

FARMÁCIA



Sérgio Miguel da Silva Vaz

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dra. Maria Ivone Borges Rebelo e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Sérgio Miguel da Silva Vaz

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dra. Maria Ivone Borges Rebelo e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Sérgio Miguel da Silva Vaz, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009027637, 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.

(Sérgio Vaz)

A orientadora:

(Dr^a. Maria Ivone Borges Rebelo)

O estagiário:

(Sérgio Miguel da Silva Vaz)

Agradecimentos

No momento em que chega ao fim todo o percurso académico, torna-se importante agradecer às pessoas que tornaram todo este tempo, uma viagem fantástica e acima de tudo a tornaram possível.

Assim, em primeiro lugar, agradecer àqueles que muitas vezes foram postos em segundo plano, mas que acima de tudo, foram os principais motores para que tudo isto fosse possível. Aos meus pais e irmão, mesmo sendo pouco, por todos os sacrifícios, quero deixar um grande obrigado.

À Farmácia Monte Formoso, e a toda a sua equipa, pela excelente oportunidade que me deram de aprender com eles, agradecer também e sublinhar que não os vou esquecer facilmente.

À Phartuna – Tuna de Farmácia de Coimbra, muitas vezes responsável por muitas noites mal dormidas, agradecer pela família que encontrei nestes anos e que muitas vezes foi o meu suporte em momentos mais difíceis.

Agradecer por fim a Coimbra, à Universidade e a tudo o que ela me ensinou nestes maravilhosos anos que aqui passei.

“Amo-te com a força de quem não te quer ver partir!”

QF'16

Siglas e Acrónimos

ANF – Associação Nacional de Farmácias

BPF – Boas Práticas de Farmácia

DCI – Denominação Comum Internacional

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

FMF – Farmácia Monte Formoso

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MM – Medicamentos Manipulados

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

OF – Ordem dos Farmacêuticos

PVP – Preço de Venda ao Público

RSP – Receita Sem Papel

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SNS – Serviço Nacional de Saúde

Índice

1- Introdução	1
2- Farmácia Monte Formoso	2
3- Análise SWOT	3
3.1- Pontos Fortes	4
3.1.1- Espaço Apelativo e Inovador	4
3.1.2- Equipa jovem e dinâmica.....	4
3.1.3- Relação próxima com os utentes	4
3.1.4- Ensino/Aprendizagem	4
3.1.5- Serviços Prestados	5
3.1.6- Ações Desenvolvidas.....	5
3.1.7- Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).....	5
3.1.8- Receituário.....	6
3.1.9- Filosofia <i>Kaizen</i>	6
3.1.10- Formações	6
3.1.11- Valorização do Ato Farmacêutico.....	7
3.2- Pontos Fracos.....	7
3.2.1- Localização.....	7
3.2.2- Desvalorização dos estagiários por parte de alguns utentes	7
3.2.3- Medicamentos Manipulados.....	7
3.2.4- Dificuldade na associação de nomes comerciais ao respetivo princípio ativo ...	8
3.2.5 – Ruturas de <i>Stock</i>	8
3.2.6- Receituário e Falência Informática	8
3.3- Oportunidades	9
3.3.1- Estágio Curricular	9
3.3.2- Aumento do número de serviços prestados	9
3.3.3- Técnicas eficazes de <i>Cross-selling</i>	9
3.4- Ameaças.....	10
3.4.1- Concorrência de outros pontos de venda de MNSRM.....	10
3.4.2- Lacunas de formação em várias áreas	10
3.4.3- Situação atual do setor farmacêutico	11
4- Notas Finais.....	12
5- Bibliografia	13

I - Introdução

Apesar do seu carácter obrigatório à conclusão do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), a realização do estágio curricular em farmácia comunitária toma grande importância, uma vez que se trata do primeiro grande contacto com o setor mais representativo do mercado de trabalho farmacêutico. O estágio curricular consiste assim na aplicação prática dos conhecimentos teóricos que se adquirem durante os 5 anos do MICF, na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC) e que nos servem de base para enfrentar os verdadeiros desafios que surgem no quotidiano da farmácia comunitária.

