde estão arrumados, permitindo que, aquando o atendimento ao público, mais rapidamente reconheçamos uma determinada embalagem/nome de marca e o local onde se encontra armazenada.

A segunda fase do estágio passa-se no **gabinete do utente** em que após uma explicação de todos os parâmetros que são realizados na farmácia, da intervenção que deve ser feita nos diversos casos práticos que podem surgir, bem como os métodos práticos para executar as medições corretamente e fazendo previamente em colegas, podemos posteriormente realizar em utentes que se dirijam a farmácia com essa intenção.

A terceira fase do estágio é na **faturação**, em que os estagiários entram em contacto com receitas e da importância do cumprimento de determinados requisitos e das implicações que daí possam surgir, quer para a farmácia, quer para o utente. Os pontos essenciais na análise e correção do receituário devem estar de acordo com as regras estabelecidas pelo INFARMED.

A quarta fase trata-se efetivamente do **atendimento ao público**. Previamente a esta fase, e de forma a servir de transição, temos a possibilidade de dispensar medicamentos para as associações CATI e Casa dos Pobres, uma vez que estas enviam as receitas para serem dispensadas, permitindo que nós a realizemos de uma forma calma. Esta dispensação prévia do atendimento efetivo ao público possibilita a adaptação ao Sistema SIFARMA®, tornando a transição para o balcão mais suave. Após esta introdução somos introduzidos para o balcão de atendimento ao público, acompanhados numa fase inicial por alguém da equipa e, após algum tempo, de forma autónoma.

É nos explicado as diversas fases de um atendimento e como atuar em cada umas delas:

- **Contacto:** para além de cuidar da imagem da farmácia devo também cuidar da minha imagem e demonstrar disponibilidade e simpatia para os utentes.

- **Conhecer:** devo colocar algumas questões de forma a conhecer as necessidades e motivações do utente e devo certificar-me do que será mais adequado à situação.

- **Convencer:** devo certificar-me de que vou de acordo com as necessidades do utente salientando os benefícios, as vantagens e características dos produtos que disponho e que estou a sugerir. Devo apresentar sempre mais que uma possibilidade e produtos complementares adequados à situação.

- **Concluir:** demonstro novamente disponibilidade para situações futuras, concluo a venda e agradeço a visita. [4]

Posteriormente, somos inseridos no plano de rotatividade, tal como já tinha referido, e desempenhando todas as tarefas já explicadas, semanalmente. No final de cada semana temos afixada uma tabela em que se encontra descrito o dia e o local onde cada estagiário deve estar na semana seguinte.

2.7. Grupo Holon

O GRUPO HOLON é uma rede nacional de farmácias, independentes e autónomas que partilham uma mesma marca, imagem e forma de estar e ser Farmácia. O objetivo passa por otimizar a forma como as Farmácias desenvolvem a sua atividade no dia-a-dia, nomeadamente o nível de serviço prestado ao utente. [5]

O facto de a Farmácia L & M fazer parte deste grupo traz inúmeros benefícios, de forma a otimizar a prática farmacêutica, a farmácia e a disponibilidade do farmacêutico para o utente.

Para além de ser um grupo inovador e com uma área profissional bastante desenvolvida, apresentando, por exemplo, ações a nível nacional para promoção e prevenção da saúde pública, traz ainda benefícios como: afastamento da área comercial da farmácia, uma vez que as compras são realizadas através do grupo; um portefólio com produtos da marca Holon; vantagens económicas, quer nos produtos da marca, quer de alguns medicamentos de parceiros; atividades e serviços prestados que permitem uma maior intervenção na sociedade.

2.8. Serviços prestados e Intervenção na população

A Farmácia L & M apresenta um diverso conjunto de serviços que seguem um modelo do Grupo Holon, mas adequado a população local: serviço de nutrição, podologia, pé diabético, dermocosmética e administração de injetáveis. Estes serviços promovem essencialmente um maior conhecimento da população, uma melhoria da qualidade de vida, promoção para a saúde, melhor acompanhamento terapêutico e uma melhor relação entre o farmacêutico e o doente.

Ainda no âmbito da promoção para a saúde são ainda realizados diversos rastreios ao longo do ano. Realizaram-se três rastreios durante o meu estágio:

- Rastreamento do colesterol – análise gratuita do colesterol dos utentes;
- Rastreamento do cancro do cólon retal – recolha de amostras de fezes;
- Rastreamento da qualidade do sono – inquérito online aos utentes.

