



Ana Patrícia dos Santos Freitas

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Patrícia dos Santos Freitas

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Patrícia dos Santos Freitas, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010146181, 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, 14 de Julho de 2016

Ana Patrícia dos Santos Freitas

AGRADECIMENTOS

Quero prestar os meus mais profundos e sinceros agradecimentos a todas as pessoas que contribuíram para a conclusão de mais uma etapa importante da minha vida.

Tenho que agradecer:

À minha Família, mãe, pai e irmão, pelo apoio incondicional, pela confiança que sempre depositaram em mim e por sempre me incentivarem a superar-me a mim mesma.

Ao Filipe, por todo o apoio, pela motivação e por acreditar em mim e nas minhas capacidades, mesmo quando eu própria duvido.

À Farmácia São José, pela hospitalidade, disponibilidade e carinho. Todos os colaboradores, fizeram com que eu me sentisse plenamente integrada na equipa. A Farmácia São José foi como uma escola e deu-me uma segunda Família.

Ao Dr. Paulo Monteiro, pela orientação, disponibilidade, sabedoria, carinho, preocupação, compreensão e boa disposição. Devo dizer que é para mim, um exemplo enquanto farmacêutico e enquanto pessoa.

Aos colaboradores: Dra. Ágata Teles, Dra. Andreia Madanelo, Dra. Carla Oliveira, Dra. Carla Sousa, Deolinda Silva, Isabel Reis, Inês Reis, Susana Jesus, Dra. Joana Silva, João Pereira, Dra. Lígia Outor, Dra. Liliana Coutinho, Pedro Marques e Paulo Mora, pela sua paciência, disponibilidade, alegria e boa disposição, profissionalismo, compreensão, sabedoria e preocupação. Todos eles enriqueceram o meu Estágio de determinada maneira, com conselhos sábios, palavras de apoio ou através de atitudes e gestos.

Aos colegas de Estágio, pela companhia, espírito de entreajuda, apoio, alegria e boa disposição e sobretudo pela amizade.

Aos meus amigos, que viveram comigo bons momentos e me ajudaram a crescer enquanto pessoa.

A Coimbra, pelos ensinamentos e pelas boas memórias que me proporcionou.

“Põe quanto és no mínimo que fazes”

Ricardo Reis, Heterónimo de Fernando Pessoa

ÍNDICE |

ABREVIATURAS	2
1 NOTA INTRODUTÓRIA	3
2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA FARMÁCIA	4
3 ANÁLISE SWOT	5
I. <i>Strengths</i> - PONTOS FORTES	5
▪ Localização Geográfica - Heterogeneidade da população alvo	5
▪ Instalações	6
▪ Modernização e Organização da FSJ	7
▪ Atividades de “ <i>Back Office</i> ”	9
▪ Formação Contínua	15
▪ Autonomia e Destreza no atendimento ao público	16
▪ Contacto com o utente	17
▪ Prescrição por DCI	17
II. <i>Weaknesses</i> - PONTOS FRACOS	18
▪ Capacidade de resposta às solicitações do utente	18
▪ Tempo do estágio	18
▪ Existência de lacunas na formação académica	19
III. <i>Opportunities</i> - OPORTUNIDADES	20
▪ Metodologia “ <i>Kaizen</i> ”	20
▪ Frequência de elaboração de manipulados	20
▪ Equipa qualificada e com um grande sentido pedagógico	21
▪ Prestação de Serviços farmacêuticos	21
▪ <i>Pharmcareer</i>	22
IV. <i>Threats</i> - AMEAÇAS	23
▪ Medicamentos esgotados	23
▪ Receitas eletrónicas	23
▪ Sustentabilidade económica e financeira	23
5 CASOS CLÍNICOS	24
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
7 ANEXOS	26
8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27

ABREVIATURAS

AIM - Autorização de Introdução no Mercado

ANF - Associação Nacional de Farmácias

ARS - Associação Regional de Saúde

BPF - Boas Práticas Farmacêuticas para Farmácia Comunitária

CNP - Código Nacional de Produto

CNPEM - Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

DCI - Denominação Comum Internacional

DIMs - Delegados de Informação Médica

DT - Diretor Técnico

FSJ - Farmácia São José

IVA - Imposto de Valor Acrescentado

MICF - Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM - Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM - Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

MUV - Medicamentos de Uso Veterinário

PIC - Preço Impresso na Cartonagem

PVF - Preço de Venda à Farmácia

PVP - Preço de Venda ao Público

SWOT - Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

I | NOTA INTRODUTÓRIA

O Estágio Curricular em Farmácia comunitária, é para mim a prova final e talvez a mais importante que os estudantes têm que superar antes de se tornarem farmacêuticos. O estágio destina-se não só à aplicação de todos os conhecimentos teóricos que adquirimos durante o curso do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, mas é também um teste ao nosso espírito crítico, à nossa capacidade de leitura das pessoas e à nossa vocação enquanto profissionais de saúde. O nosso curso é orientado para formar Farmacêuticos capazes de trabalhar em Farmácia Comunitária, ou seja, farmacêuticos empenhados em contribuir para a melhoria da qualidade de vida das populações da comunidade que os rodeia. Na minha opinião os conhecimentos na área da farmacologia são cruciais para uma boa prestação de serviços em Farmácia Comunitária, mas é a nossa humanidade, a nossa capacidade de comunicar com pessoas de diferentes níveis socioculturais, a nossa resiliência em compreender as necessidades dos utentes que fazem a diferença.

As farmácias são um local de promoção da saúde e de bem-estar e os farmacêuticos são, muitas vezes, os últimos profissionais de saúde a ter contacto com o utente no ato da dispensa de medicamentos. Enquanto especialista do medicamento, o farmacêutico tem o dever de prestar o melhor aconselhamento possível aos utentes e, de ter um olhar crítico sobre irregularidades que detete em prescrições ou modificações no estado de saúde do utente. Atualmente Portugal atravessa uma grande crise financeira e as farmácias são afetadas, uma vez que, as margens de lucro sobre os medicamentos são cada vez menores e a tendência de centralização das farmácias é cada vez maior. Cabe-nos a nós, futuros farmacêuticos a responsabilidade de reinventar a nossa profissão, de forma a contornar estas dificuldades e a garantir que os utentes continuam a usufruir dos serviços farmacêuticos, que são tão importantes para as populações.

A escolha da Farmácia São José (FSJ) como local de estágio deveu-se à sua dimensão, boa reputação, tendo já sido considerada uma das melhores farmácias da região centro e também devido ao facto de esta se encontrar próxima de várias unidades de saúde, tendo por isso, muita afluência de utentes. Todos estes fatores tornam o trabalho do farmacêutico mais desafiante e permitem aos estagiários ter uma aprendizagem mais completa.

O presente relatório tem por objetivo apresentar e analisar as atividades desenvolvidas e conhecimentos adquiridos durante o estágio curricular, com início a 4 de Abril e o término a 10 de Julho de 2016, sob a orientação do Dr. Paulo Monteiro, através de uma análise SWOT que visa focalizar os pontos fortes (*strengths*) e pontos fracos (*weaknesses*), as oportunidades (*opportunities*) e ameaças (*threats*).

2| CONTEXTUALIZAÇÃO DA FARMÁCIA

FARMÁCIA SÃO JOSÉ

Localização	Av. Calouste Gulbenkian, 5, 3000 Coimbra
Horário de Funcionamento	8:30h - 21:00h (Segunda a Sexta) 09:00h - 20:00h (Sábados)
Propriedade e Direção Técnica	Dr. Paulo Monteiro
Farmacêuticos	Dr. ^a Ágata Teles, Dr. ^a Andreia Madanelo, Dr. ^a Carla Oliveira, Dr. ^a Carla Sousa, Dr. ^a Joana Silva, Dr. ^a Marta Abreu, Dr. ^a Lígia Matos, Dr. ^a Liliana Coutinho
Técnicos de Farmácia	Isabel Reis, João Pereira, Susana Jesus
Técnicos Auxiliares de Farmácia	Deolinda Silva
Ajudantes Técnicos de Farmácia	Maria Inês Reis, Pedro Marques
Serviços de Contabilidade	Paulo Mora
Técnica Indiferenciada	D. Edite Pinto
População abrangida	Grande abrangência de utentes, desde estudantes, a utentes passageiros vindos dos Hospitais da Universidade (HUC), a utentes fiéis e permanentes, todos eles contemplando as mais variadas faixas etárias e extratos socioeconómicos. É de realçar que os idosos, constituem uma grande percentagem dos utentes da FSJ, sendo, regra geral, polimedicados e/ou doentes crónicos, necessitando de maior atenção, cuidado e aconselhamento no que respeita à terapêutica medicamentosa.