O farmacêutico tem assim um papel fulcral na sociedade, não sendo apenas um mero profissional do medicamento, mas um importante agente de saúde pública, bem como um conselheiro dos utentes, promovendo a saúde e prevenindo a doença (Santos *et al.*, 2009).

Contrariamente ao estigma criado em volta do farmacêutico, como um mero dispensador de medicamentos, o trabalho por ele realizado, vai muito mais além. Desde um trabalho intensivo de gestão da farmácia, a uma avaliação crítica da população alvo da farmácia, são apenas alguns dos pontos que completam e enaltecem a profissão farmacêutica.

Como estagiário, realizei o meu estágio curricular na Farmácia Monte Formoso (FMF), no período de janeiro a maio, servindo o presente relatório para fazer uma análise crítica do mesmo, através de uma análise SWOT.

2- Farmácia Monte Formoso

Sediada na rua Cidade de Halle, no bairro de Monte Formoso, União de Freguesia de Eiras e São Paulo de Frades, na Cidade de Coimbra, a Farmácia Monte Formoso mudou de propriedade no ano de 2012, no qual sofreu uma reestruturação profunda. Inicialmente situada noutro local do mesmo bairro, mudou para as novas instalações em 2014, adquirindo um espaço mais apelativo e inovador, fornecendo uma maior qualidade nos serviços prestados a toda a população.

A FMF tem um horário de funcionamento das 9h às 20h de segunda a sexta, e das 9h às 19h aos sábados, sem interrupção para almoço, encontrando-se encerrada aos domingos. Como meio complementar, realiza turnos serviços permanentes de 20 em 20 dias, conforme o aprovado pela ARS competente, de modo a suprir todas as necessidades e assegurar a continuidade dos cuidados prestados aos doentes (*Decreto Lei 53/2007, 2007; Santos et al., 2009*).

Sob responsabilidade técnica do Dr. Gilberto Gaio, a FMF possui uma equipa constituída por 4 elementos, dos quais 3 são farmacêuticos. No que respeita ao espaço físico e infraestruturas, a farmácia respeita a legislação em vigor e organiza-se num único piso, que se divide em (1) uma sala de atendimento ao público com 3 balcões de atendimento (2) dois gabinetes de apoio ao utente, (3) zona de receção de encomendas, (4) zona de armazenamento de medicamentos, (5) laboratório de manipulação de medicamentos, (6) escritório da direção técnica e (7) instalações sanitárias (*Decreto-Lei nº 307/2007, 2007*).

Como sistema informático utilizado como apoio ao trabalho realizado na FMF, esta possui o Sifarma 2000[®], desenvolvido pela Associação Nacional de Farmácias (ANF) e que se encontra presente em todos os postos de trabalho existentes na farmácia. A sua instalação e manutenção é garantida pela Glintt Farma.

A FMF para além do serviço de dispensa de medicamentos, possui também outros serviços complementares que visam garantir e aumentar a satisfação dos utentes da farmácia. No que toca à recolha de medicamentos usados, a FMF também se encontra fortemente associada à Valormed.

3- Análise SWOT

Análise SWOT deriva do Inglês e significa *Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*, e trata-se de uma ferramenta importante de gestão e autodiagnóstico estratégico podendo ser aplicada a pessoas, produtos, empresas e locais. Esta ferramenta divide-se em duas vertentes complementares entre si. Uma vertente interna, da qual faz parte a análise dos pontos fortes e pontos fracos, bem como uma vertente externa, onde se encontra a análise das oportunidades e das ameaças.

É através da análise destas variáveis que se pode fazer uma adaptação e potencialização das características do meio interno em virtudes das condicionantes externas, culminando numa valorização dos pontos fortes, minimizando os pontos fracos, explorando as oportunidades e avaliação das ameaças existentes (Fallon Taylor, 2016).

Assim, a análise SWOT a seguir exposta, apresenta todos os pontos fortes e fracos, bem como as oportunidades e ameaças que encontrei durante o estágio curricular na Farmácia Monte Formoso.