De uma forma geral, a farmácia divulga a realização do rastreio de diversas formas (Facebook, flyers, publicações em jornais, diálogo com utentes) e elabora uma lista de utentes dentro do considerado população-alvo e interessados, de forma a organizar o dia do rastreio por horas, sendo por isso as inscrições geralmente limitadas.

Os rastreios são feitos de forma gratuita e, após obter os resultados dos rastreios, o farmacêutico deve analisá-los em conjunto com o utente e aconselhando-o da melhor forma, promovendo sempre um estilo de vida saudável independentemente do resultado obtido e, no caso de se tratar de uma situação irregular deve ser direcionado para o médico.

No caso do rastreio do cancro do Cólon retal, por exemplo, o objetivo foi aumentar o conhecimento da população sobre este tipo de cancro e sensibilizar a população para a importância do diagnóstico precoce e reforçar a importância da manutenção de um peso saudável e da aquisição de hábitos alimentares cuidados, como forma de prevenir o cancro colorretal. [4][5]

2.9. Elaboração de preparação individualizada de medicamentos

Um dos serviços disponibilizados à população, é a preparação individualizada de medicamentos (PIM). O público alvo para esta preparação da medicação é, não só a população mais idosa, por motivos de esquecimento, como também pessoas com uma

elevada toma diária de medicamentos e que não estejam num estado apto de fazer de forma correta a terapêutica instituída quer pelo possível esquecimento, quer pela troca de medicação.

Esta preparação consiste na colocação em um suporte com diversos depósitos, os medicamentos das respetivas horas da toma (Jejum, Pequeno-Almoço, Almoço, Jantar, Deitar) e nos dias da semana correspondentes à terapêutica instituída pelo médico. Cada PIM é preparado para o período de uma semana.

2.10. Consulta Farmacêutica

A consulta farmacêutica é dos serviços realizados pela farmácia que tem maior impacto nos utentes. Durante o período de estágio foi realizada uma campanha “Traga os seus sacos de medicamentos”. As pessoas inscritas quer nesta campanha, quer numa normal consulta farmacêutica regular têm a oportunidade de tirar as dúvidas que tiveram ou têm acerca da medicação, notificar algumas situações em que algo correu menos bem ou que ainda não está bem. Em conjunto com o farmacêutico e na presença de todos os medicamentos que atualmente toma, que já tomou, e até os chás e infusões que ocasionalmente possa tomar, traça-se um perfil farmacoterapêutico e procura-se falhas possíveis na terapêutica, interações ou formas de minimizar as reações que a pessoa possa sentir, através de um reajuste, afastamento das tomas e, se necessário, contactando o médico para sugestão de alteração do regime terapêutico.

2.11. Execução de medicamentos manipulados

A Farmácia L & M tem um número de pedidos de elaboração de manipulados que permite que todos os estagiários tenham a possibilidade de realizar pelo menos 2 manipulados com supervisão da responsável do Laboratório.

Os manipulados que ficaram a meu cuidado na preparação foram uma pomada de enxofre a 6%, em vaselina (Anexo I) e uma solução alcoólica de ácido bórico a saturação. Para a elaboração destes manipulados foi-me previamente fornecida toda a informação necessária para poder executar da forma mais correta estes manipulados.

2.12. Possibilidade de realização de sábados e serviços

A realização de sábados e serviços permite-nos perceber de forma plena o funcionamento da farmácia e de que forma é que os dias da semana ou mesmo as horas do dia influenciam, não só a quantidade de utentes, mas também a diversidade de casos práticos que surgem.

3. Pontos Fracos

3.1. Nomes comerciais de medicamentos

A falta de conhecimento dos nomes comerciais é claramente um ponto fraco pois limita-nos ao nível do atendimento ao público. Ao longo da nossa formação académica estamos sempre em contacto com nomes de substâncias/princípios ativos e não há transposição para os medicamentos comercializados, ditos, “de marca”. Este facto não permite uma associação imediata do medicamento às substâncias presentes neste, mas esta limitação é gradualmente ultrapassada pelo contato com os medicamentos ao longo do estágio.

3.2. Formação Académica (dermocosmética, veterinária e homeopatia)

A formação académica nas áreas de dermocosmética, veterinária e homeopatia não nos prepara verdadeiramente para a realidade de um atendimento ao público e não conseguimos fazer um aconselhamento adequado se não tivermos um estudo prévio da linha ou produto em questão. No caso específico da Farmácia Luciano & Matos a venda de produtos homeopáticos é mínima o que camufla a falta de conhecimento nesta área.

