



Andreia Filipa Pintor Gi

## Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo  
Dr. Paulo Jorge da Silva Monteiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Andreia Filipa Pintor Gi

# Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pelo  
Dr. Paulo Jorge da Silva Monteiro e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Andreia Filipa Pintor Gi, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011146796, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade 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, 15 de julho de 2016.

“O melhor fármaco do mundo é apenas tão bom quanto a sua capacidade de ser corretamente utilizado”

S.Sawyer, 1998

## Agradecimentos

Não poderia começar este relatório, sem antes agradecer a todos os que contribuíram para o sucesso desta última etapa do meu percurso académico.

Estagiar na Farmácia de S. José, Coimbra foi uma experiência enriquecedora não só pelos conhecimentos adquiridos, mas também pela plena integração na equipa e nas atividades desta farmácia. Este estágio não seria o mesmo sem a vossa colaboração, hospitalidade, dinâmica, partilha de conhecimentos e motivação contínua. Foram 648 horas de muito trabalho, mas também de muita alegria e boa disposição. Muito Obrigada a todos por esta aprendizagem constante:

Ao Dr. Paulo Monteiro, pela sua orientação, compreensão, constante disponibilidade e sobretudo, pela confiança que em mim depositou.

À Dra. Ágata Teles, Dra. Carla Oliveira, Dra. Carla Sousa, Dra. Deolinda Silva, Dra. Isabel Reis, Dra. Joana Silva, Dr. João Pereira, Dra. Lúcia Outor, Dra. Maria Inês Reis, Dra. Marta Abreu, Dr. Paulo Mora, Dr. Pedro Marques e Dra. Susana Jesus, pelo afeto, constante auxílio, empenho, espírito de trabalho e profissionalismo que sempre demonstraram.

Aos Colegas de Estágio, pela entre-ajuda, cooperação, amizade construída e unificação de esforços no sentido de crescermos e melhorarmos todos juntos.

## Índice

Abreviaturas.....	8
1. Introdução .....	9
2. A Farmácia de S. José .....	9
3. Análise SWOT .....	10
3.1. Pontos Fortes .....	10
3.1.1. Autonomia no Atendimento ao Público .....	10
3.1.1.1. Casos Clínicos .....	11
3.1.1.1.1. Sinusite .....	11
3.1.1.1.2. Diarreia .....	13
3.1.1.1.3. Depressão.....	13
3.1.2. Muito Mais do que Medicamentos... ..	14
3.1.2.1. Suplementos Alimentares e Dispositivos Médicos .....	14
3.1.2.1.1. Casos Clínicos .....	14
3.1.2.1.1.1. Apetite Descontrolado por Doces .....	14
3.1.2.1.1.2. Suspeita de Infecção Urinária.....	15
3.1.2.1.1.3. Onicomicoses.....	16
3.1.2.2. Manipulados.....	17
3.1.2.3. Produtos de Uso Veterinário.....	17
3.1.2.4. Espaço de Dermofarmácia e Cosmética.....	18
3.1.2.4.1. Casos Clínicos .....	18
3.1.2.4.1.1. Acne.....	18
3.1.2.4.1.2. Cuidado Anti-Celulite.....	19
3.1.2.5. Serviços e Rastreios .....	20
3.1.3. Conferência de Receituário.....	20
3.1.4. O Robot.....	22
3.1.5. Exposição e Gestão das Vendas .....	22
3.1.6. Metodologia <i>Kaizen</i> .....	24
3.1.7. A Farmácia nas Redes Sociais.....	24
3.2. Pontos Fracos .....	25
3.2.1. Farmacovigilância.....	25
3.2.2. Falta uma <i>PharmWeek</i> .....	25
3.3. Oportunidades .....	26

3.3.1. Receitas Sem Papel .....	26
3.3.2. Articulação entre os Dois Estágios .....	27
3.3.3. Formações com os Delegados de Informação Médica.....	27
3.3.4. E depois do fecho? .....	28
3.4. Ameaças .....	29
3.4.1. Medicamentos Foneticamente Semelhantes “ <i>Sound-like</i> ” .....	29
3.4.2. Medicamentos Originais versus Medicamentos Genéricos.....	30
3.4.3. Oscilações de preços.....	30
4. Conclusão .....	31
Bibliografia .....	32

## Abreviaturas

MICF - Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

CHUC - Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra

MBWA - *Manage By Walking Around* (diretor técnico visível)

PVP - Preço de Venda ao Público

SNS - Serviço Nacional de Saúde

DCI - Denominação Comum Internacional

CCF - Centro de Conferência de Faturas



## **I. Introdução**

Ao longo dos anos, o perfil do utente de uma farmácia comunitária tem vindo a alterar-se... Os utentes de hoje já não procuram apenas medicamentos, procuram beleza, jovialidade e sobretudo, bem-estar. Com esta transformação, além de autênticas unidades prestadoras de cuidados de saúde, as farmácias assumem-se agora como espaços de dermofarmácia, cosmética, nutrição, fitoterapia, podologia... É uma nova realidade que exige ao farmacêutico uma permanente atualização dos seus conhecimentos e um desenvolvimento constante de competências mais abrangentes e diferenciadas, para poder responder a estes desafios que vão surgindo.

Neste tempo, em que esta nova geração de farmacêuticos somos nós, não há espaço para incertezas. Temos de ser assertivos nas respostas que damos aos utentes, temos de confiar nos nossos cinco anos de formação, temos de estar à altura das responsabilidades desta tão nobre profissão! Após a prescrição médica, o farmacêutico é o elemento-chave de continuidade no processo farmacoterapêutico, é o profissional que acompanha o utente em todas as vertentes do uso racional do medicamento, é o conselheiro por excelência dos doentes sem médico de família. Neste sentido, a realização do estágio curricular em farmácia comunitária, de forma estruturada, é reconhecida por todos os estudantes do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) como a oportunidade de testar o seu potencial enquanto futuros agentes de saúde pública, tornando-se um importante ponto de partida para quem quer ingressar neste mercado de trabalho.

## **2. A Farmácia de S. José**

De entre as muitas farmácias existentes em Coimbra, a Farmácia de S. José tem sido capaz de se evidenciar. Além da elevada qualidade da sua equipa técnica, tem à disposição dos seus utentes, uma gama de produtos e serviços muito diversificada. Embora conte já com muitos utentes fidelizados e os idosos constituam uma grande parte dessa percentagem, a sua localização privilegiada e a proximidade ao Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra (CHUC) permite-lhe também beneficiar de uma grande afluência de outro tipo de utentes das mais variadas faixas etárias, extratos socioeconómicos e níveis de literacia. Este contacto com diferentes realidades requer uma constante adaptação do farmacêutico, estimulando o seu crescimento quer profissional quer pessoal. A heterogeneidade de utentes motiva o atendimento personalizado e de excelência que distingue a Farmácia de S. José das demais farmácias. É, na verdade, a preocupação e o cuidado com todos os doentes

que a diferencia e move!

A melhor forma de uma farmácia se posicionar no mercado é ser reconhecida e recomendada ativamente pelos seus utentes. O que distingue a Farmácia dos Estabelecimentos de Venda de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (como as *Wells*) é o aconselhamento farmacêutico e o acompanhamento farmacoterapêutico dos doentes, sendo nesses dois pontos que a Farmácia de S. José continua a investir. Na realidade, são a simpatia e a disponibilidade da equipa técnica, o *Manage By Walking Around* (MBWA – diretor técnico visível), os serviços oferecidos (medição da pressão arterial, glicémia, colesterol total e triglicéridos; administração de vacinas e medicamentos injetáveis; consultas de nutrição e podologia), os espaços dedicados à dermofarmácia e cosmética e aos suplementos alimentares, a gama de dispositivos médicos e produtos de uso veterinário, e a sua fama de “farmácia que tem tudo e arranja tudo...” que fazem da Farmácia de S. José uma das mais procuradas de Coimbra.

