



Engrácia Maria Santos Nobre

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Engrácia Maria Santos Nobre

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Engrácia Maria Santos Nobre, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011171427, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 15 de Julho de 2016

Assinatura de Estagiária
(Engrácia Maria Santos Nobre)

Table of Contents

Abreviaturas	5
Introdução	6
Farmácia Garção	7
Pontos Fortes	7
Pontos Fracos	8
Oportunidades	8
Ameaças	9
Back Office	9
Pontos Fortes	9
Pontos Fracos	11
Oportunidades	11
Ameaças	11
Receituário	12
Pontos Fortes	12
Pontos Fracos	13
Oportunidades	14
Ameaças	14
Laboratório	15
Pontos Fortes	15
Pontos Fracos	15
Oportunidades	15
Serviços Prestados na Farmácia	16
Pontos Fortes	16
Pontos Fracos	17
Oportunidades	17
Ameaças	18
Front Office / Atendimento	18
Pontos Fortes	18
Pontos Fracos	19
Oportunidades	20
Ameaças	20

Observações Relevantes	21
Conclusão	21
Bibliografia	22

Abreviaturas

CTT – Correios de Portugal S. A.

DCI – Denominação Comum Internacional

DT – Diretor Técnico

IFASF – Intervenção Farmacêutica em Autocuidados de Saúde e Fitoterapia

MICF – Mestrado Integrado de Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

SNS – Sistema Nacional de Saúde

SWOT – Strength, Weakness, Opportunities, Threats

(Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades, Ameaça)

Introdução

O farmacêutico sendo o profissional de saúde mais próximo das pessoas tem um papel fundamental e indispensável na área de saúde e bem-estar do cidadão em geral, e é por isso que a Farmácia Comunitária torna-se num lugar de grande importância na interação Farmacêutico-Doente. Um estágio nesta área é crucial para um finalista do curso Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) para adquirir conhecimentos essenciais, não só a nível de competências técnico-científicas, mas também pelo desenvolvimento de aptidões éticas e sociais, para um futuro profissional. Estas aptidões são fundamentais para compreender a influência que um Farmacêutico tem na sociedade e na vida das pessoas. Este estágio permitirá também perceber a atual realidade das farmácias hoje em dia que estão a passar por uma fase mais delicada. Os 5 anos na Faculdade de Farmácia têm como objectivo fornecer aos futuros profissionais os conhecimentos necessários para serem bem-sucedidos na sua vida profissional e serem capazes de ultrapassar qualquer desafio que possam encontrar ao longo da vida profissional. É no estágio que são postos na prática esses conhecimentos para proporcionar ao doente o melhor serviço possível como “especialista do medicamento”.

Este estágio tem tal importância no currículo de um estudante finalista que a seleção do local de estágio também deve ser feita com alguma prudência. Um dos critérios utilizado foi à proximidade à zona de residência, hospital e centro de saúde de Torres Vedras.

Este relatório tem como principal objectivo abordar, de uma maneira rigorosa e crítica, as atividades desenvolvidas durante o estágio em Farmácia Comunitária, bem como analisar os conhecimentos adquiridos durante esse período. Outro objectivo será também avaliar a incorporação dos conhecimentos adquiridos durante os 5 anos do curso MICF durante o estágio na Farmácia Comunitária.

Este relatório é uma análise S.W.O.T., sendo uma junção das iniciais das palavras Strength (Pontos Fortes), Weaknesses (Pontos Fracos), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças), sendo uma ferramenta de gestão muito utilizada pelas empresas para o diagnóstico estratégico. Neste caso, o relatório tem como objectivo abordar, a nível interno, os pontos fortes e fracos observados durante as 810 horas do estágio, e a nível externo, as oportunidades e ameaças. No relatório é tido em conta a frequência do estágio, integração da aprendizagem

teórica e prática e adequação do curso a realidade atual das farmácias . Em conclusão, pretende-se avaliar todas as atividades executadas ao longo do estágio fazendo uma análise crítica.

Farmácia Garção

O Dr. José Garção abriu a Farmácia Garção a cerca de 20 anos atrás numa aldeia chamada Maxial, localizado a 20 minutos de Torres Vedras. Nos primeiros anos, a equipa consistia só no Doutor e numa técnica de farmácia, mas ao longo dos anos a farmácia começou a ter mais movimento e a equipa teve de crescer. Neste momento, a farmácia consiste em 12 elementos no total, sendo 5 elementos farmacêuticos. A farmácia Garção mudou-se para a atual localização em Torres Vedras a 7 anos atrás.