Tabela I - Contextualização e breve caracterização da Farmácia São José de Coimbra

3| ANÁLISE SWOT

Uma análise SWOT contempla duas dimensões: a interna onde se incluem os pontos fortes e os pontos fracos; e a externa onde se compreendem as oportunidades e as ameaças. Posto isto, a minha análise SWOT tem como objetivo transmitir os aspetos positivos e negativos referentes ao meu estágio, relacionando-os, sempre que possível, com a aplicação da minha aprendizagem teórica na prática profissional e adaptação às minhas perspetivas profissionais.

I. Strengths - PONTOS FORTES

- **Localização Geográfica - Heterogeneidade da população alvo**

A localização da FSJ, em meio urbano e próxima de várias instituições de saúde públicas e privadas, determina a heterogeneidade da população alvo em termos de faixa etária e nível socioeconómico. A amostra populacional heterogénea forçou-me a aprender a adaptar o meu discurso, a minha postura e a minha maneira de estar às diversas pessoas. As diferenças socioeconómicas com que me deparei, demonstraram-me a importância de me mostrar segura na informação que estou a passar ao público (no caso dos utentes literatos) e a necessidade de encontrar estratégias verbais para que todos os utentes me compreendessem. Penso que de futuro, esta ginástica verbal e comportamental que adquiri durante o estágio me vai ser muito útil.



Fig. 1 - Proximidade da FSJ a diversas Unidades de Saúde

Ao praticar um horário ininterrupto de atendimento, a farmácia permite que os utentes usufruam dos seus serviços na hora de almoço e num período pré ou pós laboral. Em dias escalonados pela Autoridade Regional de Saúde (ARS) do Centro a farmácia encontra-se em Serviço Permanente. Nestes dias as portas estão abertas até às 22 horas. Desde esse momento até às 9h do dia seguinte o atendimento passa a ser feito a partir de um postigo, visando a proteção dos profissionais de saúde.

Esta localização e horário de atendimento possibilitaram-me uma presença diária na farmácia incluindo a frequência de estágio em dias de Serviço Permanente e ao Sábado, o que me permitiu contactar com um elevado número de utentes e com solicitações muito diversificadas.

▪ Instalações

Relativamente à organização da Farmácia, tenho que fazer menção às excelentes instalações e à excelente organização espacial da mesma, que me proporcionaram as condições ideais para a realização do meu Estágio.

No exterior, é de salientar, a “cruz verde” luminosa, perpendicular à fachada do edifício, identificando perfeitamente a Farmácia. A FSJ, por estar integrada no Centro Comercial “MayFlower” tem uma rampa de acesso que visa facilitar a acessibilidade dos utentes, tendo particular interesse, para os cidadãos portadores de deficiência. A montra da FSJ é ampla e constitui o primeiro local de contacto utente-Farmácia, sendo usada para a disposição de inúmeras ações publicitárias.

No interior, destacam-se vários sectores: a sala de atendimento ao público, luminosa ampla e devidamente sectorizada; um gabinete de atendimento personalizado e um escritório para assessoria. O gabinete de atendimento personalizado destina-se às determinações dos parâmetros bioquímicos e fisiológicos (glicémia, triglicéridos, colesterol total e pressão arterial), à administração de vacinas e injetáveis e prestação de serviços diferenciados pontuais (consultas de nutrição e pedologia). O escritório é o local de conferência e validação do receituário e onde são realizadas reuniões com delegados de informação médica, formações complementares, conferência de algumas encomendas, devoluções, quebras e a gestão contabilística da Farmácia. A FSJ está também provida de um laboratório devidamente



Fig. 2 - Balcão I - Zona de Atendimento ao Público



Fig. 3 - Zona de Conferência de Encomendas

equipado para preparação de medicamentos manipulados, preparações extemporâneas, assim como realização de ensaios de estabilidade. Outra área da farmácia está reservada à receção de encomendas, com duas portas de acesso, para que sejam entregues as encomendas por parte dos fornecedores e a uma zona de conferência de encomendas, equipada com computador, leitor ótico e impressora de códigos de barras e onde se encontra o robot. A FSJ possui também uma instalação sanitária.

▪ Modernização e Organização da FSJ

Embora as instalações da FSJ obedecem aos requisitos legais descritos no Artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto^[1] referentes às áreas mínimas da farmácia de oficina, existe um claro investimento na modernização e adaptação de equipamentos às necessidades diárias que ultrapassa o legalmente exigido.

A FSJ apresenta a particularidade de possuir um **robot**, isto é, um dispensador automático constituído por um braço mecânico que retira o medicamento pretendido da prateleira e o envia para o posto de atendimento que o solicitou, através da ligação do

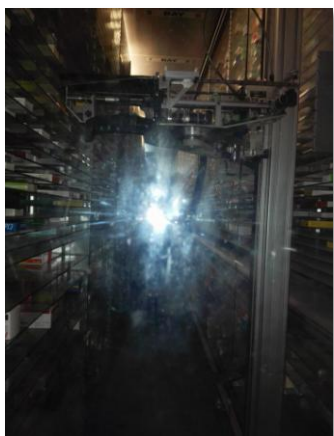


Fig. 4 - Robot em funcionamento

software do robot ao *software* da farmácia - Sifarma2000®. Tem capacidade de arrumação de cerca de 17000 especialidades farmacêuticas. Este dispensador apresenta como principais vantagens a otimização do espaço de armazenamento, uma fácil gestão de stocks, um melhor controlo do prazo de validade, visto que, a dispensa é feita por ordem crescente de prazo de validade (segundo a regra FEFO “*first expire, first out*”) e, ainda possibilita um aumento da qualidade do atendimento, uma vez que, ao suprimir o tempo despendido na procura do medicamento permite que este tempo possa ser dedicado ao aconselhamento.

Contudo, nem todas as especialidades farmacêuticas estão armazenadas no *robot*. Atrás dos balcões de atendimento existem módulos de armários com gavetas onde se encontram os 40 medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) que apresentam maior rotatividade de stock, organizados por ordem alfabética de nome comercial. Esta zona é considerada a zona de atendimento rápido, mas existem outros locais na farmácia onde os medicamentos estão arrumados, tais como, os módulos de gavetas que se encontram no piso superior e que se destinam à arrumação das embalagens de maior volume, aos chás, a suplementos alimentares, a produtos da Scholl, a repelentes de insetos e a produtos de uso veterinário. Também na área do atendimento, encontram-se os lineares, onde estão expostos os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), sendo que estes estão organizados por indicação terapêutica, de forma a facilitar o trabalho do farmacêutico e a ajudar o utente a escolher o produto que mais se adequa às suas necessidades. Ainda no piso do atendimento mas já fora da área de atendimento, encontra-se um sistema *willach* que se destina à arrumação de produtos, também eles com bastante rotatividade, como ampolas bebíveis de suplementação nutricional, produtos de higiene íntima, produtos de desinfeção,

compressas, dispositivos médicos, entre outros. É importante referir que todos os medicamentos estão organizados também de acordo com a rentabilidade para a farmácia. Apesar da farmácia comunitária ser um espaço de saúde é simultaneamente, um negócio privado que tem de desenhar estratégias para garantir a máxima rentabilidade nas suas vendas, desde que isso não acarrete um prejuízo em saúde para o utente.