### **3. Análise SWOT**

O objetivo deste relatório, na forma de análise SWOT, é analisar os aspetos positivos e negativos do estágio curricular em Farmácia Comunitária, bem como as oportunidades e ameaças que foram surgindo. Pretende também realçar a minha experiência pessoal e profissional enquanto estagiária na Farmácia de S. José e fomentar o espírito crítico acerca da situação atual e futura dos farmacêuticos de oficina.

#### **3.1. Pontos Fortes**

##### **3.1.1. Autonomia no Atendimento ao Público**

A efetividade das terapêuticas medicamentosas não passa só pela substância ativa, passa também pela disponibilização dos serviços necessários e complementares ao uso racional do medicamento, aplicados na perspetiva da centralização no utente. Apenas o aconselhamento é capaz de garantir qualidade e segurança terapêuticas! Este momento privilegiado, além de possibilitar a verificação da acuidade da dispensa, permite prestar a informação adequada a cada doente em concreto, elevando o conhecimento deste acerca da sua doença e medicação.<sup>1</sup> Promover a literacia dos doentes é incentivar a sua adesão à terapêutica, é deixá-los mais confortáveis acerca da sua situação clínica, é fomentar a sua relação de confiança com o farmacêutico.

Na Farmácia de S. José, o início do contacto com o atendimento é observacional, para que possamos compreender a melhor forma de comunicar com o utente. Um bom atendimento não tem de ser extenso; tem é de prestar os esclarecimentos essenciais ao doente, devendo ser personalizado consoante o seu grau de interesse e nível de escolaridade. Quanto mais simples e claro for o diálogo, melhor recebida será a nossa mensagem. Mas mais importante do que falar, é ouvir atentamente o doente, porque é a escuta ativa que vai permitir ao farmacêutico focar-se incondicionalmente na pessoa e ler a sua linguagem corporal. Esta informação não verbal é essencial para fazer as perguntas certas e assim, gerar valor para o utente. Nem sempre é possível identificar claramente uma situação clínica, mas questionar abertamente o doente pode fazer a diferença entre descobrir ou não preocupações e sintomas adicionais. É de salientar que a relação de confiança entre o farmacêutico e o utente começa na empatia que estabelecem e desenvolve-se com o compromisso do profissional de saúde em aconselhar o melhor possível. A construção desta relação não é fácil para os estagiários, principalmente nos casos em que os utentes não confiam plenamente nas nossas capacidades. Contudo, na Farmácia de S. José, somos constantemente acompanhados, e incentivados a fazer atendimentos autónomos e independentes. Ainda que surjam dúvidas, estas são rapidamente esclarecidas pelos farmacêuticos mais experientes, sempre disponíveis para nos ajudar. Este auxílio, indispensável para colmatar as nossas falhas, é, sobretudo, importante para transmitir uma maior segurança aos utentes, que posteriormente reconhecem e agradecem a atenção dispensada quer pelos estagiários, quer pela equipa técnica.

### 3.1.1.1. Casos Clínicos

Cada atendimento é único; até porque nem sempre os doentes vão à farmácia para aviar receitas. Muitas vezes, dirigem-se a nós na expectativa de esclarecer as suas dúvidas e procurar um aconselhamento.

Os casos clínicos que se seguem são baseados em relatos reais e foram resolvidos com base nos produtos disponíveis na Farmácia de S. José no momento, podendo existir outras soluções para os problemas aqui descritos.

#### 3.1.1.1.1. Sinusite

Senhora que costuma ter crises de sinusite encontra-se medicada com Kestine® (ebastina), 10 mg, uma vez ao dia. Apesar de ter o nariz descongestionado, continua a sentir

a “cabeça pesada” e “toda a testa lhe dói como se tivesse batido com esta zona em algum lado”. Tem dúvidas se deverá continuar a tomar o Kestine® e se pode aumentar a dose.

#### Aconselhamento:

A sinusite não é mais do que uma inflamação, cuja causa mais importante e frequente é a alergia respiratória: a mucosa intumescida pela inflamação alérgica pode dificultar a drenagem dos seios perinasais e provocar a sua infeção. O tratamento desta doença requer uma abordagem especializada, na qual se definem com muita precisão três objetivos principais: reduzir a inflamação, promover uma adequada drenagem das secreções nasais e tratar a infeção.<sup>2</sup>

Por isso, a doente terá de continuar a fazer o anti-histamínico, Kestine® (ebastina), 10 mg, podendo aumentar a posologia para duas vezes ao dia até sentir diminuição dos sintomas.

Pode adicionar fluticasona, por exemplo, Flonaze® (propionato de fluticasona) - uma aplicação em cada narina, duas vezes ao dia (de manhã e à noite), até os sintomas melhorarem. Este corticosteróide, em suspensão para pulverização nasal, tem ação anti-inflamatória e ajuda a controlar as reações aos alérgenos do ambiente. Ao aconselhá-lo, deve-se explicar à doente como utilizar. O Flonaze® tem uma tampa que protege e mantém limpo o aplicador nasal. Assim, o primeiro passo é retirar a tampa antes de usar o inalador. De seguida, deve-se segurar o inalador e pressionar com os dedos várias vezes até se obter um *spray* fino para o ar. Este passo é difícil para alguns idosos, e quando assim é, devemos nós executá-lo na farmácia para que o inalador vá pronto a usar. A seguir, devemos ensinar a utente a colocar o aplicador nasal numa narina e a tapar a outra com o dedo, inclinando a cabeça ligeiramente para a frente e mantendo o frasco na posição vertical. É fundamental esclarecer que se deve começar a inspirar devagar pelo nariz e enquanto se inspira, deve-se pressionar o suporte do aplicador firmemente para baixo com os dedos, para obter uma névoa dentro do nariz. Por fim, devemos mencionar à utente que expire pela boca e repita o procedimento para fazer a aplicação na outra narina.<sup>3</sup> Após utilizar o inalador, é importante que a doente limpe o aplicador nasal com um pano limpo ou lenço e volte a colocar a tampa. Deve ainda recomendar-se que beba líquidos, no sentido de manter as secreções o mais fluídas possível.

Eventualmente, pode também acrescentar-se à terapêutica um anti-inflamatório não esteróide (por exemplo, Brufen® 400 - durante 3 a 5 dias) para reduzir os sintomas de dor que a doente apresenta.

Este será o aconselhamento que descongestiona e alivia o desconforto da utente, tratando a causa da sinusite.

### 3.1.1.1.2. Diarreia

Senhora idosa, que sofre de diarreia, diz que “o Imodium® não lhe faz nada” e “o UL-250® ainda é pior”. Não gosta de saquetas, nem “nada que seja líquido”, só comprimidos ou cápsulas.

#### Aconselhamento:

É difícil encontrar algo na forma farmacêutica que a utente deseja, mas nada é impossível. Para além do Imodium® e do UL-250®, existem no mercado, outras opções como o Lacteol® 5000 M.U. cápsulas e o Antibiofillus® 250 mg cápsulas, que podem dar resposta a este pedido específico da utente. Estes antidiarreicos de origem bacteriana estão indicados no tratamento sintomático das diarreias de origem não orgânica do adulto. Porém, antes de os ceder à utente é necessário fazer uma avaliação adequada da sua história clínica, porque a diarreia é um sintoma e o seu desaparecimento só deve ser considerado uma cura se for eliminada a causa subjacente. Uma terapêutica antidiarreica só deve ser instituída após um diagnóstico etiológico, e se as medidas não farmacológicas forem insuficientes.<sup>4</sup> Assim, os medicamentos supracitados foram recomendados à doente apenas para diminuir o seu desconforto, tendo a mesma sido aconselhada a consultar o médico.

### 3.1.1.1.3. Depressão

Senhor, cuidador da mulher com Doença de Alzheimer, dirige-se à farmácia no sentido de encontrar um medicamento que combata a falta de sono que tem vindo a sentir. Já experimentou Valdispert® e Angelicalm®, mas nenhum teve o efeito desejado. Para além disso, ultimamente, tem-se sentido triste e bastante cansado.