Tabela 1: Quadro Resumo da Análise SWOT

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> • Espaço apelativo e inovador • Equipa jovem e dinâmica • Relação próxima com os utentes • Ensino/Aprendizagem • Serviços prestados • Ações Desenvolvidas • Sistema de Gestão e Qualidade • Receituário • Filosofia <i>Kaizen</i> • Formações • Valorização do Ato Farmacêutico 	<ul style="list-style-type: none"> • Localização • Desvalorização dos estagiários por parte de alguns utentes • Medicamentos manipulados • Dificuldade na associação de nomes comerciais ao respetivo princípio ativo • Ruturas de <i>Stock</i> • Receituário e Falência Informática
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • Estágio Curricular • Aumento do número de serviços prestados • Técnicas eficazes de <i>Cross-selling</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Concorrência de outros pontos de venda de MNSRM • Lacunas de formação em várias áreas • Situação atual do setor farmacêutico

3.1 - Pontos Fortes

3.1.1 - Espaço Apelativo e Inovador

Desde do ano de 2014, altura em que mudou de instalações, a FMF adquiriu um novo espaço que se adequa e enquadra nos dias atuais, conferindo-lhe o um ar mais moderno e dinâmico. Este aspeto traduz-se numa sensação de bem-estar quando nos encontramos no seu interior, contrariando o aspeto que muitas farmácias comunitárias mais antigas possuem.

3.1.2 - Equipa jovem e dinâmica

A FMF é constituída por uma equipa jovem, dinâmica e dedicada em garantir a satisfação de todos os seus utentes. Contrariando o que se pensa, a equipa da FMF procura não só dispensar medicamentos, mas também e prioritariamente dar o melhor aconselhamento, garantindo assim um serviço de excelência, que se traduz num aumento de confiança e empatia dos utentes.

A entreajuda dentro da equipa é um aspeto que salta à vista, refletindo-se num excelente ambiente de trabalho.

A nível pessoal, a integração no seio desta equipa permitiu que me fosse possível ter um grande à vontade na FMF, refletindo-se na minha prestação, evolução e empenho durante todo o estágio. A confiança que depositaram em mim foi fundamental para o meu crescimento e capacidade de resolução de problemas.

3.1.3 - Relação próxima com os utentes

O facto da FMF se situar no bairro de Monte Formoso aliado à dedicação de toda a equipa aos seus utentes, traduz-se numa base de clientes fidelizados que frequentam a FMF. Os utentes da farmácia são maioritariamente residentes no bairro de Monte Formoso e bairros adjacentes, havendo também uma percentagem de utentes, que apesar de terem outras alternativas na sua área de residência, se deslocam à FMF.

A confiança depositada pelos utentes, reflete-se na relação próxima que se cria, permitindo um maior conhecimento das suas patologias e hábitos de vida, proporcionando um melhor acompanhamento e aconselhamento.

3.1.4 - Ensino/Aprendizagem

Apesar de todas as bases científicas que adquirimos durante o MICF, a realidade de uma farmácia comunitária é bem diferente. O processo de aprendizagem na FMF foi gradual e faseado, iniciando pelo processo de receção de encomendas e todos os aspetos nela envolvidos e pela verificação, organização, gestão e processo de faturação de receituário. A fase de atendimento ao balcão foi a etapa seguinte e a que mais receio tinha. A capacidade

de resolução de problemas bem distintos e com diferentes graus de complexidade foi um aspeto que fui adquirindo ao longo do estágio. Apesar do constante medo de errar e insegurança, a realização do estágio curricular permitiu o primeiro grande contato com o mundo do trabalho, acabando por me tornar mais confiante e seguro de mim próprio. O tempo passado a observar os atendimentos de toda a equipa e principalmente a ajuda prestada e orientação nos meus primeiros atendimentos ao público, foi também fundamental para este processo.

3.1.5 - Serviços Prestados

Para além da dispensa de medicamentos, a FMF tem a disposição dos utentes outros serviços que a tornam num espaço de grande interesse. Desde a medição de parâmetros fisiológicos e bioquímicos (peso, altura, tensão arterial, colesterol total e triglicéridos), bem como acompanhamento nutricional e de podologia, serviço de acompanhamento farmacoterapêutico e organização da medicação, são serviços que aproximam mais os utentes da farmácia.