Na minha opinião a forma como a FSJ está organizada é um ponto forte do meu estágio porque, apesar de inicialmente ter sido difícil entrar no esquema dos medicamentos comerciais, uma vez que, a nossa formação universitária é exclusiva dos medicamentos em termos do seu princípio ativo, a **organização da farmácia** ajudou-me a sistematizar os medicamentos por grupo terapêutico e também a fazer a associação do medicamento ao seu nome comercial.

No que respeita a *software* a FSJ encontra-se equipada com o sistema informático da Associação Nacional de Farmácia (ANF) - **Sifarma2000**[®]. Este dirige-se à prestação individualizada e personalizada de serviços, focada no aconselhamento e na segurança da dispensa dos medicamentos. Para cada produto existente na farmácia, está criada uma ficha no *Sifarma2000*[®], na qual consta: nome do produto, código (interno/ANF), fabricante, forma de apresentação, tipo de especialidade (veterinária, produto natural, cosmética, higiene, químicos, puericultura, entre outros), modo de conservação, armazenista preferencial, imposto de valor acrescentado (IVA), *stock* atual, *stocks* mínimo e máximo, quantidade encomendada e encomendas em curso, informações de compras e vendas e localização do produto na farmácia. Este sistema permite no momento da dispensa, o acesso a um vasto conjunto de informação científica: classificação ATC, composição química e concentrações de cada ativo, principais indicações terapêuticas, contraindicações, interações, precauções, possíveis reações adversas, posologia no adulto e na criança e ainda, fatores que podem contribuir para uma maior eficácia da terapêutica. Importa realçar que a informação fornecida é geral e deve ser sempre adaptada à situação específica do utente, priorizando sempre as indicações do médico, caso haja. Contudo, estas informações constituem uma mais-valia pela rapidez e facilidade de acesso à informação e ajudam a preencher alguma lacuna que pudesse ocorrer durante o aconselhamento por desconhecimento por parte do farmacêutico. Assim, o farmacêutico transmite maior segurança ao utente, no ato da dispensa e respetivo aconselhamento o que, pode contribuir para maximizar a adesão à terapêutica.

A FSJ possui também um **CashGuard**, que substituindo as caixas tradicionais, recebe o dinheiro e calcula o troco automaticamente, diminuindo os erros e o tempo associados a

esta tarefa, otimizando o atendimento. Permite, ainda, a realização e confirmação da caixa de cada operador, assim como a caixa total no final do dia, o que facilita a confirmação da caixa no final do dia.

Dispõe ainda do *software* de gestão de manipulados - **SoftGaleno**[®] - este programa informático foi desenvolvido pelo Instituto Galénico e apresenta inúmeras vantagens ao permitir: a gestão de *stocks* de matérias-primas, de clientes e fornecedores; cálculo do preço do manipulado automaticamente; impressão de etiquetas para colocação na embalagem final; registo de quebras; estatísticas sobre o consumo mensal de matérias-primas e; impressão do relatório do manipulado com todas as menções legais obrigatórias.

A FSJ aposta continuamente na inovação tecnológica para otimizar todos os procedimentos inerentes à prestação de serviços com a máxima qualidade. O contacto com todos estes sistemas foi um ponto fortíssimo do meu estágio, pela facilidade de acesso aos medicamentos e à informação mas foi simultaneamente uma oportunidade por constituir um tipo de inovação à qual dificilmente teria acesso em outras farmácias.

▪ **Atividades de “Back Office”**

Num mercado cada vez mais competitivo a diferenciação depende muitas vezes da capacidade de gestão e organização da equipa técnica da farmácia que se reflete na capacidade de resposta às necessidades dos utentes. Tendo em consideração a diversidade de produtos e serviços que o utente pode solicitar e tendo em vista a viabilidade económica da farmácia é evidente a necessidade de coordenação dos aspetos administrativos, técnicos e económicos. Foi neste sentido que este estágio me deu a conhecer a obrigatoriedade do farmacêutico se assumir cada vez mais como um gestor, centrando a sua ação nas necessidades dos utentes mas sem perder de vista a viabilidade económica dessas mesmas ações.

Atualmente o País vive uma grave crise económica, que tem afetado bastante as Farmácias Portuguesas e a capacidade do farmacêutico enquanto gestor, de desempenhar outras tarefas para além do atendimento ao público pode ser considerado um critério de diferenciação face a outros farmacêuticos sem essa mesma capacidade.

Durante o meu estágio pude observar que o dia-a-dia de um farmacêutico na Farmácia Comunitária não envolve somente o atendimento ao público e dispensa de medicamentos, simplesmente esta é a atividade mais visível para o utente. Inicialmente o meu estágio centrou-se em atividades de “*back office*”, o que se revelou extremamente importante pois permitiu-me ter uma noção do quão trabalhoso e desafiante é a gestão de

uma farmácia e, ao mesmo tempo, pude preparar-me convenientemente para a fase posterior de atendimento ao público. A aprendizagem neste domínio foi particularmente útil pois a realização das tarefas, que passo a descrever, permitiu familiarizar-me com os nomes comerciais e os locais de arrumação da maioria dos produtos.

Gestão de Stocks

Para assegurar o bom funcionamento e a sustentabilidade da farmácia é fundamental uma boa gestão dos seus recursos materiais, com vista à prestação de um serviço de excelência aos utentes, bem como a satisfação das suas necessidades. Posto isto, e devido à enorme variedade de produtos existentes numa farmácia, é necessária uma avaliação cuidada das existências para, por um lado, atender às necessidades dos utentes e por outro lado, evitar o acúmulo de produtos, minimizando o empate de capital.

A gestão do stock mínimo e máximo de cada produto é um processo complexo e é baseado numa série de fatores de ordem técnica, económica e administrativa, tais como: localização e dimensão da farmácia, perfil dos seus utentes (sexo, faixa etária, recursos económicos), hábitos de prescrição dos médicos da área envolvente, rotação e histórico de venda dos produtos, oscilações sazonais, produtos publicitados nos *media* e produtos novos, vantagens comerciais face às condições dos fornecedores (bonificações, ofertas e descontos), frequência de entregas e número de encomendas diárias, proximidade dos dias de serviço e fundo de maneo da farmácia.

Com a atual situação das farmácias comunitárias é imperativo uma correta e eficaz gestão de *stocks* de forma a garantir a sua contínua reposição, aquisição de novos produtos e controlo daqueles que são retirados. Esta gestão de *stocks* é facilitada pelo *Sifarma2000*[®] dado que, permite a definição do stock mínimo e do máximo podendo-se a partir daqui sinalizar os produtos que se encontrem fora deste intervalo e proceder-se à sua encomenda. Contudo, esta tarefa enfrenta desafios complexos resultantes da introdução dos medicamentos genéricos e do número crescente de laboratórios que os produzem. Esta conjuntura associada à nova legislação referente à prescrição médica, que abordarei posteriormente torna o processo de compra fulcral para garantir a rentabilidade da farmácia.

Realização de Encomendas

A Farmácia não pode, nem deve dispor de todos os produtos do mercado, contudo deve ter a capacidade de adquirir os produtos em falta com a maior brevidade possível. A FSJ tem como fornecedores os laboratórios (nacionais ou internacionais) e os armazéns (cooperativas, privados, multinacionais).

A aquisição diretamente ao laboratório, feita junto do respetivo delegado de venda, por e-mail ou por telefone, assegura benefícios económicos significativos nomeadamente, descontos, oferta de serviços, amostras, promoções, ações de formação na farmácia, elaboração de montras e facilidade na recolha de produtos fora do prazo de validade ou adulterados. No entanto, os tempos de espera pela entrega dos produtos são longos e é necessário realizar encomendas de grande volume, o que gera um maior empate de capital, quando comparada com a aquisição a armazéns/cooperativas. É por estes motivos que esta forma de aquisição é maioritariamente utilizada para produtos de cosmética, MNSRM e alguns MSRM. A realização da encomenda tem como intermediários os Delegados de Informação Médica (DIMs) que diariamente visitam a farmácia, mediante marcação prévia. Estas encomendas são feitas através do preenchimento de uma nota de encomenda, sendo que o duplicado desta fica na farmácia para conferência da guia de remessa, que acompanha a encomenda no momento da receção.