#### Aconselhamento:

O cuidador de um doente com défice cognitivo nem sempre está preparado para lidar com a situação e embora não o admita, sofre muitas vezes de um desgaste emocional, podendo ele próprio entrar numa situação de *burn-out*.

A tristeza e a insônia que o doente relata podem ser ou não sintomas depressivos,<sup>1</sup> mas são, de certeza, indicadores de que algo não está bem. O diagnóstico da depressão é clínico e a instituição de terapêutica antidepressiva, quando necessária, é feita sob prescrição médica. Por isso, dados os sinais de alerta que o utente apresenta, a atitude mais correta será aconselhá-lo a dirigir-se a serviços especializados, mostrando-nos disponíveis para acompanhar a sua evolução.

### **3.1.2. Muito Mais do que Medicamentos...**

A Farmácia de S. José tem à disposição dos utentes muito mais do que medicamentos, sendo conhecida pelo aconselhamento e venda de suplementos alimentares, dispositivos médicos, manipulados e produtos de uso veterinário. Também a sua gama interminável de dermofarmácia e cosmética é frequentemente cartão-de-visita.

#### **3.1.2.1. Suplementos Alimentares e Dispositivos Médicos**

Embora sejam reconhecidos pelas suas propriedades terapêuticas e por isso, frequentemente procurados pelos utentes, os suplementos alimentares e dispositivos médicos não são isentos de riscos. Como tal, estes têm de ser adequados à situação clínica apresentada, para que não se coloque em causa nem a saúde do doente, nem a terapêutica medicamentosa instituída (quando for o caso). O objetivo não pode ser nunca o de opor a fitoterapia à alopatria. Aliás, é completamente desaconselhado e imprudente abandonar repentinamente o tratamento estabelecido pelo médico.<sup>5</sup> Na Farmácia de S. José, os suplementos alimentares e os dispositivos médicos são sobretudo auxiliares preciosos para combater mais rapidamente a doença e por isso, orienta-se o seu uso para a complementaridade e não para a exclusividade.

##### **3.1.2.1.1. Casos Clínicos**

Os casos clínicos que se seguem demonstram a utilidade que os suplementos alimentares e dispositivos médicos têm para o utente, justificando o porquê da sua disponibilização na farmácia.

###### **3.1.2.1.1.1. Appetite Descontrolado por Doces**

Senhora, empregada de balcão, passa o dia a correr e não tem tempo para se alimentar corretamente, “é comer e andar”. Procura um produto natural que trave o seu

apetite, principalmente, por doces: “quando chego a casa, é um descontrolo total – vai tudo o que houver”.

#### Aconselhamento:

Dado que a Farmácia de S. José dispõe de consultas de nutrição, a nossa primeira sugestão será a de encaminhar a utente para este serviço, para que obtenha um aconselhamento mais especializado.

Entretanto e porque a doente em causa não dispõe de muito tempo livre, não consegue fazer refeições espaçadas, nem praticar exercício físico, podemos aconselhar produtos que regularizem os seus níveis de açúcar no sangue e diminuam o seu apetite. Uma das opções será o BioActivo® Crómio. O crómio é um mineral essencial que, além de contribuir para o metabolismo normal dos hidratos de carbono, lípidos e proteínas, assegura que a insulina consiga ligar-se aos seus recetores celulares. Deste modo, apoia o processo biológico responsável pela manutenção de níveis normais de açúcar no sangue.<sup>6</sup> Outra alternativa será a Depuralina® Cut. Este produto natural controla o apetite através da combinação de glucomanano com spirulina. Estes constituintes induzem a sensação de saciedade, levando a que haja menos ingestão de calorías. Para além disso, esta formulação conta ainda com crómio para controlar os níveis dos hidratos de carbono em circulação, e com a cáscara-sagrada, para promover a eliminação intestinal dos produtos resultantes da alimentação.<sup>7</sup>

### 3.1.2.1.1.2. Suspeita de Infeção Urinária

Senhora relata que tem sintomas de infeção urinária e pede um antibiótico.

#### Aconselhamento:

Na farmácia, não se pode ceder antibióticos sem receita médica, mas temos de ter consciência de que os doentes, nesta situação, não podem esperar pelo dia em que têm consulta. Para além dos antibióticos, existem na Farmácia de S. José, vários produtos que podem ajudar a diminuir o desconforto urinário associado à infeção. De entre estes, salientam-se o Acidif®, o Roter Cystiberry® e o Velastisa Cistitis®. O Acidif® é um suplemento alimentar à base de L-metionina e *cranberry* que favorece o funcionamento do sistema urinário, eliminando as bactérias através da urina.<sup>8</sup> O Roter Cystiberry® é um dispositivo médico que actua nos primeiros sintomas da infeção urinária, prevenindo novas aderências das bactérias às células uro-epiteliais.<sup>9</sup> O Velastisa Cistitis® é também um

dispositivo médico que, graças à substância ativa obtida a partir do extrato de arando vermelho, inibe a adesão da *E.coli* ao trato urinário e bexiga, sendo esta eliminada pela urina.<sup>10</sup>

Tendo em vista a prevenção de infeções urinárias futuras, devemos também aconselhar a utente a aumentar a ingestão de água para ajudar na limpeza das vias urinárias, a evitar reter a urina demasiado tempo na bexiga, a urinar após as relações sexuais para expulsar as bactérias que possam ter penetrado na uretra e na bexiga e a utilizar produtos de higiene íntima específicos.

### 3.1.2.1.1.3. Onicomicoses

Senhor com onicomicoses nas unhas dos pés pretende um aconselhamento acerca dos produtos disponíveis na farmácia para este efeito. Não quer vernizes, quer outra opção que seja simples e eficaz e que evite ter de limar a unha.

#### Aconselhamento:

A onicomiose é uma infeção nas unhas, causada por fungos que se alimentam da queratina. As unhas dos pés são frequentemente as mais afetadas por estarem em contacto com ambientes húmidos, escuros e quentes – ideais para o crescimento fúngico. O aspeto das lesões cutâneas, bem como o contexto em que surgem e se distribuem, são os principais indicadores da presença da doença.

De entre as opções mais práticas e fáceis de utilizar, destaca-se o Excilor® Caneta que não requer a limagem da unha. Esta caneta fungicida é capaz de penetrar na unha e modificar o seu microambiente, tornando-o hostil ao crescimento de fungos. Deve ser aplicada duas vezes ao dia (de manhã e à noite) e para isso, basta cobrir a superfície da unha deteriorada com o produto. Este seca em dois a três minutos, podendo o utente calçar-se imediatamente depois da aplicação. O tratamento deve ser feito durante, pelo menos, três meses, recomendando-se que seja continuado até ao restabelecimento total da unha.<sup>11</sup>

Depois de tratar, importa prevenir. As infeções fúngicas podem ser prevenidas com medidas tão simples como: descalçar os sapatos (em casa) e manter os pés arejados; mudar meias todos os dias; secar bem os pés e as pregas cutâneas depois de frequentar balneários ou casas de banho; evitar a troca de sapatos e roupa com outras pessoas; e pulverizar os sapatos com antifúngicos em pó.<sup>12</sup>



O farmacêutico assume aqui um papel importante, na medida em que é o profissional de saúde mais próximo do utente. Quando este vem à farmácia, o farmacêutico pode: identificar as lesões e fazer a referência médica para diagnóstico e prescrição; sensibilizar o utente para a necessidade de tratamento e cura das onicomicoses; aconselhar sobre prevenção, riscos de contágio e medidas não farmacológicas de tratamento das lesões fúngicas; desmistificar o uso dos produtos e monitorizar o tratamento e evolução da onicomicose. Na Farmácia de S. José, é ainda possível encaminhar os utentes para as consultas de podologia existentes.