Pontos Fortes

Um dos grandes pontos fortes da Farmácia Garção é a sua localização, sendo que fica mesmo a frente do hospital CUF Torres Vedras, perto do Centro de Saúde e do hospital público da cidade o que permite que seja uma farmácia de grande visibilidade, com grande movimento e com uma heterogeneidade de utentes. A população alvo da Farmácia é muito diversa, incluindo pessoas do meio rural (dos arredores de Torres Vedras), adolescentes (devido à proximidade das Escolas) e pessoas da cidade. Este ponto tornou-se uma mais-valia para o meu estágio, sendo necessário conseguir adaptar a forma de atendimento para cada estilo de utente.

A farmácia não fica mesmo no centro da cidade mas tem boa acessibilidade, tanto de carro, à pé e de meios de transportes públicos (tem paragem de autocarro mesmo em frente). A farmácia também é de fácil acesso às pessoas com deficiência ou dificuldade motora. A farmácia Garção possui um horário contínuo das 9h até as 21h de segunda-feira até sexta-feira e aos sábados das 9h até às 19h, garantindo um serviço de qualidade quando estão abertos .

Além da localização da Farmácia, outro ponto forte são as instalações e decoração. No exterior, a farmácia está bem assinalada com o nome em letras azuis (como o logo da farmácia) em grandes dimensões com uma cruz azul e no lado lateral da farmácia encontra-se a cruz das Farmácias portuguesas. A farmácia tem 7 montras porque a fachada da farmácia é quase toda de vidro o que também permite uma boa visibilidade do interior da farmácia. Ao pé da entrada, encontra-se um

placard com os serviços que a farmácia fornece, as farmácias que estão em serviço e outras informações relevantes. O interior da farmácia é muito moderna, bem decorada e acolhedora, onde os utentes podem circular a vontade e ver os vários produtos expostos. O espaço de acesso ao público é composto por lineares destinados aos produtos de dermocosmética, higiene oral, higiene íntima, puericultura, dietética e ortopedia. No meio do interior, encontra-se algumas gôndolas com artigos que estão em promoções ou produtos sazonais.

Pontos Fracos

Um ponto fraco é a falta de estacionamento. A farmácia Garção tem 3 lugares a frente da farmácia que não se paga, sendo os restantes pagos. Como o hospital CUF Torres Vedras também não tem estacionamento, os lugares disponíveis normalmente ficam todos ocupados pelos utentes do hospital. A heterogeneidade dos utentes pode também ser um ponto fraco, sendo que a farmácia, neste caso, necessita de ter uma grande diversidade de produtos, a diferentes preços, para satisfazer todos os tipos de utentes. Quando temos uma população tão diversificada é muitas vezes difícil de agradar todos e estamos sujeitos de perder clientes. E sendo a farmácia localizada mesmo em frente da Cuf Torres Vedras, implica que a farmácia tem de ter vários medicamentos de várias especialidades como por exemplo, ter uma diversa gama de produtos específicos da área da dermatologia. Para evitar a perda de utentes e para garantir que a farmácia tem os produtos mais prescritos pela CUF, são feitas avaliações de stock regularmente.

Oportunidades

Existem várias oportunidades que a Farmácia Garção pode aproveitar para melhorar a sua imagem de marca. Uma dessas poderia ser investir mais “on-line” para acompanhar o avanço tecnológico. A farmácia já tem uma página no Facebook e um website mas não está bem explorado. Hoje em dia, as pessoas passam cada vez mais tempo online e investir nessas páginas pode aumentar a visibilidade da Farmácia. Poderiam usar a parte das mensagens privadas para esclarecer dúvidas dos utentes, mantendo o sigilo profissional o que é obrigatório na profissão dos Farmacêuticos. Além de ficarem mais próximos dos utentes, aumentavam a visibilidade da Farmácia.

Ameaças

A farmácia Garção situa-se muito perto do hipermercado Continente o que pode ser uma vantagem devido ao grande número de pessoas que atrai ao local, mas ao mesmo tempo é uma ameaça por causa da parafarmácia Wells do Continente. As parafarmácias especializam-se na venda de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) e produtos de venda livre como por exemplo produtos de dermocosmética, sendo que estes produtos são a grande fonte de rendimento para as farmácias hoje em dia para obtenção de lucro. Como a Wells pertence a uma cadeia de lojas, é normal que os produtos sejam mais baratos que os encontrados na farmácia. A farmácia Garção tenta ter os mesmos preços como a do Wells mas as vezes isso é muito difícil. Outra ameaça é a concorrência com outras farmácias na proximidade. Mesmo com todos estes obstáculos e ameaças, a farmácia tem conseguido manter-se firme, insistindo no desenvolvimento de um serviço de qualidade, com um forte nível de aconselhamento e cuidados farmacêuticos na área da cosmética e outros produtos de venda livre.