3.3. Formações Externas

Durante o meu período de estágio tive oportunidade de assistir a várias formações externas, mas uma vez que nos encontramos no início da nossa carreira académica e comparando com os nossos colegas estagiários, poderíamos ter assistido a mais algumas formações que nos eram disponibilizadas uma vez que, todas as oportunidades para conhecer a realidade do mercado farmacêutico e aumentar os conhecimentos são boas para a nossa integração e formação profissional

Se o estágio fosse por um período mais prolongado certamente este não seria um ponto fraco.

V. Análise Externa

4. Oportunidades

4.1. Grupo Holon

Pertencer ao grupo Holon significa ser moderna, profissional, completa; ser o espaço de eleição no âmbito da promoção da saúde e bem-estar; saber dar resposta positiva às necessidades do utente e da comunidade onde se insere; ter uma equipa de profissionais qualificados, especializados e dedicados; Ser veículo de formação e educação para a Saúde; Ser ética, social e ambientalmente responsável.

Nas Farmácias Holon é privilegiado um atendimento competente, especializado e personalizado de cada utente, são farmácias proactivas na identificação e satisfação das necessidades dos utentes em termos de informação, produtos e serviços de saúde e bem-estar.

Fazem uma dispensa responsável da medicação ao doente; manipulação magistral/oficinal; indicação farmacêutica; educação para a saúde; promoção do uso racional do medicamento; farmacovigilância e acompanhamento farmacoterapêutico.

As Farmácias Holon apresentam um atendimento proactivo e personalizado, uma forte comunicação com os seus utentes, um portefólio de produtos e serviços de saúde inovadores e diferenciados. [6]

Para além de todas as características inumeradas anteriormente, o facto da existência de diversos documentos internos ao grupo Holon, como por exemplo, os protocolos de atuação auxiliam muito, principalmente os estagiários.

Os protocolos Holon contêm diversas situações comuns que surgem atendimento ao público e em que é solicitado um aconselhamento farmacêutico. Estes protocolos têm perguntas que devem ser feitas aos utentes para perceber/confirmar a situação descrita pelo utente e uma forma de atuação adequada, que pode ser o aconselhamento de uma terapêutica não medicamentosa, medicamentosa ou direcionamento para o médico.

Fazer o estágio numa farmácia Holon foi sem dúvida uma oportunidade uma vez que são farmácias com uma visão futurista e inovadora.

4.2. Sistema de gestão de qualidade

Para além de ponto forte, o SGQ também é uma oportunidade uma vez que muitas farmácias ainda não têm o sistema integrado. Este sistema, como já foi explicado, simplifica o processo e funcionamento da farmácia, evita ao máximo a ocorrência de erros e mantêm a farmácia equilibrada, ativa, estruturada e em ótimo estado de funcionamento, o local ideal para a aprendizagem de um estagiário.

4.3. Preparação de MM e PIM

Ambas as preparações são pontos fortes da farmácia, para além disso, o facto de eu ter presenciado e elaborado alguns permitiu ter a noção dos cuidados a ter em ambas as preparações e a responsabilidade que nos é exigida, uma oportunidade única e exclusiva do grupo. Também existem procedimentos que devem ser cumpridos e eu tive a oportunidade de assistir e participar ativamente nos procedimentos.

4.4. Posição económica e política do país

A situação de crise que se vive atualmente pode ser considerada uma ameaça, mas de acordo com a equipa da L & M, também pode ser vista como uma oportunidade, uma vez que intima a um desenvolvimento pessoal e, como equipa, a um melhor desempenho proporcionando desafios, obrigando a reajustes num sentido de melhoria e otimização generalizada.

4.5. Receitas Eletrónicas

Foi neste estágio que tive o primeiro contacto com receitas eletrónicas, nomeadamente as mais recentes, as sem papel (RSP).

Uma vez que o sistema de dispensa diverge da dispensa a que os utentes estão habituados, esta foi sem dúvida uma oportunidade que me foi dada e que me será muito útil para o meu próximo contacto com receitas deste tipo.