### **3.1.2.2. Manipulados**

Considera-se medicamento manipulado qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico.<sup>13</sup> Embora sejam cada vez menos frequentes, os manipulados ainda são a solução para algumas situações específicas (em que é necessário, por exemplo, personalizar a terapêutica por ajuste de dose ou elaborar associações não comercializadas) e a Farmácia de S. José recebe quase um pedido por dia.

Antes de iniciar esta tarefa, é necessário verificar que estão disponíveis todas as matérias-primas e todos os equipamentos necessários à preparação do manipulado.

Com um laboratório excecional e condições de preparação rigorosas, a Farmácia de S. José prima por garantir a qualidade do manipulado e a segurança do doente, no que diz respeito às doses da(s) substância(s) ativa(s) e à existência de incompatibilidades/ interações. Sempre que se prepara um manipulado, é preenchida uma ficha de preparação, onde se regista toda a informação relativa à manipulação, incluindo o preço do manipulado.

### **3.1.2.3. Produtos de Uso Veterinário**

Num mundo em que o melhor amigo do Homem continua a ser o seu animal de estimação, a farmácia tem de estar preparada para dar resposta às necessidades destes “bichinhos”. Na Farmácia de S. José, existem várias soluções para os diversos problemas que os cães e os gatos enfrentam no dia-a-dia. As pulgas, carraças e mosquitos são a grande preocupação dos donos que se dirigem à farmácia, na esperança de encontrar um produto que garanta resultados na proteção da saúde dos seus animais. Os mais procurados são sem dúvida, o Frontline® e o Advantix® para os cães e o Advantage® e o Milbemax® para os gatos.

Na dispensa destes produtos, é importante questionar os utentes acerca do peso do animal, bem como explicar-lhes os cuidados a ter na administração do produto.

### 3.1.2.4. Espaço de Dermofarmácia e Cosmética

Tendo por base a segurança dermatológica, a qualidade dos produtos e o compromisso de aconselhamento, a Farmácia de S. José assegura a satisfação dos utentes que procuram mais do que um cuidado específico. Desde a higiene diária ao tratamento de imperfeições da pele, muitas são as opções existentes nesta farmácia. Há uma textura para cada tipo de pele e uma combinação infundável de cosméticos, para que os utentes possam suavizar, tratar, uniformizar, iluminar e proteger a pele num só gesto.

Os cuidados fotoprotetores são também dos mais procurados. Alvos de muitas campanhas promocionais (o que incentiva o aumento das vendas), geram valor quer para a farmácia, quer para o cliente. Embora as preferências se dividam, a maioria dos utentes opta por protetores solares na forma de *spray* (para serem mais fáceis de aplicar), transparentes, resistentes à água e que estimulem, intensifiquem e prolonguem o bronzado.

#### 3.1.2.4.1. Casos Clínicos

Os produtos de dermofarmácia e cosmética contribuem significativamente para o bem-estar e auto-estima dos utentes, independentemente da sua idade e/ou género.

Dada a variedade de cosméticos da Farmácia de S. José, muitos poderiam ser os casos clínicos aqui expostos... Não obstante, considero que os dois escolhidos sobressaem pelo importante papel que o farmacêutico desempenhou no aconselhamento destes produtos.

##### 3.1.2.4.1.1. Acne

Mãe de um adolescente de 14 anos dirige-se à farmácia no sentido de encontrar um produto para a acne inicial do filho. Não quer despende muito dinheiro, porque o “filho não é lá muito fã de cremes”. Já lhe falaram do Benzac<sup>®</sup>, mas não sabe se existirá outra opção melhor.

### Aconselhamento:

As flutuações hormonais da adolescência contribuem largamente para a produção excessiva de sebo. Consequentemente, os poros ficam obstruídos e a proliferação bacteriana aumenta, surgindo a acne.

Um adolescente de 14 anos terá à partida uma acne ainda muito inicial e não precisará já de um produto tão agressivo como o Benzac<sup>®</sup> (peróxido de benzoílo). Como tal, devemos privilegiar produtos de cuidado e limpeza diários não irritantes, que não seque a pele, mas que a limpem em suavidade para limitar o excesso de sebo (produtos seborreguladores). Para combater e agir precocemente nas imperfeições, sugerimos à utente que o filho limpe bem a pele com um produto específico para a pele oleosa e que use diariamente um cuidado hidratante, que será a verdadeira solução para o sucesso do tratamento. De entre as linhas de cosmética mais económicas na Farmácia de S. José, salienta-se a Uriage Hyséac<sup>®</sup>. Assim, o utente deverá fazer uma combinação entre o Uriage Hyséac<sup>®</sup> Gel Nettoyant (gel de limpeza purificante a utilizar de manhã e à noite) e o Uriage Hyséac<sup>®</sup> A.I. (cuidado anti-imperfeições que deve ser utilizado de manhã - após o gel de limpeza na pele perfeitamente limpa e seca).<sup>14</sup> Devemos ainda lembrar à utente que é muito importante que o filho proteja a pele do sol e não rebente as borbulhas.

### **3.1.2.4.1.2. Cuidado Anti-Celulite**

Senhora, com cerca de 50 anos, queixa-se da celulite no corpo – “parece mesmo casca de laranja”. Procura um creme anti-celulite.

### Aconselhamento:

A celulite não é mais do que um depósito de gordura que se instala persistentemente sob a pele. Este problema estético, que não é exclusivo dos obesos, incomoda a maior parte das mulheres, principalmente quando começa o Verão. Para corrigir o aspeto “casca-de-laranja”, temos à disposição na nossa Farmácia, o Lierac<sup>®</sup> Body Slim e o Elancyl<sup>®</sup> Slim Design.

O Lierac<sup>®</sup> Body Slim é um cuidado adelgaçante de tripla ação, atuando sobre a celulite, a perda de firmeza e a retenção de água. Este sérum ultra-alisador conjuga o WTB SYSTEM (um complexo patenteado capaz de transformar as células “armazenadoras de gordura” em células “queimadoras de gordura”), 10% de cafeína ativa e um extrato de sabugueiro drenante. Deve ser aplicado uma a duas vezes por dia com massagem suave

sobre as zonas afetadas (coxas, ancas, nádegas), recomendando-se um tratamento mínimo de 28 dias. De salientar que a regularidade da aplicação influencia a eficácia deste produto.<sup>15</sup>

O Elancyt® Slim Design é o cuidado que combate a celulite em três dimensões: desarmazenamento, desrigidificação e drenagem. Esta fórmula conta com um complexo de cafeína tridimensional para um alisamento mais visível da pele “casca de laranja”. Para além disso, a sua textura contém pigmentos refletivos que proporcionam um efeito óptico imediato, logo após aplicação. Deve ser aplicado de manhã e dado que não cola, a utente pode vestir-se imediatamente a seguir. A duração deste tratamento é também de 28 dias.<sup>16</sup>

Devemos ainda relembrar à utente que a solução para a celulite começa no seu estilo de vida. Os “cremes” são apenas coadjuvantes do tratamento! Assim, para obter os resultados esperados, é preciso combinar uma dieta saudável com a prática regular de exercício físico.

### **3.1.2.5. Serviços e Rastreios**

Tendo em vista a deteção precoce de fatores de risco, as farmácias apostam na organização de rastreios. Estes permitem implementar intervenções direcionadas e sistematizadas de educação para a saúde.

Na Farmácia de S. José, além dos rastreios ocasionais, existem serviços permanentes de medição da pressão arterial, glicémia, colesterol total e triglicéridos. Estes serviços, ao dispor do utente, podem ser sugeridos durante a dispensa de medicamentos anti-hipertensores, anti-diabéticos e/ou anti-dislipidémicos. A realização destas medições no gabinete de atendimento personalizado aumenta a proximidade com o utente e estimula a nossa capacidade de interpretação dos resultados obtidos. Aquando desta monitorização, importa também sensibilizar os utentes para as medidas de modificação do estilo de vida. Todos os doentes sabem que devem perder peso e praticar exercício físico, mas podem nunca ter sido incentivados a fazê-lo. Conversar com o utente a fim de perceber as suas preferências alimentares e gostos desportivos pode ser o primeiro passo para um caminho mais saudável.<sup>17</sup> Descobrir novos hábitos e mudar os antigos pode ser a chave para prevenir os tão frequentes eventos cardiovasculares.