Back Office

Na farmácia Garção há uma distinção entre o back office, onde se fazem as encomendas, recepção das encomendas, devoluções, etc, e o front office onde se faz o atendimento ao público. Atualmente não é possível ter tudo na farmácia devido à variedade de produtos que existe no mercado, sendo a gestão dos produtos extremamente importante para conseguir satisfazer as necessidades dos utentes.

Pontos Fortes

Um ponto forte da Farmácia Garção é a sua organização e método de recepção de encomendas e armazenamento, sendo só uma pessoa responsável para os medicamentos (MSRM e MNSRM) e outra pessoa para as encomendas dos outros produtos (dermocosmética, etc). A entrega das encomendas é feita no início do dia dos produtos que foram vendidos no dia anterior de tarde e outra entrega é feita depois do almoço, sendo os horários predefinidos pelos fornecedores. Após assinatura do comprovativo de recepção das encomendas, todas as caixas são abertas sendo os produtos do frio armazenados primeiros mesmo antes de dar entrada da encomenda no SIFARMA, verificando sempre a embalagem e prazo de validade. Todas as encomendas são acompanhadas com as respectivas faturas ou

guias de remessa em duplicado. Estes são muito importantes servindo de comprovativos quando existe não conformidade. A farmácia arquiva sempre a versão original no dossier do respectivo fornecedor após a recepção da encomenda. Para recepcionar uma encomenda, recorre-se ao sistema informático Sifarma2000, sendo uma ferramenta fundamental para a gestão dos produtos. O armazenamento é feito manualmente pela pessoa que recepciona a encomenda. Na farmácia existe uma zona dos genéricos que se encontra atrás no armazenamento. Estes são organizados por ordem alfabética. Os produtos de “marca” são armazenados em gavetas por forma farmacêutico (xaropes, comprimidos, gotas, supositório, pomadas) e por ordem alfabética. Estes não se encontram no armazém mas sim no corredor atrás dos balcões de atendimento fora do alcance dos utentes. Existe ainda prateleiras para os produtos rateados, que são encomendados no fim de cada mês em excesso para não faltar ao longo do mês e armários móveis para os produtos que não cabem nas prateleiras (excesso), produtos dermocosméticas que necessitam de receita médica, compressas, produtos ortopédicos, etc. Produtos de venda livre são arrumados na zona de atendimento nas gavetas ou prateleiras atrás dos balcões de atendimento. Alguns produtos encontram no acesso dos utentes como os produtos de dermocosmética, dietética e produtos de higiene íntima. Todos os produtos são armazenados pela regra *First in First out*, com atenção nos prazos de validade, sendo aqueles com menor prazo armazenados de tal forma que são os primeiros a sair. Se houver alterações de preço, aqueles com os preços antigos também são arrumados de tal forma que sejam os primeiros a sair. No estágio, ao começar no armazenamento consegui ter um noção dos produtos que a farmácia tinha, a sua rotatividade, condições de armazenamento e localização de cada produto o que me ajudou quando estava no atendimento. Além disso também me ajudou a associar a Denominação Comum Internacional (DCI) aos nomes comerciais de cada medicamento. Em conclusão, o tempo passado no back office durante os primeiros meses tornou-se numa mais-valia, permitindo aquisição de múltiplas competências (armazenamento, realização de encomendas, recepção de encomendas e devoluções). No início fui responsável pela organização e arrumação parcial do armazém interior e posteriormente quando a pessoa responsável pela recepção e armazenamento foi de férias fiquei responsável para fazer essas funções. Resumindo, o tempo passado no back office só me trouxe vantagens durante o atendimento.

Pontos Fracos

Sendo este sector de extrema importância, há sempre alguns factores a melhorar. Durante todo o tempo de estágio o problema mais recorrente era o erro de stock, induzindo em erro os gestores e os farmacêuticos que estão no atendimento. Erro de stock pode ser devido a mal arrumação, esquecimento de recepção ou erro de cedência de produtos. A farmácia Garção é responsável no fornecimento de medicamentos a 6 lares e as vezes isso pode também induzir erros em stock porque podem esquecer de dar saída ao produto no sistema. Para minimizar este erro é necessário um esforço de todos os elementos da equipa. Quando se verifica erro de stock deve-se alterar de imediata o stock no sistema electrónica.