3.1.6 - Ações Desenvolvidas

Durante todo o meu estágio, tive oportunidade de ver desenvolvidas e participar em várias ações de promoção para a saúde. A integração deste tipo de atividades na farmácia é uma mais-valia e demonstra preocupação pelos utentes. A realização de rastreios, tais como avaliação do risco cardiovascular, no qual tive oportunidade de ter um papel ativo, permite a deteção precoce de fatores de risco que podem levar à doença.

A nível pessoal e profissional considero que este tipo de ações me ajudou a desenvolver a capacidade de comunicação e aconselhamento para com os utentes, refletindo-se no aumento da confiança e à vontade para com eles.

3.1.7 - Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

A avaliação da qualidade dos serviços farmacêuticos está definida na Norma 13 das Boas Práticas de Farmácia para a farmácia comunitária, elaborado pela Ordem dos Farmacêuticos (Santos *et al.*, 2009).

O Manual da Qualidade existente na FMF foi elaborado pelo responsável pela Gestão da Qualidade, previamente nomeado pelo Diretor Técnico. Estão assim contemplados todos os requisitos e toda a documentação que o sistema de gestão de qualidade deve incluir. Este manual permite assim um melhor controlo e uniformidade dos processos, o que contribui para uma melhor organização da farmácia.

São ainda planeadas e realizadas auditorias internas com o objetivo de avaliar e determinar se o SGQ e todas as atividades se encontram adaptadas à realidade e conforme os requisitos definidos.

3.1.8 - Receituário

Durante o estágio curricular tive a oportunidade de assistir à transição da prescrição eletrónica para as Receitas Sem Papel (RSP).

A partir do dia 1 de abril de 2016, a RSP adquiriu caráter obrigatório para todas as entidades do Serviço Nacional de Saúde (SNS) (*Despacho n.º 2935-B/2016, 2016, Receita sem Papel - SPMS, 2016*).

Apesar de ainda existirem as duas modalidades de prescrição eletrónica (com e sem papel), considero que as RSP são uma vantagem tanto para os utentes, como para os farmacêuticos. No entanto, estando ainda numa fase inicial, é ainda necessário conferir receituário, o que leva à dispensa de algum tempo para o fazer.

O novo modelo eletrónico sem papel, permite no ato de dispensa, ao utente optar por levar todos os produtos prescritos ou parte deles (*Receita sem Papel - SPMS, 2016*).

3.1.9 - Filosofia Kaizen

Kaizen, deriva do japonês e significa “mudar para melhor” e trata-se de uma filosofia que assenta na melhoria contínua dos processos. Quando aplicado ao local de trabalho, esta filosofia refere-se às atividades que melhoram continuamente todas as funções e envolve a participação de todos os colaboradores (Feldman, 1992).

Apesar da sua implementação na FMF estar ainda numa fase embrionária, os resultados já se fazem notar. A realização de reuniões diárias de curta duração com vista à discussão de vários assuntos permitem o diálogo e otimização de vários processos com vista à melhoria dos mesmos. A utilização de várias ferramentas de suporte com as responsabilidades de cada colaborador, ações que estão a ser desenvolvidas, promoções/descontos ativos também se mostram uma mais-valia, no sentido em que são de fácil consulta e atuam como lembretes.

3.1.10 - Formações

As formações a que tive oportunidade de assistir durante o meu estágio curricular na FMF, maioria delas da responsabilidade dos laboratórios detentores da propriedade dos produtos que estavam a promover, foram uma grande ferramenta para aumentar o meu conhecimento e a minha capacidade de aconselhamento em certas patologias que não foram tão desenvolvidas durante o MICF.

3.1.11 - Valorização do Ato Farmacêutico

Enquanto profissional do medicamento e um importante agente de saúde pública, o doente tem de ser o centro da atividade do farmacêutico (Santos *et al.*, 2009). Assim devemos garantir um serviço de excelência, baseado na qualidade, segurança e eficácia. O estágio curricular foi muito importante nesse sentido, uma vez que ao contactar com os utentes e ao aconselha-los, me apercebi do importante papel que o farmacêutico toma nos dias atuais, uma vez que há mais tendência para a automedicação, podendo incorrer em problemas muito graves com são as reações adversas a medicamentos e interações medicamentosas.