### **3.1.3. Conferência de Receituário**

Na dispensa das receitas médicas em papel, procede-se ainda durante o atendimento à impressão do documento de faturação no verso da receita. Este indica os dados da

farmácia, o número da receita médica aviada, o número da venda, o operador que dispensou os medicamentos, a data da dispensa, os medicamentos dispensados, o seu Preço de Venda ao Público (PVP), o valor da comparticipação, o valor a pagar pelo utente e o código do organismo de comparticipação. Junto a este, em cada receita, encontra-se atribuído um conjunto de três números que correspondem, respetivamente, ao número da receita no lote, ao número do lote em que a receita foi inserida e à série do mês. Cada lote é constituído por um conjunto de trinta receitas.

Primeiramente, as receitas são organizadas e revistas diariamente pelos estagiários, anotando-se, numa folha própria designada de “Receituário – Fase I”, qual o mês/série, organismo e lote em causa e observações (quando aplicável).

Esta revisão do receituário é fulcral para conhecermos e reconhecermos os diversos regimes de comparticipação dos medicamentos e para estarmos mais atentos, durante o atendimento, a possíveis erros que as receitas possam conter. Quando existe uma receita não assinada pelo médico, rasurada, incompleta (por exemplo, não se encontra indicada a dosagem ou a dimensão da embalagem), “mal passada” (por exemplo, medicamentos psicotrópicos prescritos juntamente com outros medicamentos) ou fora da validade, averigua-se qual o local onde os medicamentos foram prescritos e tenta-se contactar o médico, no sentido de nos dirigirmos ao local para resolver o problema. Com este procedimento, defendemos o superior interesse do utente, poupando-o de mais encargos e deslocações. Esta é uma das comodidades que mais o fideliza à nossa Farmácia.

Depois da verificação das receitas pelo Farmacêutico Responsável, estas são agrupadas por lotes, dentro de cada organismo, por ordem do número da receita. Quando um lote fica completo, emite-se o Verbete de Identificação do Lote. Este documento, que tem de ser carimbado pela farmácia, é como um resumo que acompanha aquelas trinta receitas. Inclui: a identificação da farmácia, o mês e o ano, o organismo, o número do lote, o número de receitas, o número de etiquetas e a importância total do lote correspondente ao PVP, ao valor pago pelo utente e ao valor da comparticipação (discriminando também os valores específicos de cada receita).

No fim do mês, é realizado o fecho dos lotes em cada organismo e são emitidas as Relações Resumo dos Lotes, em duplicado para os organismos do Serviço Nacional de Saúde (SNS) e em quadruplicado para os outros organismos. Para cada organismo, emite-se ainda a Fatura Mensal de Medicamentos, em quadruplicado, com identificação da farmácia,

organismo, número da fatura, número de lotes, valor total do PVP, valor pago pelo utente e valor da comparticipação.

De ressaltar que o objetivo da conferência do receituário é o reembolso do valor da comparticipação à farmácia e como tal, esta tarefa assume-se como uma das mais relevantes atividades de *Back-Office*.

### 3.1.4. O Robot

Uma ferramenta muito importante para a eficiência logística da Farmácia de S. José é o Robot.

Apesar de ser necessário introduzir manualmente os produtos rececionados, este aparelho excepcional funciona depois como um armazém automático de medicamentos, que facilita tanto a organização da farmácia como a gestão dos *stocks*. Todos os medicamentos introduzidos são arrumados por data de validade e dispensados (segundo a regra “*first expire, first out*”) através de seis saídas, mediante os pedidos realizados nos balcões de atendimento. Este sistema, além de aumentar a rapidez na satisfação dos pedidos, permite-nos estar focados no utente. Não é necessário ir procurar o produto, é o produto que vem ter conosco – e é enquanto este chega que podemos e devemos ir conversando com o utente e esclarecendo as suas dúvidas acerca da medicação.

De salientar que, com a prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI), os utentes habituaram-se a escolher o laboratório do genérico que querem tomar. Por isso, a nossa “passagem” pela inserção de medicamentos no Robot é também fundamental para que, no atendimento, sejamos capazes de decifrar qual o medicamento genérico que o doente procura. Raramente os utentes sabem qual é o laboratório; porém, são frequentemente capazes de descrever a “caixa”. Não quero com isto dizer que seja possível decorarmos todas as embalagens que colocamos diariamente neste dispensador automático, mas a verdade é que esta familiarização, decorrente da reposição, nos ajuda, muitas vezes, a associar o nome do laboratório à “caixa que o doente tem levado sempre e que quer manter”.

### 3.1.5. Exposição e Gestão das Vendas

Apesar da segurança, saúde e bem-estar dos doentes vir sempre em primeiro lugar, a farmácia é indubitavelmente um negócio e tem de ser gerida como tal para ter um futuro sustentável. É a ética profissional, aliada a uma boa gestão, que permite a subsistência da

atividade, dinamizando a sistematização do trabalho do farmacêutico. A grande parte das tarefas em farmácia é passível de ser medida: a medição não é o controlo, mas sim a aferição do que correu bem e do que tem de ser melhorado.<sup>18</sup>

As tendências influenciam a exposição, e a sua localização na farmácia é o ponto-chave da sua rentabilidade; daí a necessidade de gerir adequadamente o espaço, não só interior como exterior.

Neste aspeto, a Farmácia de S. José tem consciência de que a farmácia começa do lado de fora. As montras encontram-se de acordo com a publicidade de impacto nos *media* (para se tornarem atrativas), dão destaque aos produtos e otimizam a exposição das campanhas.

Assim que o utente entra na farmácia, as gôndolas captam a sua atenção, transmitindo uma linguagem simples e clara do benefício para o cliente. O posicionamento das necessidades e preferências dos utentes em sítios quentes da farmácia, associado à organização dos produtos por categoria nos lineares e gôndolas, facilita também o *cross-selling* e promove a satisfação dos utentes com a diversidade de produtos disponibilizada. De ressaltar que o segredo da boa gestão de *stocks* da Farmácia de S. José não é possuir todos os produtos do mercado, mas sim ter aqueles que satisfazem as necessidades dos clientes habituais, nas quantidades apropriadas; havendo uma permanente preocupação de disponibilizar os produtos em falta com a maior brevidade possível. Quando um utente procura um produto que não consta do inventário, é sempre feito um esforço no sentido de o encomendar e de o ter na farmácia o mais rapidamente possível. Para a eficiência deste processo, a Farmácia de S. José conta com os serviços de encomenda instantânea da Plural e da Udifar.

Todavia, por vezes, só ter os produtos não chega - existe um lado emocional na compra que exige iniciativas sazonais e/ou ações em torno de dias comemorativos (por exemplo, dia da grávida, dia da criança, dia da fotoproteção...) e, quando possível, amostras e *testers* disponíveis em acesso rápido, para que o cliente possa experimentar o produto e sentir a sua vantagem. Os brindes que alguns laboratórios oferecem são também, nalguns casos, pertinentes para induzir uma compra. Por isso, gerir eficazmente o alcance visual destes pode ser, nalguns casos, uma estratégia vencedora. Não nos podemos esquecer que o *Merchandising Farmacêutico* envolve combinar todos os recursos para potenciar a venda! Os lineares devem vender por si e adaptar-se aos produtos e as gôndolas devem condicionar de forma positiva o percurso do utente até ao balcão, despertando o seu

interesse para outras necessidades.