Durante o meu estágio não tenho nada negativo para salientar dos meses que passei no back office porque aprendi mesmo muito e ajudou me imenso para os meses que passei no atendimento.

Oportunidades

Conhecer os utentes da farmácia e os fornecedores constitui uma oportunidade para melhorar o serviço prestado . Avaliação dos preços, as campanhas, condições de pagamento e as condições de devoluções podem trazer muitas vantagens para a farmácia Garção. Outro factor muito importante para ter em conta durante a aquisição de produtos, é a gestão dos produtos orientado por factores externos como a localização da farmácia, hábitos de prescrição, utentes, rotatividade de produtos, sazonalidade e campanhas de publicidade. A farmácia garção tem apostado muito na dermocosmética e produtos dietéticos tendo em conta que os utentes habituais são pessoas que se preocupam com a sua imagem e bem-estar e produtos que são muito prescritos pela CUF Torres Vedras. Mesmo assim, podia apostar em outras áreas como nomeadamente, no espaço animal. Quando estava no atendimento tive várias pessoas a pedirem produtos veterinários que a farmácia não estava disponível no stock da farmácia.

Ameaças

O facto da farmácia estar dependente de terceiros para obter os produtos para satisfazer as necessidades dos utentes e sendo inevitável essa dependência é uma ameaça. A única opção da farmácia é garantir o controlo de todas as

encomendas, sendo isso possível com uma boa organização na farmácia. As não conformidades mais recorrentes ao longo do estágio foram as embalagens danificadas, embalagens incompletas ou medicamentos não encomendados mas registados na factura. É de grande importância que todas essas não conformidades detectadas sejam registadas. Numa devolução é necessário fornecer alguns dados, tais como a informação do fornecedor, dos produtos em questão, justificação e o número da fatura. Após a conclusão, é atribuído um número à guia de transporte (documento que acompanha o produto até o fornecedor), que é impressa em triplicado e anexado aos produtos em devolução. Outro exemplo de não conformidade é a falha no prazo de entrega estabelecido anteriormente pelo o fornecedor, o que pode levar à insatisfação de um utente.

Por fim outra grande ameaça é a diminuição de lucro e recursos financeiros. A farmácia Garção pertence à um grupo de compras de 10 farmácias para garantir os melhores serviços e produtos ao melhor preços, garantindo assim uma melhor gestão de recursos.

Receituário

O Sistema Nacional de Saúde comparticipa a maioria dos medicamentos dispensados na farmácia Comunitária através de um regime geral ou de um regime especial para situações específicas como por exemplo determinadas patologias ou grupos de doentes. Mas além do SNS, existem outros subsistemas de saúde ou regimes de complementaridade, o que faz com que haja diferentes planos de comparticipação dependendo da receita. A verificação das receitas é de extrema importância para as farmácias receberem o valor que foi comparticipado pelas várias entidades.

Pontos Fortes

Na Farmácia Garção, a verificação do receituário é feita por todos os elementos da equipa e da mesma maneira para evitar discrepâncias que possam haver. As receitas electrónicas (99x) são datadas e assinadas após cada atendimento e posto de parte para depois rever. As restantes receitas são arrumadas atrás dos balcões de atendimento para posteriormente serem avaliadas. A verificação consiste em primeiro lugar, assegurar a presença do carimbo identificativo da farmácia, a

rúbrica do responsável pela cedência do medicamento, a data de dispensa e a assinatura do utente no verso da receita. Em segundo lugar, realiza-se a conferência da parte frontal, avaliando a data de prescrição, assinatura do médico, o plano de participação e eventuais portarias que possam mudar o plano de participação. Além disto, é verificado se o produto dispensado está em concordância com o código de barras. Nas receitas manuais também é verificado a presença de exceções. Após esta verificação, as receitas são divididas por organismos e por lote (de 1 a 30). Quando um lote tiver completo é emitido o Verbetes de Lote, onde-se analisa se os preços estão em concordância com o faturado nas receitas. Após esta última etapa, os verbetes são arrumados num armário específico no back office da Farmácia por organismos até ao fecho dos lotes no último dia do mês onde é emitido a relação do Resumo dos Lotes e a Fatura Mensal de Medicamentos. Os receituários conjuntamente com toda a documentação mencionado são enviados por CTT aos respetivos destinários. Todos estes passos são críticos para minimizar o número de receitas que possam ser devolvidas.