5. Ameaças

5.1. Falhas do Sistema

As falhas do Sistema SIFARMA[®] são uma ameaça uma vez que nos impede de fazer um atendimento. Com a introdução no sistema das RSP parece que o sistema está a bloquear mais vezes que o habitual. Com a informação inserida toda virtualmente é impossível ter acesso, nem é possível processar a receita manualmente. Pode ser uma situação transitória, mas que se evidenciou algumas vezes durante o meu estágio.

5.2. Posição económica e política do país

Tal como já referi anteriormente, as farmácias vêm-se afetadas pela crise generalizada e encontra-se em constante alteração e modificações. Esta crise pode condicionar gravemente o desenvolvimento de uma farmácia em casos extremos até culminar com o seu encerramento. Felizmente a farmácia L & M é estável financeiramente e não afetou a afluência à farmácia.

5.3. Localização da Farmácia

Uma vez que se encontra inserida na praça 8 de Maio, a Farmácia L & M apresenta na área circundante diversas farmácias que de certa forma podem condicionar o fluxo de utentes, mas que não parece afetar significativamente. Assim sendo tive a oportunidade de realizar muitos atendimentos durante o meu estágio.

VI. Casos Práticos

Caso I: Acne

Uma mãe surge na farmácia preocupada porque a filha tinha muitas borbulhas na zona superior das costas. De seguida pergunta se era possível dispensar algum medicamento indicado para o tratamento da acne. Após visualizar as borbulhas e a pele e ter feito algumas perguntas tomei conhecimento que a menina tinha 13 anos e que não tinha hábitos de cuidado e limpeza da pele diários. Assim, aconselhei primeiramente o uso de um creme com ação de limpeza e esfoliante 1 a 2 vezes por semana, associado a um creme hidratante indicado para peles oleosas/mistas para aplicação diária. Também aconselhei a utilização de um protetor solar com um fator elevado, visto que a menina tinha um tom muito claro de pele. Esclareci ainda que na idade em que a menina se encontrava era normal o aparecimento de algumas borbulhas e das mudanças que podem ocorrer na pele e que era muito importante a hidratação da pele e a ingestão de água, bem como o uso do protetor solar para minimizar a oleosidade da pele. Assim, visto que provavelmente a menina estaria na fase inicial da puberdade e que posteriormente poderiam aparecer mais borbulhas indesejadas aconselhei, para o caso de não sentir melhoras, a dirigir-se a um dermatologista e que os produtos aconselhados eram complementares a qualquer tratamento de acne.

Caso 2: Diarreia

Uma senhora, com cerca de 40 anos dirige-se à farmácia queixando-se de episódios de diarreia. Referiu que tinham começado no dia anterior e que está frequentemente a ir à casa de banho. Ao ser questionada, a utente referiu que não apresentava febre e que as fezes eram pouco consistentes, mas não apresentavam sangue. Também não estava a tomar nenhum medicamento nem existia nenhuma patologia que pudesse estar na origem. A senhora pede um medicamento que resolva a solução rapidamente, uma vez que está numa fase de reuniões de trabalho.

Assim sendo, aconselhei a toma de 1 saqueta 3 vezes por dia de UL 250® (Saccharomyces boulardii) para reposição da flora intestinal e, dado que, a senhora se encontrava numa fase de reuniões, recomendei a toma de Imodium Rapid® (Loperamida), tomando 2 comprimidos orodispersíveis como dose inicial e mais 1 a cada dejeção diarreica, até um máximo de 8 comprimidos por dia, alertando para o facto de que este medicamento só deve ser usado em situações pontuais e que caso a situação persistisse deveria procurar um médico. A par das medidas farmacológicas, enfatizei o facto de ser muito importante manter o estado de hidratação através da ingestão de água e evitar derivados lácteos e alimentos ricos em fibras, doces, bolos, café, alimentos com alto teor em gorduras, bebidas alcoólicas e evitar o uso de muitos condimentos.

VII. Considerações finais

Este estágio foi a prova de que a farmácia comunitária é um local onde todos os nossos conhecimentos nas diversas áreas podem ser aplicados. Para além disso, independentemente das perspectivas futuras individuais, é um local de prestação de cuidados essenciais e que serve de transição para outras áreas. Para se ser um verdadeiro farmacêutico devemos adquirir e aperfeiçoar as capacidades básicas para lidar com o público/equipa, a comunicação, a compreensão, a paciência, a humildade, a simpatia, entre outras qualidades.

Este estágio permitiu-me integrar e consolidar muitos conhecimentos e conhecer a realidade de uma farmácia na atualidade, da importância que os farmacêuticos têm na sociedade, bem como o poder de melhoria na população que podemos exercer considerando a posição privilegiada e nível de proximidade com os utentes.