### 3.1.6. Metodologia Kaizen

*Kaizen* significa mudar para melhor. Esta palavra de origem japonesa estabelece uma metodologia que ajuda a implementar uma Cultura de Melhoria Contínua, gerando ganhos onde é aplicada. Mudar equipas, mudar comportamentos... nem sempre é fácil, mas a Farmácia de S. José aceitou o desafio e segue agora uma Metodologia *Kaizen*. Os princípios desta mudança visam a criação de valor para o cliente, assentando na eliminação do desperdício através da agilização dos processos (tornando-os visíveis e à prova de erro) e do envolvimento dos colaboradores. Quer isto dizer que o objetivo é aumentar a produtividade e reduzir os custos, perfeccionando e reforçando o que é o valor acrescentado para os utentes. De facto, o *gemba*, local que origina valor, não é o armazém nem o *stock* de produtos, é o local de atendimento. Quando se dirige a nós, o utente não procura apenas preço, procura nível de satisfação e qualidade. Para que o atendimento seja do seu agrado, é preciso reduzir os tempos de espera e melhorar as áreas de trabalho. Neste âmbito, e porque o espaço onde se trabalha determina os comportamentos da equipa, foram adaptados os 5S à nossa Farmácia: *Seiri* (triar o que é e não é necessário), *Seiton* (arrumar de forma simples e visível), *Seiso* (limpar para restaurar as condições das áreas e dos equipamentos), *Seiketsu* (normalizar para manter as condições) e *Shitsuke* (disciplinar para cumprir e melhorar). De notar que toda esta mudança só é possível, porque o Diretor Técnico tenta captar a equipa não pela teoria, mas pelas ações. O facto dos colaboradores estarem motivados e terem um objetivo comum torna a adesão a esta nova metodologia inevitável, permitindo atingir resultados concretos todos os dias.

### 3.1.7. A Farmácia nas Redes Sociais

Hoje em dia, o *Facebook* é a rede social de eleição para comunicar e isso pode refletir-se nas vendas de uma farmácia. Para divulgar novidades acerca de produtos e serviços, bem como promoções, passatempos e eventos ou informações úteis sobre saúde e bem-estar, a Farmácia de S. José tem contado com o seu *Facebook*. Esta forma inovadora de estar com os utentes tem estimulado a sua curiosidade e os comentários às nossas ações e campanhas não poderiam ser mais positivos. Contamos já com 1257 gostos na nossa página!



## 3.2. Pontos Fracos

### 3.2.1. Farmacovigilância

A progressão ou agravamento de uma doença de base enquanto o doente está a tomar um medicamento é um exemplo de um acontecimento adverso e deve ser notificado, independentemente do doente continuar ou não com a terapêutica.<sup>19</sup> Mas quantas vezes, durante o atendimento, perguntamos aos doentes se estão melhores? Quantas vezes seguimos o doente, após a dispensa do medicamento? Quantas vezes acompanhamos a evolução da sua situação clínica? Embora a resposta a estas perguntas seja muito raramente; nunca é tarde para começarmos a investir na saúde dos nossos doentes. Para reverter este ponto fraco, é necessário promover a cultura da notificação. Por outras palavras, é preciso procurar diminuir erros de medicação, monitorizar a qualidade das prescrições e gerir a toma simultânea de vários medicamentos, principalmente em doentes idosos.<sup>17</sup> Temos de tentar seguir e acompanhar os doentes após a dispensa do medicamento, porque só uma farmacovigilância rigorosa vai permitir ganhos, quer no plano clínico e humanístico, quer no plano económico. Não nos podemos esquecer que monitorizar os doentes é impedir a sua ida ao hospital, é melhorar a sua qualidade de vida, e é, sobretudo, fortalecer a sua relação de confiança com o farmacêutico. Uma atenção especial pode ser crucial para diferenciar o atendimento e estimular o regresso do utente à farmácia!

### 3.2.2. Falta uma PharmWeek

Assim como existe a semana do *PharmCareer* que nos prepara para o primeiro contacto com o meio profissional, deveria também existir uma *PharmWeek*, isto é, uma semana em que os alunos pudessem desenvolver competências técnicas de atendimento e aconselhamento ao utente. O conhecimento sólido de farmacologia que temos, aliado aos protocolos de indicação farmacêutica existentes, ajudam-nos no desafio quotidiano da automedicação dos doentes. Contudo, tornam-se insuficientes na altura da abordagem ao utente. Embora sejamos, muitas vezes, capazes de identificar a situação clínica e opinar acerca da terapêutica de não prescrição médica obrigatória a instituir, temos dificuldade em seleccionar o(s) fármaco(s) mais adequado(s) às características individuais do doente, patologias associadas e terapêuticas adicionais. Para além disso, o facto de nem todos os doentes conseguirem responder objetivamente às nossas questões torna difícil manter uma comunicação que transmita as suas necessidades, conquiste a sua atenção e supere as suas expectativas em relação ao atendimento. Deveríamos aprender ao longo do curso a lidar

com o utente, a fazer as perguntas certas... porque é o sucesso desta interação que permite obter as respostas que nos apoiam e que nos fazem sentir seguros na nossa decisão clínica. Assim, a *PharmWeek* consistiria numa mimetização do ambiente em farmácia de oficina, com treino de entrevistas farmacêutico-doente e inclusão do programa SIFARMA2000®. Este programa informático, de extrema importância para o farmacêutico, é muito intuitivo quando se trata de uma venda normal (com ou sem participação); mas quando o objetivo é realizar ou regularizar uma venda suspensa, quando o doente tem um plano complementar ao SNS ou até mesmo quando pretende aviar uma receita manual com exceções, portarias e/ou despachos, o caso muda de figura. Não é, para nós, imediata a correspondência das exceções, portarias e/ou despachos aos respetivos organismos das receitas médicas manuais. Não fazemos ideia de que, por exemplo, o Despacho nº 11 387-A/2003 corresponde ao lúpus e por isso, tem de ser feito com o plano do organismo 67; nem temos meios para deduzir que as tiras de medição de glicémia, outro exemplo, têm de ser aviadas associadas ao plano do organismo DS (e não ao plano do organismo 01 que corresponde ao SNS e que é o que vem inscrito na receita médica). É verdade que não há um manual que explique isto, que o estágio é parte da nossa formação e que não é numa semana antes do mesmo que vamos aprender tudo. Porém, estarmos conscientes de que nem tudo é automático pode fazer toda a diferença na prevenção deste tipo de erro. Foi a experiência obtida durante o meu estágio de verão em farmácia comunitária que me permitiu estar alerta para esta situação e esclarecer oportunamente as dúvidas que foram surgindo. Neste contexto, saliento a disponibilidade e a preocupação demonstrada pelos farmacêuticos da Farmácia de S. José para nos explicar estes "pormenores". Um dia, todas as farmácias serão assim, mas até lá, torna-se urgente pensarmos que nem todos os estudantes têm oportunidade de realizar estágio de verão em farmácia comunitária e que mesmo que o realizem, estão dependentes da vontade que o farmacêutico tem de os ajudar...

### **3.3. Oportunidades**

#### **3.3.1. Receitas Sem Papel**

Apesar de continuarem a existir receitas em papel, estas têm vindo a ser desmaterializadas.

A "Receita Sem Papel" é um novo modelo eletrónico que inclui todo o ciclo da receita, desde da prescrição no médico à dispensa na farmácia, passando pela conferência das faturas no Centro de Conferência de Faturas (CCF).<sup>20</sup> Este sistema traz vantagens para o

utente, na medida em que todos os produtos de saúde prescritos são incluídos num único receituário e o utente pode optar por aviar todos os produtos prescritos, ou apenas parte deles, sendo possível levantar os restantes em diferentes estabelecimentos e em datas distintas. No entanto, quando a receita é enviada por mensagem para o telemóvel, o facto de não ser possível a leitura óptica dos códigos e a possibilidade de alguém telefonar ou até mesmo de o telemóvel ficar sem bateria são condicionantes que podem atrasar o processo que antes era simples. Para além disso, quando se aviam receitas em multicomponente (isto é, quando se faz em simultâneo no mesmo atendimento receitas em papel e receitas sem papel) e ocorre algum erro (do qual só nos apercebemos na conferência do receituário), não se pode anular, nem refazer - uma vez que não possuímos nem o número, nem o código de acesso, nem o código do direito de opção da receita sem papel.