Em Abril foi introduzido as Receitas Sem Papel, este modelo electrónico permite, assim, a prescrição, em simultâneo, de diferentes tipologias de medicamentos, ou seja, a mesma receita poderá incluir fármacos participados com tratamentos não participados. O sistema traz vantagens para o utente, já que todos os produtos de saúde prescritos são incluídos num único receituário, o que antes não acontecia. No ato da dispensa nas farmácias, o utente poderá optar por aviar todos os produtos prescritos, ou apenas parte deles, sendo possível levantar os restantes em diferentes estabelecimentos e em datas distintas. [1]. Isto faz com que a verificação seja desnecessário o que poupa tempo ao farmacêutico.

Durante o estágio, uma das principais tarefas durante os primeiros meses foi a verificação de receituário. Isto permitiu uma maior familiarização com os organismos, minimizando erros no atendimento e aumentando assim a rapidez na análise de receitas durante o atendimento.

Pontos Fracos

Como a verificação das receitas não é realizado só por uma pessoa, pode haver algumas diferenças nesta etapa o que pode levar a devoluções de receitas. Para minimizar os erros na verificação e diminuir o número de receitas devolvidas, a

Farmácia Garção poderia apontar um dos elementos da equipa como responsável desta tarefa que é tão importante numa farmácia comunitária.

No ponto vista de estagiária, sendo que a verificação do receituário seja tão importante, sou da opinião que o curso devia abranger mais sobre este tema porque durante o curso as referências ao receituário foram muito superficiais, sendo mencionado brevemente na unidade curricular de Farmacologia Geral e Gestão Farmacêutica.

Oportunidades

No atendimento durante o estágio fiquei a perceber a falta de informação por parte dos utentes sobre o que é necessário numa receita para que esta esteja válida. Evidentemente que não é exigido tal capacidade, mas de facto, o conhecimento desta informação por parte dos utentes poderia poupar tempo e minimizar alguns erros na conferência de receituário. Assim sendo, o farmacêutico tem aqui uma oportunidade de melhorar a compreensão do utente em todo este processo. Houve utentes que não sabiam que as receitas tinham validade, que não sabiam como calcular a validade ou receitas sem assinatura do médico e/ou exceção. Nestes casos, o utente ou farmácia teria de voltar entrar em contacto com o médico, havendo um desperdício de tempo útil.

Também ainda existe muita confusão com a prescrição pela Denominação Comum Internacional (DCI), por não corresponder muitas vezes ao nome que aparece na embalagem. Aqui o farmacêutico tem a oportunidade de informar o utente e explicar qualquer dúvida que o utente possa ter o que pode evitar erros de medicação (possíveis sobreposições de medicação).

A introdução da Receita Sem Papel gerou alguma confusão por parte dos utentes, e neste caso os farmacêuticos têm um papel fundamental para educar os utentes e de explicar qualquer dúvida que o utente tenha sobre este tipo de receita.

Ameaças

A maior ameaça são as exceções encontradas nas receitas e principalmente da “exceção c) do nº3 do art 6º - continuidade de tratamento superior a 28 dias”, em que obriga o farmacêutico a ceder o medicamento prescrito ou similar caso sejam de preço inferior [2]. Esta exceção parece ser um principio que defende os utentes, mas quando é aplicado ao medicamento mais barato do mercado, impede a

liberdade de escolha por parte dos utentes. Outra ameaça é a falta de confiança por parte dos utentes nos genéricos que as vezes provém do próprio médico que prescreveu a receita médica. Nestes casos, o farmacêutico não consegue contornar a situação mesmo dando toda a informação.

Laboratório

Os medicamentos manipulados são definidos como “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial, preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico” [3]. Este tipo de medicamento é para uma terapêutica mais personalizado, quando é necessário um ajuste dose ou quando não existem medicamentos no mercado que satisfazem as necessidades terapêuticas.

Na farmácia Garção não se faz medicamentos manipulados, sendo solicitado ajuda a outra farmácia (pertencendo ao grupo de compras).

Pontos Fortes

A Farmácia Garção mesmo não fazendo medicamentos manipulados tem um laboratório todo equipado para fazer estes medicamentos. O laboratório é muito espaçoso e tem tudo para ser funcional se algum dia decidirem de começar produzir medicamentos manipulados. A farmácia Garção em vez de fazer os medicamentos pede a outra farmácia que costuma entregar os medicamentos 5-7 dias depois de ter encomendado. Isto faz com que a Farmácia Garção não tenha ter tantas matérias primas disponível na farmácia e não perde tempo em fazer os medicamentos.

Pontos Fracos

Durante o estágio, não tive oportunidade de produzir medicamentos manipulados, não podendo pôr em prática os conhecimentos adquiridos na faculdade. Durante o atendimento, houve alturas que as pessoas com prescrição de medicamentos manipulados que se foram embora para procurar uma farmácia que fizesse manipulados.