A aquisição através dos armazéns e cooperativas (distribuidores grossistas) é muito utilizada pelas farmácias (vendedores retalhistas) pois apresentam certas vantagens em relação aos laboratórios nomeadamente, a maior facilidade de realização de encomenda (*modem* ou telefone), a possibilidade de adquirir produtos em pequena quantidade e a rapidez de entrega. A FSJ pertence também ao Grupo *Elofarma*, o que permite realizar encomendas de maior volume, reduzindo o preço de custo dos produtos o que, por sua vez, resulta numa maior margem de lucro para a farmácia. Estes prós e contras têm de ser pesados aquando a realização de uma encomenda.

Tal como referi, o *Sifarma2000*[®] permite criar uma ficha de produto na qual podemos consultar informação referente ao histórico de compras e vendas, à quantidade no local e pendente, ao fornecedor principal, ao *stock* mínimo e máximo e ao preço de venda ao público (PVP). Quando o *stock* mínimo é atingido é gerada automaticamente uma encomenda no sentido de repor o *stock* definido como máximo. Esta encomenda pode ser revista e alterada e é depois enviada ao fornecedor via *modem*. A consulta da ficha do produto supracitada permite também a realização de encomendas instantâneas. As encomendas podem também ser efetuadas via telefone.

No caso de a Farmácia não possuir em *stock* um dado medicamento, que tenha sido solicitado por um utente podem realizar-se encomendas instantâneas e é feita a reserva do medicamento para aquele utente. Estas encomendas/reservas ficam registadas num documento *online* do *Google Docs* designado *Encomendados em Dívida*, que está associado à conta de *e-mail* da farmácia. Este documento permite que o utente, quando regressa à

farmácia, possa adquirir o produto encomendado de uma forma fácil e rápida, tendo apenas que indicar o seu nome ou o nome do produto, podendo ser atendido por qualquer elemento da equipa, uma vez que a informação está acessível a todos.

De modo a assegurar o aprovisionamento contínuo e antevendo situações de medicamentos esgotados num determinado armazém, a FSJ trabalha com vários armazéns - *Plural, Alliance Healthcare, Empifarma, OCP Portugal, Proquifa, Udifar e Siloal Vet.*

Na FSJ tive a possibilidade de aprender tanto a realizar encomendas diretas ao laboratório, como a fazer encomendas instantâneas e telefónicas durante o próprio atendimento ao público.

Receção de Encomendas e Armazenamento

Os produtos encomendados chegam à farmácia em banheiras seladas e acompanhados da respetiva fatura ou guia de remessa, em duplicado. Estas devem conter informação referente a: identificação do fornecedor e da farmácia, hora e local de expedição e entrega, designação dos produtos (nome comercial, Código Nacional de Produto (CNP), forma farmacêutica, dosagem e tamanho de embalagem), preço de custo unitário, IVA a que estão sujeitos os produtos, quantidade fornecida, PVP (apenas na fatura) e preço total de custo para a farmácia.

Após o colaborador verificar que toda a documentação recebida está de acordo com a encomenda efetuada e recebida, é feita a conferência da fatura e a verificação da conformidade dos produtos, em termos de quantidade, prazos de validade, estado da embalagem e preços impressos na cartonagem (PIC).

Alguns produtos exigem especial atenção aquando a sua receção, como os Psicotrópicos e Estupefacientes, que necessitam de documentação adicional (Documento de Requisição de Estupefacientes e Psicotrópicos que deve ser assinado pelo DT e arquivado na farmácia por um período mínimo de 3 anos), e os medicamentos que necessitam de ser conservados em condições de refrigeração, sendo que estes devem ser rapidamente colocados no frigorífico.

A **receção da encomenda** é realizada no *Sifarma2000*[®] que permite aceder às encomendas que foram aprovadas e enviadas, bem como, incluir os produtos no *stock* da farmácia. Aquando da receção das encomendas no *Sifarma2000*[®] procede-se ao ajuste de PVP nos produtos com IVA a 23%, à impressão de etiquetas para os produtos não marcados, como são os produtos de dermofarmácia e cosmética, os MNSRM ou os produtos de uso veterinário. O cálculo do PVP depende do preço de venda à farmácia (PVF) de cada

fornecedor e é efetuado pela multiplicação deste por um fator que inclui a margem legal de lucro da farmácia e o IVA aplicável. Quando um pedido não é satisfeito, no duplicado da fatura consta o motivo do não cumprimento, por exemplo, “esgotado” ou “retirado do mercado” sendo a encomenda transferida para outro armazém. Finalmente, é confirmado se o valor total da fatura coincide com o valor obtido no computador e, no caso de coincidir, é aprovada a entrada da encomenda e os *stocks* são atualizados. As faturas originais são separadas, rubricadas, datadas e arquivadas para posterior comparação, pelo contabilista da farmácia, com o resumo das faturas que o fornecedor envia para a farmácia. Depois de efetuado o pagamento o resumo das faturas é arquivado com o recibo que o fornecedor envia.

Após a receção dos produtos, procede-se ao seu **armazenamento**, de acordo com as Boas Práticas Farmacêuticas em Farmácia Comunitária (BPF). Como já foi referido, na ficha de cada produto encontra-se informação relativa à localização do mesmo (*robot*, atendimento rápido, gavetas, lineares, *willach* e frigorífico). No *robot* encontram-se a maioria dos MSRM (incluindo psicotrópicos e estupefacientes garantindo assim a máxima segurança pois o acesso implica introdução de *password*) e MNSRM. Os produtos termolábeis encontram-se armazenados entre os 2 e os 8 °C, no frigorífico. Paralelamente à organização por ordem alfabética é importante que se faça uma verificação da validade de todos os produtos aquando a sua arrumação nos respetivos locais, de modo respeitar o princípio do “*First expired, First out*”, ou seja, de forma a escoar, em primeiro lugar, os produtos com validades mais curtas e que estão armazenados há mais tempo, assegurando assim a sua segurança, qualidade e eficácia, salvaguardando a saúde do doente.

No que respeita ao controlo dos prazos de validade, internamente está estabelecido um procedimento informático mensal de elaboração de uma listagem com todos os produtos cujo prazo de validade termine num período de tempo pré definido, em função dos critérios de aceitação de devolução definidos pelo fornecedor.

Devoluções

São realizadas sempre que as embalagens estão danificadas, os prazos de validade expiram ou estão quase a expirar, os produtos foram enviados por engano ou o produto é retirado do mercado. A reclamação é normalmente feita contactando o fornecedor por telefone ou *e-mail*. Para efetuar a devolução, é emitida uma nota de devolução num comando específico do *Sifarma2000*[®]. São enviados ao fornecedor os produtos com nota de devolução original e duplicada e o triplicado fica na farmácia. Quando a devolução é aceite, o

fornecedor envia uma nota de crédito relativa ao(s) produto(s) ou envia um novo produto. Caso a devolução não seja aceite, o produto é devolvido à farmácia e integra as quebras que são contabilizadas anualmente pela farmácia.

Conferência de Receituário

A conferência, processamento e a faturação do receituário é outra das atividades não visíveis, mas de extrema importância, com essencialmente dois objetivos. O primeiro objetivo é garantir a segurança do utente, assegurando que este recebeu a medicação correta, na dosagem certa e que as receitas foram aviadas sem erros/enganos. Caso estes erros aconteçam, são tomadas medidas para a minimização dos possíveis efeitos prejudiciais daí decorrentes, salvaguardando-se assim a saúde dos utentes. Já o segundo objetivo, visa assegurar que a farmácia recebe o reembolso do valor da comparticipação dos medicamentos dispensados.