VIII. Referências Bibliográficas

[1] INFARMED, Licenciamento de Entidades, Introdução. Disponível na Internet:

http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LICENCIAMENTO_DE_ENTIDADES/FARMACEUTICOS (Acedido a 20/05/2016)

[2] Farmácia Luciano & Matos, Manual de acolhimento, 2016

[3] Prémios Almofariz, Netfarma. Disponível na Internet:
<http://www.netfarma.pt/pages/premios-almofariz> (Acedido a 20/05/2016)

[4] MINISTERIO DA SAÚDE. Decreto-Lei n. °307/2007 de 31 de agosto, D.R. 1ª série, I 68. Ministério da Saúde. Lisboa. Disponível na Internet:

<https://dre.pt/application/dir/pdfs/2007/08/16800/0608306091.pdf> (Acedido a 21/05/2016)

[5] GRUPO HOLON, Serviços, Serviços Holon. Disponível na Internet:

<http://www.grupo-holon.pt/pt/public/servicos> (Acedido a 3/06/2016)


[6] GRUPO HOLON, Documentos Internos Holon, 2016

[7] GRUPO HOLON. Universo Holon, O conceito Holon. Disponível na Internet:

http://www.grupo-holon.pt/pt/public/universo_holon (Acedido a 3/06/2016)

IX. Anexos

Anexo I - Ficha de preparação de uma pomada de enxofre a 6%, em vaselina

	FARMÁCIA LUCIANO & MATOS	Ficha de preparação de medicamentos manipulados
---	------------------------------------	--

Medicamento: Pomada de Enxofre a 6%, em vaselina

Teor em substância(s) activa(s); 100g (ml ou unidades) contém 6 g (ml) de enxofre

Forma farmacêutica: pomada Data de preparação: 27/04/2016

Número de lote: 4416 Quantidade a preparar: 200g

Matérias-primas	Nº de lote	Origem	Farmacopeia	Quantidade para 100g	Quantidade calculada	Quantidade pesada	Rubrica do operador	Rubrica do supervisor
Enxofre precipitado	151130-N-1	Acofarma	Ph. Eur. 8.5	6g	12g	12,000g	D	M
Vaselina sólida	55615	Vencilab	Ph. Eur. 8	q.b.p. 100g	q.b.p. 200g	168,011g	D	M
Vaselina líquida	634052	LabChem	Ph. Eur. 8	10g	20g	19,989g	D	M

Preparação

	Rubrica do operador
1. Verificar o estado de limpeza do material.	D
2. Pesar a vaselina líquida directamente para o recipiente unguator.	D
3. Pesar o enxofre e colocar directamente no recipiente unguator, e misturar com vareta.	D
4. Adicionar vaselina sólida ao recipiente Unguator até perfazer o peso final de 200g.	D
5. Executar a mistura no Unguator.	D
6. Fechar o recipiente e rotular.	D
7. Lavar e secar o material utilizado.	D
8.	
9.	
10.	

Imp 2.4.0.2-B 1/4

Figura I - Ficha de preparação de um manipulado (pág. I)


	Ficha de preparação de medicamentos manipulados
---	--

Aparelhagem usada: Balança 2 – A
Unguator

Embalagem


Tipo de embalagem: Unguator Capacidade do recipiente: 200/280ml

Material de embalagem	Nº de lote	Origem
Unguator	7811/29P00	Plural

Operador: _____ 

Prazo de utilização e Condições de conservação

Condições de conservação: Conservar em local seco e fresco, no recipiente bem fechado e ao abrigo da luz.

Operador: _____ 

Prazo de utilização: 30 dias

Operador: _____ 

Rotulagem

1. Proceder à elaboração do rótulo de acordo com o modelo descrito em seguida.
2. Anexar a esta ficha de preparação uma cópia, rubricada e datada, do rótulo da embalagem dispensada.