Oportunidades

Sendo que a Farmácia Garção tem um laboratório bem equipado, seria uma boa oportunidade de começar a fazer alguns dos manipulados na farmácia para não ter de estar dependente de terceiros. A Cuf Torres Vedras é muito conhecida pelos

dermatologistas que lá dão consultas e esses médicos são normalmente aqueles que prescrevem mais medicamentos manipulados (exfoliantes, despigmentantes, etc). A farmácia Garção podia aproveitar e fazer os manipulados dessa área de saúde no próprio laboratório para não depender de terceiros e de não perder clientes que não querem esperar tanto tempo para o medicamento manipulado.

Ameaça

A ameaça principal da Farmácia Garção são as farmácias em Torres Vedras que fazem os medicamentos manipulados na própria farmácia, porque algumas pessoas não querem esperar tanto tempo para obter o medicamento manipulado.

Serviços Prestados na Farmácia

Devido a crise económica em Portugal, muitos são os utentes que recorrem à farmácia numa primeira opinião, antes de ir ao médico de família ou especialista. Sendo assim, torna-se fundamental serviços centralizados na Farmácia Comunitária de modo a promover a saúde dos utentes.

Pontos Fortes

A qualidade dos serviços prestados na Farmácia Garção é um dos pontos fortes. Como o maior exemplo temos o Gabinete de utente, onde se efetua o controlo da Pressão Arterial, Colesterol Total, HDL, Triglicéridos, níveis de Glicemia e INR permitindo um controlo de doentes crónicos, e a possibilidade de detecção precoce de patologias. Estes serviços são executados por duas farmacêuticas da equipa que têm um vasto conhecimento em análises clínicas e com equipamentos altamente sensíveis como aqueles utilizados em laboratórios de análises clínicas. Na farmácia também se faz administração de vacinas. Além destes serviços também têm consultas de nutrição com uma nutricionista uma vez por semana promovendo uma dieta controlada e um estilo de vida mais saudável. E uma vez por mês há rastreio de audição. A farmácia Garção também faz diagnóstico cutâneo e capilar e mini faciais. Outro serviço de destaque é o fornecimento de medicação à 6 lares do conselho de Torres Vedras. A farmácia Garção trabalha com o VALORMED, Sociedade Gestora Resíduos de Embalagem e Medicamentos, Lda., que faz recolha e triagem dos resíduos associados aos medicamentos fora da

validade ou sem uso, protegendo o utente de possíveis erros como também de uma possível contaminação ambiental.

No gabinete de utente fui capaz de pôr em prática a maioria dos meus conhecimentos adquiridos ao longo dos 5 anos do curso. Sempre que era possível, incentivava aos utentes a adesão a uma alimentação saudável e a promovia o exercício físico e aconselhava sobre suplementos alimentares como prevenção de certas patologias. Por fim, a farmácia Garção dispõe do serviço de preparação de medicação individualizada.

Pontos Fracos

Um ponto fraco nos serviços é a falta de divulgação dos mesmos e falta de divulgação de consultas farmacêuticas e/ou revisão de medicação que se pode fazer aos doentes polimedicados, com problemas de saúde descompensados ou com dificuldade na gestão dos seus medicamentos. Isto poderia melhorar a relação entre farmacêutico e utente e proporcionar uma melhor qualidade de vida. Um ponto fraco do meu estágio era não conhecer os utentes habituais, colocando muitas vezes perguntas desnecessárias, o que poderia ser minimizado com criação de uma ficha de utente, contendo principais patologias e o histórico de valores que tinham registados nas visitas ao gabinete de utente. Também senti uma falta de experiência na medição dos parâmetros bioquímicos que foi melhorando ao longo do tempo.

Oportunidades

Neste sector, a Farmácia Garção tem ainda muitas oportunidades de serviços e cuidados de saúde onde pode apostar para aumentar rentabilidade e promover a saúde dos seus utentes. A preparação individualizada da medicação já é feita na farmácia mas não é muito divulgada, sendo que a sua divulgação poderá ser uma mais valia para a farmácia. Mesma coisa acontece no diagnóstico cutâneo e capilar. Se houvesse mais divulgação haveria mais adesão. Consultas dermocosméticas, onde se pode fazer uma análise cuidada do tipo de pele e dos cuidados de que precisa, fornecendo um maior apoio e conselho aos seus utentes.