3.2 - Pontos Fracos

3.2.1 - Localização

Como já foi referido anteriormente, a FMF localiza-se no bairro de Monte Formoso, em Coimbra. Uma vez que se situa na periferia da cidade, a afluência de utentes ocasionais é abaixo das expectativas, mas no entanto é significativa. Assim, acabam por ser os habitantes do bairro os clientes habituais da farmácia.

3.2.2 - Desvalorização dos estagiários por parte de alguns utentes

No momento do estágio em que iniciamos o atendimento ao público, grande parte dos utentes não tem a confiança necessária nos estagiários que permita o seu atendimento. É uma situação normal, uma vez que se trata de uma cara nova que ainda não provou aquilo que realmente vale. No entanto, com o passar do tempo, e embora sendo uma minoria, continuam a haver utentes que se recusam a ser atendidos pelos estagiários, o que por vezes pode levar à perda de confiança.

3.2.3 - Medicamentos Manipulados

A FMF não recebe muitos pedidos para efetuar medicamentos manipulados (MM). Durante a realização do meu estágio curricular, apenas tive oportunidade de realizar dois MM, o que considero um ponto negativo, uma vez que não permitiu por em prática muitos dos conhecimentos adquiridos na unidade curricular de Farmácia Galénica.

A preparação de medicamentos manipulados deve obedecer às boas práticas de preparação de MM, conforme presente na legislação em vigor, devendo o farmacêutico responsável assegurar a qualidade dos mesmos. A cada MM preparado é obrigatório o preenchimento da sua ficha de preparação e atribuição do número de lote. Todos os reagentes utilizados devem estar acompanhados do seu boletim de análise, boletim de

segurança e todos os instrumentos de medição devem estar calibrados. A rotulagem do MM é igualmente importante e um passo obrigatório, uma vez que esta deve fornecer toda a informação necessária ao doente para o seu uso correto (*Portaria nº594/2004, de 2 de junho, 2004*).

3.2.4 - Dificuldade na associação de nomes comerciais ao respetivo princípio ativo

Uma das maiores dificuldades com que me defrontei durante o estágio curricular foi em associar os nomes comerciais dos medicamentos à respetiva Denominação Comum Internacional (DCI), e consequentemente reconhecer o seu propósito na prescrição do doente.

Durante toda a duração do MICF, apenas temos contacto com os nomes dos princípios ativos, o que durante o estágio curricular não acontece. Somos confrontados com uma grande quantidade de marcas e formulações. Não se trata de uma lacuna na formação académica, uma vez que a prescrição por DCI é agora obrigatória, mas de uma dificuldade sentida quando os utentes nos perguntam qual a indicação de um medicamento, em que apenas nos dizem qual o seu nome comercial. Esta dificuldade foi sendo facilmente colmatada, com ajuda da equipa de trabalho e principalmente com o contacto diário com os medicamentos.

3.2.5 - Ruturas de Stock

São várias as circulares que as farmácias recebem, notificando para o facto de ruturas de stock de muitos medicamentos. As razões são várias e na sua maioria alheias à farmácia.

Trata-se de uma situação que pode causar algum tipo de transtorno aos utentes, uma vez que estes podem ficar sem o medicamento que muitas das vezes é essencial ao tratamento ou ao controlo da sua patologia.

Para a farmácia também não é um aspeto que favoreça a sua situação, porque leva ao descontentamento dos utentes e ao aumento da sua desconfiança na farmácia. Esta situação torna-se mais grave e preocupante, quando o farmacêutico se depara com a incapacidade de aconselhar um produto que seja equivalente devido ao fato de não existirem no mercado.

3.2.6 - Receituário e Falência Informática

Tanto a nova modalidade de prescrição (RSP), como as receitas eletrónicas, para além de todas as vantagens que trouxeram, já enunciadas nos pontos fortes, ainda possuem alguns pontos negativos para as farmácias.

No que refere às RSP, como são uma modalidade nova de prescrição, os utentes ainda levantam muitos problemas e criticam. A dificuldade em perceber como funcionam é uma

dúvida constante. O explicar e reforçar as diferentes validades que cada linha de prescrição pode ter, bem como o fato de o utente ter de guardar a guia de tratamento, pelo menos até ao total aviamento de todos os medicamentos, são fatores que acabam por despender muito tempo com o mesmo utente, o que pode ser desvantajoso em situações que a farmácia está com grande afluência.