Na FSJ os estagiários têm um papel ativo na conferência do receituário. Todos os dias os estagiários fazem a recolha, a organização e a revisão das receitas, anotando todas as correções detetadas em folhas próprias para o efeito. Nestas folhas registam-se o mês/série, organismo e lote em causa, havendo também um espaço para observações (onde são então inscritas as receitas que têm problemas). Estas receitas são revistas e conferidas uma segunda vez pelo Farmacêutico responsável por esta tarefa. São verificados os medicamentos, a vinheta do médico e do local de prescrição (se aplicável), a assinatura do médico prescriptor, prazo de validade da receita, número de beneficiário do utente, faturação da receita no organismo correspondente, número da receita, assinatura do utente no local apropriado, carimbo da Farmácia, data de cedência e assinatura do Técnico ou Farmacêutico responsável. Quando existe uma receita não rubricada pelo Médico, ou rasurada, ou incompleta, ou fora da validade, averigua-se qual o local onde foi passada aquela receita, contacta-se o Médico e dirigimo-nos ao local, poupando assim o utente de mais encargos e mais deslocações.

Esta atividade permitiu-me ir conhecendo os diversos regimes de comparticipação dos medicamentos e levou-me a estar mais atenta durante o atendimento, à validade das receitas, às vinhetas e à assinatura do médico prescriptor, no sentido de, desde logo, ir minimizando quaisquer erros que daí possam advir. A conferência do receituário contribuiu também para que eu começasse a associar os fármacos prescritos ao seu grupo farmacoterapêutico e indicações terapêuticas, para o qual é utilizado.

▪ Formação Contínua

Segundo o código deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, o farmacêutico deve manter atualizadas as suas capacidades técnicas e científicas para melhorar e aperfeiçoar constantemente a sua atividade.^[2] As ações de formação permitem ao farmacêutico manter-se atualizado de uma forma fácil e sem esforço, uma vez que a maioria delas ocorre dentro do seu local de trabalho, na farmácia e durante o seu horário de trabalho. Dada a acentuada evolução do conhecimento técnico-científico, o farmacêutico deve assumir uma atitude pró-ativa na busca do conhecimento, que deve ir muito para além das formações oferecidas pelos laboratórios.

Ao longo do Estágio, tive oportunidade de realizar inúmeras formações, a maioria nas instalações da Farmácia, duas delas fora e uma em casa através do computador. As formações realizadas nas instalações da Farmácia foram de natureza diversa, incluindo Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM), Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM), Produtos de Dermofarmácia e Cosmética.

Fora da Farmácia assisti a uma formação dada por um médico otorrinolaringologista subordinada ao tema “A Rinite Alérgica” e a outra acerca do produto “Neo-Sinefrina”. Na Farmácia realizei diversas formações promovidas por diferentes laboratórios com o objetivo de nos darem a conhecer os seus produtos, entre os quais, o “Cerebrum”, o “Glucosoft”, o “Aero-om Stick”, o “Casenlax”, e o “Ecophane”. Em casa tive a oportunidade de assistir, através do meu computador a um *webinar** sobre a Metodologia “Kaizen”.

Destaco a importância destas formações a todos os níveis, principalmente no que diz respeito a linhas de Dermofarmácia Cosmética, pois a formação académica adquirida neste âmbito é insuficiente. Assim, é fundamental um conhecimento detalhado, preciso, atualizado e fundamentado acerca dos produtos existentes na farmácia, pois o utente tem direito a um aconselhamento personalizado. Tal só será possível, mediante formação específica e direcionada, o que reforça a importância destas formações. Refiro também, a existência de material de consulta como catálogos, panfletos e revistas que são ótimos para consulta periódica a fim de relembrar o que foi aprendido e, também, para quando surgem pequenas dúvidas durante um atendimento.

Concluo assim que, todas as Formações, sem exceção, se mostraram profícuas, do ponto de vista didático, pela transmissão de conhecimentos úteis.

*Webinar - webconferência

▪ **Autonomia e Destreza no atendimento ao público**

Enquanto estagiária devo referir que, quando começamos a fazer atendimento público sentimos um choque grande pois a nossa preparação é sobretudo teórica e acerca dos medicamentos. Somos inseguros porque não temos conhecimentos de contabilidade, não sabemos mexer no *Sifarma2000*[®] e não somos autónomos no aconselhamento. Com o passar do tempo vamos ganhando mais confiança em nós e nas nossas capacidades e, conseqüentemente inspiramos maior confiança aos utentes.

O farmacêutico desempenha um papel fundamental enquanto profissional de saúde, uma vez que é o intermediário entre o médico, utente e medicamento e, acima de tudo, é o último profissional de saúde a contactar com o doente tendo, por isso, a responsabilidade acrescida de informar, lembrar, alertar e esclarecer o utente promovendo uma correta adesão à terapêutica. A comunicação é a base para o estabelecimento de uma relação de cooperação e confiança mútua entre o farmacêutico e o utente, pelo que, é necessário adequar a linguagem e a postura, em função do tipo de utente e face ao motivo que o traz à farmácia. O farmacêutico deve certificar-se que a informação que transmite, quer esta seja verbal ou escrita, é clara, objetiva e compreensível, de modo a que a utilização dos medicamentos e outros produtos que são cedidos seja a mais eficaz, segura e de melhor qualidade, promovendo assim, o uso racional do medicamento.

Durante o estágio, tive a possibilidade de observar o modo de atuação dos farmacêuticos mais experientes, a forma como comunicavam com o utente e o tipo de aconselhamento prestado face a cada situação, o que me permitiu desenvolver competências que, até então não tinham sido exploradas.

Enquanto estagiário, esta atividade é uma excelente oportunidade para aplicar em contexto real de trabalho os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da formação académica, mais concretamente nas unidades curriculares de Farmacologia, Farmacoterapia, Farmácia Clínica e Farmacovigilância.

O atendimento ao público constitui um ponto forte do meu estágio graças ao apoio que recebi por parte da equipa da FSJ, que por estar habituada a orientar inúmeros estagiários todos os anos, me deu uma abertura para que eu pudesse desempenhar com normalidade e com confiança esta função, preparando-me melhor para o exercício da profissão.

▪ **Contacto com o utente**

É no contato com o utente que nos apercebemos da dimensão social que a farmácia tem na comunidade. O farmacêutico, enquanto agente de saúde pública, deve adotar uma atitude ativa na resolução dos problemas dos utentes, procurando encontrar estratégias para que todos os utentes tenham acesso à medicação e promovendo uma educação para a saúde para todos.

Este ponto foi para mim um ponto forte do estágio, porque devido à acessibilidade da FSJ, foi-me possível contactar com utentes com características muito diferentes, o que me permitiu testar a minha capacidade de criar empatia mantendo o distanciamento necessário à prestação de um bom serviço.

▪ **Prescrição por DCI**

A Lei n.º 11/2012, de 8 de Março, regulamentada pela Portaria n.º 137-A/2012, de 11 de Maio, estabelece as regras de prescrição e dispensa da medicação e institui a obrigatoriedade de prescrição e dispensa por Denominação Comum Internacional (DCI).^[3,4] Existem algumas exceções, em que poderá ser prescrito o nome comercial do medicamento, por marca ou titular de Autorização Internacional no Mercado (AIM). Cada prescrição por DCI é representada por um código originado pelo INFARMED I. P., o Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos (CNPEM). Este código, iniciado sempre por um “5”, agrupa os medicamentos pertencentes ao mesmo grupo homogéneo e que poderão ser dispensados ao doente, segundo aquela prescrição DCI.

Durante a minha formação académica, não foram abordados os nomes comerciais dos medicamentos, pelo que, durante o estágio seria uma enorme dificuldade associar estes ao DCI da substância ativa. Este decreto-lei, veio facilitar a minha aprendizagem e o atendimento já que, com a ajuda do *Sifarma*®, rapidamente conseguimos identificar o medicamento pretendido pelo utente, uma vez que este, nos permite visualizar todos os medicamentos existentes com aquele princípio ativo (incluindo os medicamentos de marca e os genéricos) e o respetivo grupo homogéneo. No caso de uma receita manual apenas temos que ter em atenção se aplicamos a exceção (a), (b), (c) no caso de o médico a colocar na prescrição.