Modelo de rótulo

Identificação da Farmácia Identificação do Director Técnico Endereço e telefone da Farmácia	DENOMINAÇÃO DO MEDICAMENTO	Identificação do Médico prescriptor Identificação do doente Data de preparação Prazo de utilização Condições de conservação Nº de lote Manter fora do alcance das crianças Advertências (precauções de manuseamento, etc.) Uso externo (caso se aplique) (em fundo vermelho)
Teor em substância(s) activa(s) Quantidade dispensada Referência a matéria-primas cujo conhecimento seja eventualmente necessário para a utilização conveniente do medicamento Posologia Via de administração		


Operador: _____ 

Figura 2- Ficha de preparação de um manipulado (pág.2)

FARMÁCIA LUCIANO & MATOS | **Ficha de preparação de medicamentos manipulados**

Verificação

ENSAIO	ESPECIFICAÇÃO	RESULTADO	Rubrica do operador
Cor	Amarelada	CONFORME	<i>D</i>
Odor	Característico do enxofre	CONFORME	<i>D</i>
Aspecto	Homogêneo	CONFORME	<i>D</i>
Quantidade	200g ± 5%	CONFORME (200g)	<i>D</i>

Aprovado Rejeitado

Supervisor: *[Assinatura]* 27/04/2016

Nome e morada do doente

Nome do prescriptor

Anotações

Não foi incorporado o ácido salicílico conforme prescrito, uma vez que este medicamento manipulado se destina ao tratamento da sarna. A referência à vaselina salicilada foi um lapso da médica prescritora.

Figura 3- Ficha de preparação de um manipulado (pág.3)

FARMÁCIA LUCIANO & MATOS **Ficha de preparação de medicamentos manipulados**

Cálculo do preço de venda

MATÉRIAS-PRIMAS:

Matérias-primas	Embalagem existente em armazém		Preço de aquisição de uma dada quantidade unitária (sem IVA)		Quantidade a usar	Factor multiplicativo	Preço da matéria-prima utilizada na preparação	
	Quantidade adquirida	Preço de aquisição (n/ IVA)	Quantidade unitária	preço				
Enxofre precipit.	250g	5,08 €	1g	0,02032 €	x 12g	x 1,9	= 0,46 €	
Vaselina branca	900g	4,18 €	1g	0,00464 €	x 168g	x 1,6	= 1,25 €	
Vaselina líquida	841g	4,35 €	1g	0,00517 €	x 20g	x 1,9	= 0,20 €	
		€		€	x	n	= €	
Total Matéria-Prima (A)							=	1,91 €

HONORÁRIOS DE MANIPULAÇÃO:

	Forma Farmacéutica	Quantidade	F (€)	Factor multiplicativo	Valor
Valor referente à quantidade base	pomada	100g	4,89 €	x 3	= 14,67 €
Valor adicional		100g	x 4,89 €	x 0,01	= 4,89 €
Total da Manipulação (B)					= 19,56 €

MATERIAL DE EMBALAGEM:

Material de embalagem	Preço de aquisição	Quantidade	Factor multiplicativo	Valor
Unguento 200/280ml	1,32 €	x 1	x 1,2	= 1,58 €
	€	x	x 1,2	= €
Total de Material de Embalagem (C)				= 1,58 €

P. V. P. DO MEDICAMENTO MANIPULADO:

Soma de (A) + (B) + (C)	Factor multiplicativo	Valor
23,05 €	x 1,3	= 29,97 €
	I. V. A.	+ 1,80 €
	(D)	= 31,77 €

DISPOSITIVOS AUXILIARES DE ADMINISTRAÇÃO:

Dispositivo	Preço unitário	Quantidade	Valor
(E)			

PREÇO FINAL: (D) + (E) 31,77 €

Operador: D

Supervisor: [Assinatura]

Figura 4 - Ficha de preparação de um manipulado (pág.4)

27.04.2016

D

Farmácia Luciano e Matos
Farmácia Comunitária
Rua do Comércio, 45 - Centro - São José do Rio Preto - SP
Fone: (13) 4321-4118 - Fax: (13) 4321-4117

Lote nº Data 27/04/2016 **Fórmula**

Base:
Medicamento:
200g de POMADA DE ENXOFRE a 6%
(100g de pomada com 6g de enxofre)

Causas: cascas brancas e cascas líquidas.
Medicamento para aplicação cutânea.
Indicação: Aplicar no local em todo o corpo (de preferência para fendas), deixar atuar durante a noite e lavar de manhã, durante 3 noites seguidas, e repetir o mesmo tratamento 7 dias depois.

Contraindicações: Alergia ao enxofre ou a qualquer um dos componentes
Contereste em local seco e fresco, em recipiente bem fechado e ao abrigo da luz.
Data de Validade: 27/05/2016

Figura 5 - Rótulo de um manipulado