No caso de ocorrer uma falência informática, a dificuldade no aviamento da prescrição faz-se sentir. As receitas eletrónicas, que deveriam ser aviadas sem dificuldade e com sucesso na sua validação, passam a estar sujeitas a um controlo diferente, no que toca à sua conferência. As RSP, já possuem uma forma de contornar esse problema, através do “QR Code”, mas aí o problema surge no facto de muitas farmácias não estarem equipadas com o dispositivo que permita a sua leitura.

3.3 - Oportunidades

3.3.1 - Estágio Curricular

Considero que a realização do estágio curricular é uma oportunidade única. É o primeiro contacto que temos com o mundo real do trabalho e o setor farmacêutico. Foi uma experiência extremamente enriquecedora que nos possibilita a aplicação direta dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso. A nível mais pessoal permitiu desenvolver muito a minha capacidade de comunicação e resolução de problemas.

A integração numa equipa de trabalho também é um fator muito importante e uma excelente oportunidade para saber como é funcionar em equipa.

3.3.2 - Aumento do número de serviços prestados

Apesar da FMF já possuir uma grande quantidade de serviços prestados aos seus utentes, há sempre espaço para continuar a apostar em novos serviços diferenciados. Trata-se de uma excelente oportunidade para aumentar a afluência de utentes à farmácia, promovendo a sua fidelização. Para além disso, é uma excelente oportunidade para tornar a farmácia muito mais do que um simples espaço de dispensa de medicamentos.

3.3.3 - Técnicas eficazes de *Cross-selling*

Com a crise económica que assombra o setor farmacêutico e principalmente a farmácia comunitária, torna-se extremamente importante, as farmácias adotarem técnicas eficazes de *cross-selling*.

A capacidade de poder aconselhar aos utentes produtos complementares àqueles que estes pretendem adquirir, com vista a complementar a sua terapêutica torna-se fundamental.

É uma oportunidade que tem benefícios tanto para o utente, como para o farmacêutico e para a farmácia. O utente vê assim a sua terapêutica melhorada, garantindo a sua satisfação por outro lado o farmacêutico tem assim a possibilidade de mostrar o seu conhecimento, aumentando a confiança que os utentes depositam neles e a farmácia, para além de melhorar a sua imagem pode aumentar os seus rendimentos.

Durante o estágio curricular tive a oportunidade de aprender e desenvolver algumas técnicas de *cross-selling* que foram fundamentais para complementar o meu conhecimento e aconselhamento em certos assuntos.

3.4 - Ameaças

3.4.1 - Concorrência de outros pontos de venda de MNSRM

Nos últimos anos tem surgido cada vez mais pontos de venda de MNSRM. Estes, localizados maioritariamente em grandes superfícies comerciais, são uma grande ameaça para as farmácias. O acesso a medicamentos está assim facilitado e a maioria das vezes sem qualquer tipo de aconselhamento. Numa sociedade cada vez mais envelhecida e polimedicada, torna-se extremamente importante a avaliação de cada caso e o seu aconselhamento. Não ocorrendo isto, a automedicação torna-se um problema de saúde pública e que pode ter consequências bastante graves.

No que toca às farmácias, estes locais de venda de MNSRM, têm um grande impacto negativo nas mesmas. O facto de grandes empresas possuírem vários pontos de venda espalhados pelo país e devido ao grande capital que possuem, permite comprar uma grande quantidade de produtos a preços mais baixos, resultando também no preço de venda ao público (PVP) muito mais competitivo e impraticável pelas farmácias comunitárias.

Por isso cabe aos farmacêuticos e às farmácias, mostrar e alertar os utentes que as farmácias devem continuar a ser o espaço de eleição para tratar da sua saúde.

3.4.2 - Lacunas de formação em várias áreas

No seguimento do meu estágio curricular e mais propriamente no momento em que passei para o atendimento ao público, outra ameaça que encontrei foram algumas lacunas de formação em certas áreas.

A formação prestada durante o MICF é bastante boa, mas existem algumas áreas da saúde que também deveriam ser abordadas, pois podem constituir uma grande desvantagem no nosso futuro profissional.