No entanto tenho que referir que ainda existe alguma confusão por parte dos utentes, motivada talvez, por falta de esclarecimento, no que respeita às diferenças entre medicamentos de marca e medicamentos genéricos. Assim sendo, o Farmacêutico, como profissional de saúde entendido nesta matéria, tem um papel decisivo no esclarecimento das dúvidas dos utentes, explicando-lhe os fundamentos e aconselhando-os da melhor forma possível.

II. Weaknesses - PONTOS FRACOS

▪ Capacidade de resposta às solicitações do utente

Ao farmacêutico comunitário é exigida uma grande capacidade de resposta face às necessidades dos utentes, sendo que esta resposta tem de ser rápida e eficaz. Muitas vezes, durante o estágio, senti que os utentes encaram a farmácia como uma “mercearia de medicamentos” e, por isso, pensam que é só entrar, pedir o medicamento ou aviar uma receita e ir embora. O facto de o aconselhamento terapêutico, realizado pelos farmacêuticos aquando a dispensa dos medicamentos, não ser remunerado faz com que os utentes não o valorizem. Este aspeto aliado à crescente aceleração do ritmo de vida das pessoas e à particularidade da FSJ se localizar num Centro Comercial, onde o estacionamento para além de pago é escasso, contribuiu para que por vezes o atendimento tivesse que ser acelerado e o aconselhamento suprimido. Para além disso, os estagiários ainda não têm os procedimentos mecanizados ao ponto de conseguirem coordenar todas as tarefas de um modo rápido e eficiente. Para mim foi difícil gerir a pressa dos utentes, com problemas do *Sifarma*[®] ou do receituário que surgiam no atendimento e, ainda com a falta de conhecimento sobre alguns produtos, sem que com isso não cometesse erros. Acabei por algumas vezes cometer erros que seriam evitáveis, caso os utentes tivessem mais paciência ou caso tivesse tido um treino mais intensivo em aulas práticas acerca dos problemas que podem surgir num atendimento.

É neste sentido, que considero que a inadaptação que sentimos, se deve ao facto de apenas termos tido um estágio no último ano, quando poderíamos ter realizado mais estágios ao longo do curso.

▪ Tempo do estágio

Como já referi o tempo de estágio é insuficiente para ficarmos completamente preparados para enfrentar os desafios do mercado de trabalho, contudo o tempo que a Faculdade de Farmácia tem destinado para a realização do estágio curricular é também demasiado escasso para aumentar o número de horas do mesmo.

Sugeria então, uma reestruturação do curso de forma a aumentar o tempo de estágio e repartindo este mesmo período pelos dois últimos anos do curso do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), tornando-o mais proveitoso para os estudantes e preparando-os melhor para a realidade profissional.

▪ Existência de lacunas na formação académica

O ensino farmacêutico em Portugal teve o seu início em Coimbra nos finais do século XVI. Inicialmente, o ensino era exclusivamente prático e realizado em boticas, passando somente a ser ministrado na universidade aquando a reforma pombalina da Universidade. Após alguns avanços e retrocessos no ensino das Ciências Farmacêuticas, chegamos ao ano 1978 em que a reforma do ensino farmacêutico levou à instituição de três ramos.^[5] Posteriormente, procedeu-se à criação de um grau único de licenciado em Ciências Farmacêuticas.

Atualmente, devido ao Processo de Bolonha o curso passou a conferir o grau de mestre, caracterizando-se pelo ensino em diversas áreas, nas quais o farmacêutico pode atuar. Apesar de considerar que o MICEF me deu as ferramentas base para singrar no mercado de trabalho e para me tornar numa boa profissional, durante a formação académica existiram algumas falhas que condicionaram o meu desempenho.

Relativamente às unidades curriculares, penso que algumas delas deveriam ser reformuladas e/ou ajustadas à realidade e prática profissional. Destaco as grandes dificuldades sentidas na área da Dermofarmácia e Cosmética e na área dos Medicamentos para Uso Veterinário (MUV), uma vez que os conhecimentos transmitidos se revelaram insuficientes para o aconselhamento deste tipo de produtos.

Outros problemas que se verificam no plano de estudos do MICEF são as antigas unidades curriculares de “*Fitoterapia*” e “*Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde*” que foram fundidas e as unidades curriculares do quinto ano do MICEF que são de carácter opcional e que deveriam ser obrigatórias. A fusão de unidades curriculares resultam num curto número de aulas para abordar todos temas como afeções oculares, afeções ginecológicas, síndrome varicosa, higiene e saúde oral e puericultura, produtos à base de plantas usados em distúrbios do sistema nervoso central (SNC), menopausa e andropausa, disfunção erétil e sistema cardiovascular. Quanto às unidades curriculares opcionais destaco a unidade curricular de “*Dispositivos Médicos*”. Senti que esta unidade curricular é essencial na nossa formação em diversas situações, como por exemplo no ato da dispensa de canetas pré cheias de insulina, nebulizadores, testes de gravidez, material de penso, meias elásticas e de descanso, material ortopédico, dispositivos usados nos cuidados da gravidez, pós-parto e recém-nascido.

Mais uma vez, sugeria um ajuste ao plano de estudos do MICEF de modo a tornar os conteúdos programáticos mais adequados à realidade profissional e contribuindo para uma formação mais rica e completa dos estudantes.

III. *Oportunities* - OPORTUNIDADES

▪ Metodologia “Kaizen”

A metodologia “Kaizen” surgiu no Japão, após a segunda guerra mundial e foi aplicada pela primeira vez na empresa de automóveis “Toyota”. Em 1985, Masaaki Imai fundou o Kaizen Institute – a consultoria original de gestão lean. Hoje em dia o Kaizen Institute é constituído por mais de 40 escritórios locais. A equipa do Kaizen Institute aplica as metodologias *lean* em todos os setores de atividade. O *Kaizen* trabalha com os clientes – orientando-os através da implementação do *Kaizen* – para criar processos que tornem os problemas evidentes, enquanto treinam e desenvolvem as suas equipas para os resolver.^[6]

O método de gestão *Kaizen* promete revolucionar a gestão das farmácias portuguesas. Aplicado em diferentes sectores de atividade (banca e sector automóvel) com resultados evidentes na rentabilidade e produtividade, o sistema *Kaizen* (apresentado no 12.º Congresso das Farmácias) obriga a mudança de hábitos e rotinas e centra a mudança nas pessoas e para as pessoas.^[7]

Kaizen significa “mudar para melhor”, ou seja, é um conceito de melhoria contínua e tem como objetivos maximizar a eficiência de custos e dos processos, minimizando o tempo de espera e gerar “*cash flow*” - valor. Esta metodologia só se consegue aplicar se toda a empresa estiver envolvida, toda a “cadeia de valor”. A filosofia *Kaizen Lean* rege-se por 5 princípios: criar valor para o cliente; eliminar o desperdício - “*Muda*” (em termos de, espera, movimento, excessos e erros); gestão visual; ir para o terreno - “*Gemba*” (local onde se acrescenta valor) e envolvimento dos colaboradores.

A FSJ implementou o Projeto *Kaizen* como modelo de gestão, o que trouxe inúmeras vantagens para a farmácia a nível organizacional e de gestão visual e temporal. Para mim, enquanto estagiária, ter a oportunidade de assistir à implementação de um projeto destes foi uma experiência muito positiva e espero no futuro poder aplicar esta filosofia de melhoria contínua ao meu local de trabalho.