Durante o meu estágio, tive a possibilidade de pôr em prática muitos dos conhecimentos que me foi adquirido durante os 5 anos de curso, tanto nas áreas de Farmacologia, anatomofisiologia, nutrição e dermocosmética.

Ameaças

A grande ameaça para a implementação ou promoção dos serviços pela farmácia é a crise económica que ainda se sente, embora menos que uns anos atrás, em Portugal. Aqui o farmacêutico, com os seus conhecimentos, tem de promover a importância destes serviços à população.

Front Office / Atendimento

O farmacêutico é responsável pela dispensa de medicamentos através de uma receita médica ou por aconselhamento, promovendo sempre o uso racional e seguro dos medicamentos, respeitando acima de tudo os princípios éticos da profissão. A primeira coisa que se faz quando um farmacêutico tiver a dispensar uma receita é a verificação dessa mesma e posteriormente ver a disponibilidade do medicamento em stock. Como a prescrição é feita por DCI, o utente fica com a possibilidade de escolher entre vários medicamentos do mesmo grupo homogéneo, o que significa que o farmacêutico tem um papel importante de esclarecer e procurar a medicação habitual, evitando erros de medicação, principalmente nos utentes idosos ou polimedicados. O farmacêutico tem de se informar quanto à sintomatologia, ao destino da terapêutica para conseguir avaliar a possibilidade de reações adversas e interações medicamentosas. Além disso, também é necessário saber se o utente ficou claramente informado para assegurar uma boa adesão à terapêutica.

Pontos Fortes

O atendimento na Farmácia Garção não é igual à muitas das Farmácias Comunitárias, sendo o atendimento feito sentado para ser mais personalizado e para o utente ter mais privacidade. Isto é um ponto forte porque os utentes sentem-se mais a vontade para explicar a razão da visita à farmácia sem terem a sensação de serem “julgados ou ouvidos” por outros utentes na farmácia. Na farmácia garção os elementos de equipa que fazem o atendimento tentam sempre agradar o utente o máximo possível. Quando o utente traz uma receita com medicação habitual, a farmácia tenta dar sempre os medicamentos do mesmo laboratório para não gerar confusão e se não houver tentam sempre encomendar para a pessoas. No atendimento, perguntam sempre se o utente prefere o original (marca) ou genérico e se não souberem a diferença, as farmacêuticas fazem a questão de esclarecer

qualquer dúvida. Além de esclarecer qualquer dúvida, a farmácia Garção tem a tendência de imprimir etiquetas amarelas com a posologia para cada medicamento para garantir uma boa adesão a terapêutica. A posologia não é só indicada nas etiquetas, que são posteriormente coladas nas embalagens, também é dito verbalmente para reforçar. Em caso de dispensa de antibióticos, lembramos os utentes a importância do uso correto e se for um xarope de antibiótico (pediatria) é importante transmitir a maneira de conservação (frigorífico ou temperatura ambiente), como preparar e validade após reconstituição do mesmo.

No início quando comecei a fazer o atendimento, senti-me muito inexperiente e tinha muitas dúvidas mas isso com o tempo mudou e muitos dos conhecimentos adquiridos na unidade curricular IFASF ajudaram-me. Além desses conhecimentos, a Farmácia Garção tem no back office um papel com medicamentos que se devem usar em certas patologias, como por exemplo, usar cantodril em caso de rouquidão, uso de proctoial para as hemorroidas nas grávidas e nas alergias dar um anti-histamínico e água do mar para a limpeza nasal. Esse papel afixado no back office ajudou-me imenso enquanto estava no atendimento. Além disso, assisti a algumas formações de produtos de dermocosmética que me ajudaram no aconselhamento durante o atendimento desses produtos.

Pontos Fracos

Um dos pontos fracos no estágio foi o aconselhamento devido à ida a poucas ações de formação sobre produtos ou cosméticos, o que torna o aconselhamento mais difícil, devido ao facto de não conhecer anteriormente as vantagens de determinados produtos. Isto dificulta a tarefa de satisfazer as necessidades do utente. Outro factor que influenciou este ponto fraco foi a junção da disciplina de intervenção Farmacêutica a Fitoterapia onde foi dado a mesma matéria comparativamente aos anos anteriores, mas de modo condensado, o que de certa maneira impede uma melhor fixação dos conhecimentos. Por fim, a sociedade está cada vez mais bem informada sobre o que quer e o que pretende, e um bom conhecimento teórico não é o suficiente, é necessário conhecer marcas a fundo, as suas políticas e gamas.