Assim, embora esta desmaterialização constitua uma oportunidade de controlo de emissão e dispensa de receita médica, encontra-se ainda longe de ser perfeita.

### **3.3.2. Articulação entre os Dois Estágios**

A relação entre os laboratórios de medicamentos e as farmácias comunitárias deve passar por uma relação de parceria e colaboração *win-win*, que maximize o compromisso com o utente.

Enquanto estagiária na PFIZER, trabalhei no projeto PFIZER FARMA MAIS. Este sítio da Internet criado a pensar nos farmacêuticos, ajuda-os diariamente a fazer mais por si, pelo seu negócio e pelos seus utentes.<sup>21</sup> Com o objetivo de dinamizar ainda mais a Farmácia de S. José, sugeri ao Diretor Técnico o registo dele e da equipa neste sítio. De todos os recursos disponíveis, aquele que mais suscitou interesse foi a iniciativa dos *Webinars*. Como tal, com a autorização do Dr. Paulo Monteiro, procurei divulgar, sempre atempadamente, este tipo de formação. Além de gratuita e creditada pela Ordem dos Farmacêuticos, o facto de decorrer após o horário de funcionamento da farmácia representou uma grande vantagem. Durante o meu estágio, foi possível demonstrar quer o lado mais inspirador e motivacional destas formações (através do *Webinar* “Metodologia Kaizen – Como Tornar a sua Farmácia Mais Efetiva”), quer o lado mais clínico e de aconselhamento ao utente (através do *Webinar* “Contraceção – Diferentes Soluções para Mulheres Únicas”).

### **3.3.3. Formações com os Delegados de Informação Médica**

Os laboratórios têm cada vez mais consciência da necessidade de criar conteúdos a

pensar nos farmacêuticos, para manter o lugar de destaque das suas marcas. De facto, o farmacêutico só é capaz de aconselhar um produto se conhecer bem as suas características, indicações, posologia, reações adversas, interações... Por este motivo, os delegados de informação médica procuram dar formações que evidenciem os benefícios dos seus produtos e os distingam dos demais.

Embora se trate de uma estratégia comercialmente delineada para promover os produtos, nenhum farmacêutico pode negar a importância destas formações. O desenvolvimento de novas competências e o conhecimento das vantagens dos produtos que temos ao nosso dispor contribuem diariamente para melhor aconselharmos o utente. De facto, a oportunidade de assistir a estas formações foi imprescindível não só para melhorar o meu desempenho no atendimento, mas também para colmatar as minhas lacunas relativas a áreas menos exploradas durante o curso, como a dermofarmácia e cosmética, os suplementos alimentares, a puericultura e os produtos capilares e de higiene oral. Neste processo de aprendizagem, foram também fulcrais as questões colocadas pelos farmacêuticos. Estas, além de fomentaram o nosso espírito crítico e interventivo, ajudaram-nos a perceber quais os futuros argumentos que poderemos utilizar em contexto real com o utente.

#### **3.3.4. E depois do fecho?**

Apesar da Farmácia de S. José ter um horário de funcionamento alargado e ininterrupto (das 8h30min às 21h nos dias de semana; e das 9h às 20h aos sábados), existem utentes que não conseguem chegar a tempo e a quem não podemos negar o atendimento. É um pequeno atraso que muito adianta a sua fidelização.

Não obstante, desengane-se quem pensa que as tarefas terminam com o último cliente. Antes de ir embora, é necessário preparar a farmácia para o dia seguinte. Primeiro, temos de consultar as vendas e retirados do *CashGuard* (máquina que armazena o dinheiro no número de operário correspondente, calculando o troco correto) e confirmar que estes totais batem certo com os valores introduzidos na tabela de verificação das caixas. A seguir, é necessário verificar que o total da tabela corresponde ao total da consulta de caixa no computador. Normalmente, não existem grandes discrepâncias, porque cada operador é responsável pela sua caixa e por assegurar que esta se encontra de acordo com o valor apurado no SIFARMA2000®.

Depois desta dupla verificação, segue-se o esvaziamento do *CashGuard* até ao fundo

de caixa e a execução das seguranças/ativação do alarme.

A oportunidade de assistir a este procedimento permitiu-me ficar a conhecer o funcionamento da farmácia no seu todo. De facto, só com um horário flexível é que se torna possível compreender o controlo da caixa e a sua função na gestão da Farmácia de S. José.

### 3.4. Ameaças

#### 3.4.1. Medicamentos Foneticamente Semelhantes “*Sound-like*”

Em dias de grande afluência de utentes, em que o nível de ruído é mais elevado, torna-se difícil distinguir pedidos de medicamentos que foneticamente se confundem (“*Sound-like*”). São vários os exemplos deste fator predisponente para erros de medicação:

- Betnovate<sup>®</sup> e Dermovate<sup>®</sup> – embora sejam ambos corticosteróides de aplicação tópica, o Betnovate<sup>®</sup> tem como substância ativa a betametasona, enquanto o Dermovate<sup>®</sup> tem como substância ativa o propionato de clobetasol.
- Cerbon<sup>®</sup> e Cerebrum<sup>®</sup> – embora sejam ambos utilizados para o tratamento sintomático das alterações das funções cognitivas, o Cerbon<sup>®</sup> é um Medicamento Sujeito a Receita Médica frequentemente utilizado para insuficiências funcionais do Sistema Nervoso Central (SNC), para esgotamentos físicos e psíquicos e para sintomatologia de involução pré-senil e senil; enquanto o Cerebrum<sup>®</sup> é um suplemento alimentar indicado para manter a saúde do sistema nervoso, tendo funções anti-asténicas e psicoestimulantes.
- Cetirizina e Cecrisina<sup>®</sup> – enquanto a Cetirizina é um anti-histamínico H1 não-sedativo, a Cecrisina<sup>®</sup> é ácido ascórbico (Vitamina C).
- Ronic<sup>®</sup> e Clonix<sup>®</sup> – enquanto o Ronic<sup>®</sup> é um medicamento usado em afeções oculares, o Clonix<sup>®</sup> é um analgésico para o tratamento da dor ligeira a moderada.

Se o farmacêutico não conhecer a história clínica do doente e se este não se aperceber do equívoco, este possível erro na dispensa do medicamento pode prejudicar a saúde do utente e, em última instância, fazer a diferença entre a vida e a morte!

### 3.4.2. Medicamentos Originais versus Medicamentos Genéricos

Na Farmácia de S. José, como em qualquer outra farmácia do país, defendemos a ideia de que os medicamentos genéricos são iguais aos medicamentos originais. Mas serão mesmo idênticos? Não haverá mesmo diferença entre eles? Se é verdade que os medicamentos genéricos são medicamentos com a mesma composição qualitativa e quantitativa em substância(s) ativa(s) e a mesma forma farmacêutica, e cuja bioequivalência com o medicamento de referência foi demonstrada por estudos de biodisponibilidade apropriados; então porque é que a furosemida (medicamento genérico) não tem o mesmo efeito terapêutico que o Lasix®? Porque é que os médicos escrevem constantemente o nome do medicamento de referência nas guias de tratamento, particularmente quando a prescrição é de antibióticos? Porque é que sai uma circular do INFARMED, IP a informar que, no contexto da prescrição do fármaco pregabalina, apenas o medicamento Lyrica® pode ser prescrito e dispensado para o tratamento da dor neuropática?<sup>22</sup> Todas estas questões nos deveriam levar a refletir não só no momento da venda, mas também no momento da compra. É claro que temos de pensar na rentabilidade e na margem de lucro que os laboratórios dos genéricos nos oferecem, mas comprar bem pode não nos servir de nada se o doente não acreditar em nós. De facto, esta é uma problemática que pode ameaçar a confiança que o utente deposita no farmacêutico e no seu aconselhamento, porque é a nós que ele pergunta se o genérico é tão efetivo como o de marca, e somos nós que lhe garantimos que o facto de ser mais barato não influencia em nada a eficácia e segurança terapêuticas...