▪ Frequência de elaboração de manipulados

Considera-se medicamento manipulado qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico. Cabe ao farmacêutico responsável pela preparação do medicamento manipulado garantir a qualidade do mesmo e verificar a sua segurança, no que concerne às doses da(s) substância(s) ativa(s) e à existência de interações que ponham em causa a ação do medicamento ou a segurança do utente.^[8]

Procede-se ao fabrico de um manipulado sempre que, há uma prescrição médica nesse sentido, quando é necessário um ajuste terapêutico ou quando a formulação não existe no mercado devido à sua baixa rentabilidade ou curta estabilidade dos seus componentes mas o utente pretende adquiri-lo.

Na FSJ tive a oportunidade de elaborar diversos manipulados, entre os quais, pomada de enxofre precipitado a 6%, cápsulas de ivermectina, pomada de hidroquinona e creme de hidroquinona a 2%.

(Consultar Anexo I)

O domínio das técnicas laboratoriais inerentes à preparação dos manipulados constitui uma competência que permite distinguir o farmacêutico dos restantes profissionais.

▪ **Equipa qualificada e com um grande sentido pedagógico**

A FSJ funcionou como uma escola para mim, graças à disponibilidade e sentido pedagógico da equipa. Os colaboradores da FSJ foram sempre solícitos no esclarecimento das minhas dúvidas, estiveram atentos às minhas inseguranças ajudando-me a superá-las e foram para mim um exemplo pois são profissionais extremamente competentes e cuidadosos. Tenho a certeza que esta experiência tão positiva para o meu futuro profissional não teria sido possível sem esta equipa técnica fantástica. Cada elemento desta equipa tem responsabilidades e funções definidas, no entanto, todos eles têm um espírito de entreatajuda notável o que contribui para a harmonia dentro a farmácia.

Durante o estágio observei como é importante de ter um bom líder como DT para o sucesso da farmácia. O Dr. Paulo Monteiro é o primeiro a chegar à farmácia e o último a sair todos os dias, está sempre disposto a realizar até as tarefas menos agradáveis e dá sempre tudo de si aos utentes da FSJ. Considero-o um verdadeiro líder porque não se limita apenas a coordenar a equipa mas faz sim, parte dela e incentiva todos os seus colaboradores a trabalharem para um objetivo comum, o sucesso da farmácia e a melhoria da saúde dos seus utentes.

▪ **Prestação de Serviços farmacêuticos**

As farmácias comunitárias, pela sua acessibilidade, são um local privilegiado para a prestação de serviços farmacêuticos. A FSJ dispõe de serviços farmacêuticos essenciais como a medição dos parâmetros bioquímicos (pressão arterial, glicémia, colesterol total e triglicéridos) e de serviços farmacêuticos diferenciados como a Revisão da Terapêutica e



Fig. 5 - Laboratório dos Manipulados

Seguimento Farmacoterapêutico e a administração de injetáveis. Os valores resultantes da medição dos parâmetros bioquímicos são registados num livrete, próprio para o efeito, e este registo permite fazer a monitorização do estado de saúde dos utentes. Estas medições são realizadas no gabinete de atendimento personalizado, o que permite criar uma maior empatia com os utentes.

Os serviços de Revisão da Terapêutica e Seguimento Farmacoterapêutico são muito importantes em doentes polimedicados pois estes possuem regimes posológicos complexos e o farmacêutico, enquanto especialista do medicamento, consegue esquematizar este regime e maximizar assim, a adesão à farmacêutica. A administração de injetáveis, realizada por profissionais com formação específica, engloba a administração de vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação e permite reduzir o afluxo desnecessário de utentes aos centros de saúde.

Para além dos serviços farmacêuticos a FSJ possui outros serviços como as consultas de nutrição e de podologia, realizadas por profissionais dessas mesmas áreas. Todos estes serviços reforçam o papel da farmácia enquanto espaço de promoção de saúde e bem-estar. Considero-me privilegiada por ter podido estagiar na FSJ, uma farmácia que possui todos estes serviços, sendo que estes são realizados por profissionais qualificados.

- **Pharmcareer**

- *Pharmcareer*, organizado pelo Laboratório de Empregabilidade da Faculdade de Farmácia, teve lugar entre os dias 4 e 8 de Janeiro. Esta atividade consistiu numa semana de palestras de apresentação de oportunidades e de perspetivas futuras no âmbito da profissão farmacêutica e de algumas visitas a Indústrias Farmacêuticas. Esta semana ajudou-me a fazer a transição das aulas para o Estágio Curricular e abriu-me os horizontes em relação às potencialidades do Curso, permitindo-me ter contacto com profissionais de diferentes áreas que seguiram rumos divergentes dentro da profissão farmacêutica, no entanto, todos eles bem-sucedidos. Esta atividade permitiu-me encarar o estágio com uma atitude mais positiva e otimista e deu-me mais vontade para me empenhar e tentar rentabilizar ao máximo este estágio, que foi o último momento de aprendizagem e de preparação, ligado à Faculdade, antes de entrarmos oficialmente para o mercado de trabalho. Contudo, penso que nesta semana poderiam ter sido inseridas outras palestras mais orientadas para o mercado de trabalho, abordando temas como por exemplo “dicas na elaboração de um *Curriculum Vitae*”, “conselhos úteis de preparação sobre para entrevistas”, “a realidade atual do mercado farmacêutico”.

IV. *Threats* - AMEAÇAS

▪ **Medicamentos esgotados**

A questão dos medicamentos esgotados é um problema grave e cada vez mais recorrente e pode dever-se a dois fatores: à produção insuficiente do laboratório por falha de provisão ou por falta de interesse económico ou; devido às exportações paralelas feitas pelos agentes distribuidores (os intermediários da cadeia). O INFARMED apesar de já ter regulamentado esta situação, limitando as exportações paralelas sempre que estas ponham em causa o abastecimento das Farmácias Portuguesas, devia fiscalizar melhor o incumprimento dos requisitos legais.^[9]

A FSJ tenta minimizar este problema pedindo diariamente os mesmos medicamentos, apesar de estarem esgotados, para que assim que voltem a estar disponíveis, a provisão seja assegurada. Esta realidade descredibiliza as farmácias e prejudica a saúde dos seus utentes.

▪ **Receitas eletrónicas**

A conferência de receituário, nas receitas eletrónicas, é quase desnecessário e é menos morosa, pelo que não será preciso haver um ou mais colaboradores responsáveis por esta tarefa, podendo levar a uma diminuição dos recursos humanos por parte de muitas farmácias do país. Surge cada vez mais, a obrigatoriedade do farmacêutico mostrar que o seu trabalho é uma mais-valia dadas as suas capacidades técnico-científicas.

▪ **Sustentabilidade económica e financeira**

A realidade da Farmácia Comunitária sofreu mudanças profundas e drásticas que vieram comprometer a sua sustentabilidade económica e financeira. Entre as principais causas estão: a perda da exclusividade da venda de medicamentos (estabelecimentos autorizados a vender MNSRM), a liberalização da propriedade das farmácias, as sucessivas reduções nos preços dos medicamentos, a redução da margem comercial sobre a faturação dos medicamentos e a evolução da quota de mercado dos medicamentos genéricos, com base na obrigatoriedade de prescrição por DCI, e cujos preços tiveram uma expressiva redução. Esta será a maior ameaça ao desenvolvimento da Farmácia Comunitária e terá um grande impacto pois pode implicar uma redução da cobertura farmacêutica o que, por sua vez dificulta a acessibilidade aos medicamentos por parte da população.

5| A AUTOMEDICAÇÃO - CASOS PRÁTICOS

Ao longo do estágio na FSJ, apareceram frequentemente situações de automedicação, sendo que estas não devem prolongar-se por mais de 5 dias e devem ser avaliadas mediante a situação clínica do utente. O recurso a MNSRM pode ser uma boa ferramenta terapêutica, desde que a cedência dos MNSRM seja acompanhada do devido aconselhamento farmacêutico e, se possível complementar a terapêutica farmacológica com medidas não farmacológicas.