O diagnóstico de tipo de pele ou problemas de pele também foi outro ponto fraco porque durante o curso estamos habituados a ver fotos ilustrativas de casos mais avançados e não de casos precoces. Este ponto fraco pode ser melhorado pela

introdução de casos práticos de diagnóstico na unidade curricular de Dermofarmácia e Cosmética e também em IFASF. Naturalmente que os farmacêuticos não tem obrigação de saber todos as doenças da pele mas sendo o farmacêutico o profissional de saúde mais próximo do utente, somos cada vez mais abordados pelos utentes para aconselhamento de problemas de pele antes de irem para um médico especialista. Sou da opinião que a unidade curricular de Dermofarmácia e Cosmética deveria investir em ações de formações para tornar o conhecimento do farmacêutico nesta área muito mais completo.

Em conclusão, todos os pontos fracos refletem a falta de conhecimentos e experiência na resolução de casos práticos em situações menos severas mas mais comuns. O estágio permitiu eliminar algumas dessas lacunas devido a variedade de casos que aparecerem ao longo do estágio.

Oportunidades

As formações feitas pelas várias marcas são boas oportunidades para melhorar o aconselhamento ao utente no atendimento. Durante o estágio, tive a oportunidade de assistir a algumas formações como por exemplo da Bioderma, Esthederm, Sesderma, e da Zambon (fluimucil, spidifen). Foram formações bastante interativas e fiquei com muita informação retida dos produtos o que me ajudou depois no atendimento.

Ameaças

Hoje em dia, as pessoas que vão as farmácia são pessoas informadas, tensas e com pouco tempo para explicações ou conselhos, mesmo que possam ser importante para a promoção da sua saúde. Outro factor é que devido às condições socioeconómicos que se atualmente vive, vários foram os utentes que demonstraram não ter capacidade de suportar os seus custos, dizendo muitas vezes que deixaram de tomar certos medicamentos em detrimento de outros. Em terceiro lugar, a automedicação e o uso incorreto dos medicamentos continua a ser outra grande ameaça à saúde, e é no atendimento que o farmacêutico tem o papel de detectar este tipo de comportamento.

Observações Relevantes

Durante os 6 meses de estágio na Farmácia Garção, aprendi algumas coisas sobre os utentes que frequentavam a farmácia que achei interessante salientar.

A primeira observação é a falta de confiança dos utentes nos medicamentos genéricos, mesmo após terem sido explicado a diferença entre os genéricos e marca. Alguns utentes até constatavam que os medicamentos genéricos não tinham efeito nenhum ou que já tinham provocado reações adversas. O grupo farmacológico com mais susceptibilidade de não terem efeito pelos utentes são os antibióticos. Uma reeducação dos utentes sobre os genéricos seria uma mais valia na minha opinião.

A segunda observação é o consumo excessivo de antidepressivos por parte da população. Durante o meu estágio tive várias pessoas que queriam comprar alprazolam sem receita médica, como se fosse um medicamento qualquer. Alguns utentes até queixaram-se dizendo que em outras farmácias era normal dispensar sem receita médica. O pior é que o uso deixou de ser preconceito, sendo cada vez mais habitual haver “alprazolam” em casa para momentos de maior ansiedade. Na minha opinião, é necessário ter uma maior monitorização deste tipo de medicação.

Conclusão

Este relatório é uma análise crítica de todo meu percurso ao longo dos 5 anos na Faculdade de Farmácia no curso Mestrado Integrado de Ciências Farmacêuticas e durante o estágio na Farmácia Garção. Após este 5 anos posso concluir que cresci não só intelectualmente mas também como pessoa. Tudo que aprendi no estágio vão-me ajudar a superar os vários desafios que possam surgir ao longo da minha carreira. Tenho agradecer todos os elementos da equipa da Farmácia Garção, por todo o conhecimento que me transmitiram, tendo desempenhado um papel fundamental no meu crescimento profissional.

Bibliografia

1) Serviço Nacional de Saúde (2016). Receita Sem Papel

Acedido em 9 de junho de 2016, em <http://spms.min-saude.pt/product/receita-sem-papel/>

2) Portaria n.º. 137-A/2012, de 11 de maio. Diário da República, 1ª Série – N.º. 92 – 11 de maio de 2012 (acedido a 9 de Junho de 2016).

Disponível na Internet:

<https://dre.pt/application/dir/pdf/sdip/2012/05/09201/0000200007.pdf>

3) Decreto-lei n.º 95/2004, de 22 de abril. Diário da República, 1ª Série-A – N.º. 95 – 22 de abril de 2004 (acedido a 9 de junho de 2016)

Disponível na Internet:

<https://dre.pt/application/dir/pdfs/2004/04/095A00/24392441.pdf>