Áreas como a cosmética, puericultura e sobretudo oftalmologia são as que senti mais dificuldade em lidar durante o meu estágio. Penso que deveríamos ter mais contacto com estas áreas durante a formação académica, de modo a estarmos mais preparados para quando formos confrontados com elas. Investir mais na formação teórica e acima de tudo formação prática seriam uma mais-valia para combater a falta de conhecimento nestas áreas.

3.4.3 - Situação atual do setor farmacêutico

Tendo por base a crise socioeconómica que o país atravessa e o modo como afeta toda a gente, as farmácias sentiram também os seus efeitos em termos de faturação. A diminuição das margens de lucro, do poder de compra dos utentes e a diminuição das participações pelo Estado, levaram a que as farmácias adotassem medidas de contenção para combater as dificuldades que atravessam.

Estas medidas acabam por se tornar numa ameaça ao próprio setor farmacêutico, uma vez que levam a uma diminuição da contratação de farmacêuticos, acabando por levar à saturação do mercado. Trata-se de uma situação bastante prejudicial, principalmente para os novos farmacêuticos, uma vez que veem a sua entrada para o mercado de trabalho dificultada.

4- Notas Finais

Desde cedo que sonhava, um dia poder vir a ser alguém que pudesse ajudar na saúde das outras pessoas. Esse momento está prestes a realizar-se. Nunca tive a real noção do que poderia fazer enquanto profissional de saúde. Agora e após a conclusão do estágio curricular, vejo que o papel do farmacêutico na sociedade tem um grande valor e é de extrema importância. O tempo que passei na Farmácia Monte Formoso veio mostrar-me realmente aquilo que implica ser farmacêutico.

Sob orientação da Dra. Ivone Rebelo e todos os outros colegas de equipa, acredito que tenho as ferramentas necessárias para ser um excelente farmacêutico e atender ao principal objetivo e foco da profissão, a melhoria da saúde do doente.

“O farmacêutico não é apenas um especialista do medicamento, mas também um importante agente de saúde pública” é um lema que nunca podemos esquecer. Para muitos, em especial para os idosos, a farmácia é muito mais do que um espaço onde são dispensados medicamentos. É um espaço, onde muitas vezes buscam ajuda para os seus problemas, ou muitas vezes um espaço onde apenas sabem que há uma palavra amiga para ouvir. Nunca nos podemos esquecer da vertente humanística da nossa profissão.

O medo de encarar o público e ir para o balcão de atendimento dissipou-se e acabou por se transformar em confiança e certeza de que tenho tudo para poder fazer a diferença.

Quero agradecer mais uma vez a oportunidade que me foi dada na FMF de aprender com os melhores.

A formação de um farmacêutico não se fica pelos bancos da faculdade e tenho perfeita noção que a sua formação é contínua. Só assim é possível acompanhar a evolução e fazer a diferença.

5- Bibliografia

Decreto Lei 53/2007 - **Diário da República - 1ª Série.** , N° 48, 7–8.

Decreto-Lei n° 307/2007 - **Diário da República - 1ª Série.** , N° 168, 6083–6091.

Despacho n.º 2935-B/2016 - **Diário da República - 2ª série.** , 39(4), 6702 – (2–3).

FALLON TAYLOR, N. - **SWOT Analysis: What It Is and When to Use It** [Em linha]
[Consult. 17 jun. 2016]. Disponível em
WWW:URL:<http://www.businessnewsdaily.com/4245-swot-analysis.html>.

FELDMAN, M. M. - Audit in psychotherapy: the concept of Kaizen. **Psychiatric Bulletin.**
ISSN 0955-6036 , 16(6), 334–336. doi: 10.1192/pb.16.6.334.

Portaria n°594/2004, de 2 de junho - **Diário da República, 1.ª série-B.** , 129, 3441–5.

Receita sem Papel - SPMS - [Em linha] [Consult. 27 maio. 2016]. Disponível em
WWW:URL:<http://spms.min-saude.pt/product/receita-sem-papel/>.

SANTOS, H. J. *et al.* - Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF).
Conselho Nacional de Qualidade da Ordem dos Farmacêuticos. , 3ª Edição, 1–53.