A Obstipação crónica no idoso

Um utente de 70 anos chegou à farmácia com queixas de “prisão de ventre”, sintoma que já persistia há alguns dias e solicitou-me o *Dulcolax*[®] (bisacodil) - laxante irritante ou estimulante. Em conversa com o utente percebi que este era um problema frequente e que recorria muitas vezes a este medicamento. Consegui apurar que o senhor se esquecia muitas vezes de beber água e que teria abandonado a prática das caminhadas há alguns anos, devido a um problema no joelho que o impedia de caminhar durante muito tempo.

Perante esta situação, expliquei ao utente as consequências do uso prolongado dos laxantes, nomeadamente o agravamento do problema e a possibilidade de causar habituação. Alertei também o utente para a importância de beber água, de fazer uma dieta rica em fibras e para a reeducação dos intestinos através da criação de hábitos de defecação. Por último, sugeri ao utente que para além de adotar estas medidas não farmacológicas no seu dia-a-dia, levasse o *Laevolac*[®] (lactulose) - laxante osmótico, menos irritativo para a mucosa intestinal.

As Infecções fúngicas vaginais

Uma menina de 22 anos, chegou à farmácia queixando-se de “comichão” na vagina, sintoma que tinha aparecido após a toma de um antibiótico. Como não era costume tomar antibióticos e como nunca tinha tido aqueles sintomas inquiriu-me se poderia ser um efeito secundário do medicamento.

Expliquei à utente, que o que tinha acontecido não era um efeito secundário do antibiótico mas que tinha sido potenciado pela toma do mesmo, na medida em que, o antibiótico matou as bactérias malignas mas matou também a flora bacteriana benéfica. Tal terá contribuído para a proliferação de fungos, como por exemplo, a *Candida Albicans*, o que por sua vez originou o prurido vaginal que sentia. Perguntei à utente se o prurido era o único sintoma ou se sentia dor também (caso apresentasse dor poderia tratar-se de uma infeção bacteriana, e aí teria que reencaminhar o caso para o médico), pergunta à qual a utente respondeu que não sentia dor.

Na Farmácia, estão à disposição diversos antifúngicos que são MNSRM, muito úteis nestes casos. Sugeri então que experimentasse o *Gyno-Canesten*® ou o *Gyno-Pevaryl*® e aconselhei cuidados redobrados na higiene íntima, para não favorecer a proliferação do fungo.

6| CONSIDERAÇÕES FINAIS

As funções assumidas pelo farmacêutico na sociedade portuguesa traduzem-se numa afirmação crescente que ultrapassa o seu papel enquanto técnico do medicamento. O aconselhamento sobre o uso racional dos fármacos e a monitorização dos utentes inscrevem-se na necessidade de encontrar formas mais coerentes de funcionamento do sistema de saúde em Portugal e no mundo.^[10]

Tendo consciência desta responsabilidade, determino como objetivos pessoais, procurar sempre a excelência no exercício da atividade profissional, manter sempre atualizadas as minhas capacidades técnicas e científicas, melhorar e aperfeiçoar constantemente o meu desempenho e dedicar-me plenamente à arte de ser Farmacêutico.

Resta-me agradecer à equipa da Farmácia São José, pela forma espetacular como me receberam, pelos ensinamentos que me transmitiram e por terem tornado esta experiência tão enriquecedora. Espero um dia estar à altura de representar a classe farmacêutica, tão bem como os profissionais da FSJ representam diariamente.

7 | ANEXOS

FARMÁCIA S. JOSÉ



Ficha de Preparação do Manipulado

Pomada de Hidroquinona+Ketrel+Advantan+Toleriane

Cliente:

Forma Farmacêutica: POMADA

Data de Preparação: 16/06/2016

Prazo Validade : 13/12/2016

Nº Lote : 14.VI.16

Registo Copiador : 1.116

Condições de Conservação : Ao abrigo da luz e à temperatura ambiente.

Posologia:

Qtd. Total Medicamento : 1 X 47,00 g

Director Técnico : Dr. Paulo Monteiro

Operador : Dra. Marta Abreu

Médico:

Honorários:	4,89 €
Factor Multiplicativo:	3,00

Valor Net :	44,01 €
Valor IVA :	2,64 €
Valor Total:	46,65 €

Valor PVP
46,65 €

Matérias Primas	Usar	Nº Lote	Origem	Qtd. Usada	Unid	Preço Aq. s/ IVA	Factor Multiplic.	Preço Mat.prima
Hidroquinona		132305-I-4	Acofarma	2,00	g	0,18 €	2,20	0,78 €
Subtotal								0,78 €

Produto	Cod de Iva	% Iva	P.V.P	Preço
Advantan 1mg/g Creme 30g (Lt YY012N7)	RED	6,00	5,16 €	4,87 €
Ketrel Creme 30g (Lt CH273P)	RED	6,00	2,89 €	2,73 €
toleriane creme (Roche Posay) 40 g (Lt 54N102)	NOR	23,00	17,75 €	14,43 €


Preparação

Verificar estado de limpeza e conservação do material e laboratório.	
Pesar e pulverizar a hidroquinona.	
Num recipiente unguator colocar 15 g de Ketrel, 15 g de Advantan creme e 15 g de Toleriane	
Adicionar à mistura a hidroquinona.	
Levar ao unguator até homogeneização.	
Fechar e rotular.	
Limpar e arrumar o material e o laboratório.	
Aparelhagem	
Balança electrónica	
Unguator B	

Embalagem	Tipo	Nº Lote	Fornecedor	Capac	Qtd	Preço	Fact. Mult.	Valor Net
Unguator 50/70	EMBAL		Plural	50/70 m	1,00	1,22 €	1,20	1,46 €
Subtot								1,46 €

16/6/2016

(Data)


 Director Técnico
 Paulo Jorge da Silva Monteiro
 NIPC/Mat. CRC Coimbra 503 954 387
 Avenida Calouste Gulbenkian, Lote 5
 Tel. +351 254 157 - 3000 992 COIMBRA

Anexo I - Ficha de Preparação do Manipulado - Pomada de Hidroquinona

8| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] - DECRETO-LEI n.º 307/2007, D.R. I Série 168 (2007-08-31). [Acedido a 20 de Junho de 2016]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/022-A_DL_307_2007_6ALT.pdf

[2] - Lei n.º 82-D/2014 de 31 de Dezembro. D.R. Iª Série. N.º252 (31 de Dezembro de 2014). 6546-(320) – 6546-(338).

[3] - Lei n.º 11/2012, D.R. I Série (2012/03/08). [Acedido a 25 de Junho de 2016], Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_I/035-G_Lei_11_2012.pdf

[4] - PORTARIA 137-A/2012, D.R. I Série A (2012/05/11). [Acedido a 25 de Junho de 2016], Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_I/043-A2_Port_137-A_2012_IALT_REV.pdf

[5] - RAMOS, F. – **Ensino Farmacêutico**. [Acedido a 26 de junho de 2016]. Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebStd_1/defaultCategoryViewOne.asp?categoryId=1908

[6] - KAIZEN INSTITUTE - **Quem somos**. [Acedido a 23 de Junho de 2016], Disponível na Internet: <https://pt.kaizen.com/quem-somos/kaizen-institute.html>

[7] - ANF - **40 anos**. [Acedido a 23 de Junho de 2016], Disponível na Internet: <http://www.anf40anos.pt/kaizen-melhora-rentabilidade-das-farmacias/>

[8] - INFARMED - **Inspeção de Medicamentos Manipulados**. [Acedido a 29 de Junho de 2016], Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MONITORIZACAO_DO_MERCADO/INSPECCAO/MEDICAMENTOS_MANIPULADOS

[9] - Multimédia P - **Esgotados alguns medicamentos mais vendidos em Portugal.**

[Acedido a 30 de Junho de 2016], Disponível na Internet:
<https://www.publico.pt/multimedia/video/esgotados-alguns-medicamentos-mais-vendidos-em-portugal-20151100123>

[10] - Ordem dos Farmacêuticos - **Farmácia comunitária - O Farmacêutico na**

Sociedade. [Acedido a 1 de Julho de 2016], Disponível na Internet:
http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebInst_09/defaultCategoryViewOne.asp?categoryId=1909