### 3.4.3. Oscilações de preços

A permanente atualização do preço dos medicamentos é um dos fatores que pode pôr em causa a relação do utente com os farmacêuticos e com as farmácias. Esta ameaça à classe profissional farmacêutica é particularmente preocupante, quando o utente traz receita médica. O facto de haver oscilações entre o preço constante na receita e o preço real do medicamento na farmácia deixa os doentes desconfortáveis e duvidosos, criando uma desconfiança por esta não correspondência. Nestes casos, temos de saber lidar com a pressão e construir um raciocínio lógico com o utente que lhe mostre que a culpa dessa diferença não é nossa, e que não ganhamos nada com essa disparidade. Contudo, nem sempre é fácil explicar aos doentes que os valores relativos aos preços de referência e aos

cinco preços mais baixos são atualizados trimestralmente pelo INFARMED,IP; e por isso, esta divergência pode constituir uma perda de credibilidade.

#### 4. Conclusão

Com as elevadas taxas moderadoras praticadas nos hospitais e os longos tempos de espera que se fazem sentir, os utentes procuram na farmácia comunitária a alternativa às consultas médicas. Esta relação de proximidade exige do farmacêutico uma disponibilidade imediata e uma capacidade inigualável de raciocínio clínico. É um desafio permanente cuja resolução reflete quer as diferenças e as necessidades individuais de cada doente, quer o espírito de colaboração da equipa técnica. Nem sempre estamos preparados para responder prontamente às questões que surgem, mas o apoio que temos durante o estágio permite-nos aprender a lidar com as várias situações e a ganhar segurança no aconselhamento.

É verdade que o tempo e a prática conduzem a melhores resultados, mas o sentimento de exclusividade que fideliza o utente à Farmácia de S. José é fruto de um trabalho conjunto e constante. Como no jogo de futebol que realizámos, não existe o melhor, existe uma equipa que trabalha diariamente para que o doente saia vencedor. O aconselhamento é aqui a especialidade, a inspiração para continuarmos a carregar o peso de uma bata na luta pela saúde e bem-estar dos utentes que em nós confiam!

Ser farmacêutico nos dias de hoje é cuidar do doente o máximo que se pode, com a mínima visibilidade que se tem... é ter a necessidade de olhar para trás, acreditar nos planos traçados e lutar pelos projetos idealizados. No futuro, teremos de manter com o utente o contacto direto e realizar um acompanhamento mais correto. Só quando formos mais interventivos do que antes, é que algo já estará diferente. Por enquanto, o mundo tem mudado à nossa volta, só ainda não mudámos a "gente"!

## Bibliografia

1. GUIMARÃES, S. et al. - **Terapêutica medicamentosa e suas bases farmacológicas**. 5ª Edição. Porto: Porto Editora, 2006. ISBN 978-972-0-01794-9
2. Fundação Portuguesa do Pulmão - **Sinusite**. [Acedido a 27 de maio de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.fundacaoportuguesadopulmao.org/sinusites.html>
3. INFARMED, IP - **Folheto Informativo do Flonaze® 50 microgramas/dose suspensão para pulverização nasal**. [Acedido a 27 de maio de 2016]. Disponível na Internet: [http://www.infarmed.pt/infomed/download\\_ficheiro.php?med\\_id=585021&tipo\\_do\\_c=fi](http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=585021&tipo_do_c=fi)
4. SOARES, MA. - **Medicamentos não prescritos. Aconselhamento Farmacêutico**. 2ª Edição. Lisboa: Publicações Farmácia Portuguesa, ANF, 2002. ISBN 972-98579-8-9.
5. PROENÇA DA CUNHA, A. - **Farmacognosia e Fitoquímica**. 4ª Edição. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2014. ISBN 978-972-31-1142-2.
6. Pharma Nord - **BioActivo® Crómio**. [Acedido a 29 de maio de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.pharmanord.pt/produtos/details/bio-cromio>
7. TopFarma - **Depuralina® Cut**. [Acedido a 29 de maio de 2016]. Disponível na Internet: <http://topfarma.com.pt/emagrecimento/depuralina-cut-84-caps-detail>
8. BioHealth - **Acidif®**. [Acedido a 29 de maio de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.biohealth.it/patologie/store/95/acidif-lmetionina-e-cranberry-.html>
9. Roter - **Roter Cystiberry®**. [Acedido a 29 de maio de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.roter.pt/nl/roter-cystiberry%C2%AE>
10. ISDIN - **Velastisa Cistitis®**. [Acedido a 29 de maio de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.isdin.com/pt-PT/saude-mulher/velastisa-cistite>
11. Excilor® - **Produtos**. [Acedido a 29 de maio de 2016]. Disponível na Internet: <http://excilor.com/pt-pt/fungica-das-unhas/produtos/>
12. DermNet NZ - **Treatment of fungal infections**. [Acedido a 29 de maio de 2016]. Disponível na Internet: <http://dermnetnz.org/treatments/fungal-treatment.html#j4>



13. INFARMED, IP - **Manipulados**. [Acedido a 5 de junho de 2016]. Disponível na Internet: [http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MONITORIZACAO\\_DO\\_MERCADO/INSPECCAO/MEDICAMENTOS\\_MANIPULADOS/MANIPULADOS](http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MONITORIZACAO_DO_MERCADO/INSPECCAO/MEDICAMENTOS_MANIPULADOS/MANIPULADOS)
14. Uriage - **Hyséac**<sup>®</sup>. [Acedido a 13 de junho de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.uriage.com/PT/pt/linha-de-produtos/rosto/necessidade/eliminar-as-imperfeicoes>
15. Lierac<sup>®</sup> - **BodySlim**. [Acedido a 13 de junho de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.lierac.pt/index.php/corpo/cuidados/anticeluliticos/body-slim.html>
16. Elancyl<sup>®</sup> - **Slim Design**. [Acedido a 13 de junho de 2016]. Disponível na Internet: <http://www.elancyl.pt/slim-design>
17. WALKER, R., WHITTLESEA, C. - **Clinical Pharmacy and Therapeutics**. 5ª Edição. London, UK: Churchill Livingstone, 2012. ISBN 9780702042935.
18. AGUIAR, AH. - **Boas práticas de gestão na farmácia: Guia de acção para tempos modernos**. 2ª Edição. Lisboa: Hollyfar, 2012. ISBN 978-989-96318-4-7.
19. ANDREWS, E., MOORE, N. - **Mann's Pharmacovigilance**. 3ª Edição. New York: Wiley-Blackwell, 2014. ISBN 978-1-118-89019-6.
20. Serviços Partilhados do Ministério da Saúde - **Receita Sem Papel**. [Acedido a 14 de junho de 2016]. Disponível na Internet: <http://spms.min-saude.pt/product/receita-sem-papel/>
21. Pfizer - **PFIZER FARMA MAIS**. [Acedido a 19 de maio de 2016]. Disponível na Internet: <https://www.pfizerfarmamais.pt/>
22. INFARMED, IP - **Alteração da comparticipação do medicamento Lyrica**<sup>®</sup>. [Acedido a 31 de maio de 2016]. Disponível na Internet: [http://www.infarmed.pt/portal/INFARMED/MAIS\\_NOVIDADES/DETALHE\\_NOVIDADE?itemid=10722067](http://www.infarmed.pt/portal/INFARMED/MAIS_NOVIDADES/DETALHE_NOVIDADE?itemid=10722067)