



Joana Margarida Pereira Pedrosa Gaspar

Relatório de Estágio Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Ângela Maria Guardiano Domingues Pereira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Joana Margarida Pereira Pedrosa Gaspar

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.ª Ângela Maria Guardiano Domingues Pereira e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Joana Margarida Pereira Pedrosa Gaspar, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o n.º 20010159661, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária, 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, de setembro de 2016.

(Joana Margarida Pereira Pedrosa Gaspar)

“Nunca compreenderemos o quanto um simples sorriso pode fazer”

Madre Teresa de Calcutá

A Orientadora

(Dr.^a Ângela Maria Guardiano Domingues Pereira)

A Estagiária

(Joana Margarida Pereira Pedrosa Gaspar)

Agradecimentos

Terminada esta etapa da minha vida académica não poderia deixar de olhar para trás e fazer um balanço de todos os anos e todo o apoio que recebi no decorrer deste longo percurso.

Assim, e em primeiro lugar, não poderia deixar de agradecer aos meus pais, João e Lídia, que me apoiaram e tornaram sempre os meus sonhos. À minha irmã Inês que me aconselha sempre que preciso. Ao meu namorado, João Pimentel, por me acompanhar, apoiar e aconselhar em todos os momentos. A todos eles por serem os meus pilares fundamentais.

À família Pimentel, por me receberem e por me apoiarem em tudo o que conseguiram.

Agradeço à Dr.^a Ângela Pereira por me permitir realizar o estágio curricular numa farmácia com o prestígio da Farmácia Guardiano e por todos os conhecimentos transmitidos, organização e gestão da farmácia.

Agradeço à Luísa Francisco, profissional e colaboradora de farmácia há mais de quarenta anos. Obrigado pelos conhecimentos, conselhos, experiência, por me receber todos os dias com um sorriso e sobretudo pela energia contagiante.

Um agradecimento especial à Dr.^a Vera Alves e Dr.^a Dânia Pereira por me transmitirem os seus conhecimentos, por me acompanharem no atendimento ao balcão, por me deixarem acompanhar todas as suas tarefas dentro da farmácia Guardiano, pela ajuda e aconselhamento. Obrigado pela amizade e por me deixarem fazer parte da equipa *Guardiano*.

À Dr.^a Diana Sousa pelos conhecimentos transmitidos ao longo dos 4 meses de estágio.

Um agradecimento à Guida Morganho pela alegria, boa disposição e pela transmissão de conhecimentos.

Um obrigado à D. “São” por me receber, pela paciência, pela amizade, conselhos e ensinamentos.

Agradeço ao Sr. Rui Santos pelos conselhos e ensinamentos.

ABREVIATURAS

AIM – Autorização de introdução no mercado

ANF – Associação Nacional de Farmácias

CCF – Centro de Conferencia da Maia

DCI – Denominação Comum Internacional

CIM – Centro de Informação de Medicamentos

CNP – Código Nacional de Produto

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

OTC's – *Over-The-Counter* (medicamentos de venda livre)

SNS – Sistema Nacional de Saúde

SWOT – *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças)

INDICE

1. INTRODUÇÃO	8
2. FARMÁCIA GUARDIANO	8
2.1. Recursos humanos	9
2.1.1. Organização dos recursos humanos	9
2.2. Instalações e equipamentos	10
3. APROVISIONAMENTO, ARMAZENAMENTO E GESTÃO DE EXISTÊNCIAS DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE	10
4. PREPARAÇÃO DOS MEDICAMENTOS	11
5. ANÁLISE SWOT	12
5.1. Pontos fortes	12
5.2. Pontos fracos	16
5.3. Oportunidades	17
5.4. Ameaças	17
6. CONCLUSÃO	18

I. INTRODUÇÃO

O farmacêutico é especialista do medicamento e agente de saúde pública. O farmacêutico comunitário é, desde sempre, o agente de saúde mais acessível e próximo da comunidade. Deste modo é preponderante que atualize os seus conhecimentos científicos e práticos de modo a proporcionar à população o melhor atendimento e aconselhamento possível.

Com base na importância dos conhecimentos adquiridos e na sua evolução, foi implementado nos finais do século XVI o ensino farmacêutico na Universidade de Coimbra (Coimbra, 2014). Atualmente, está também inserido no plano de estudos do *Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas* um estágio curricular em Farmácia Comunitária. Este estágio conta a duração de seiscentas e quarenta e oito horas e tem como principais objetivos aplicar os conhecimentos adquiridos no curso e integrá-los nas diferentes áreas, serviços e setores inseridos na farmácia. Deste modo o estagiário deverá aplicar e adquirir conhecimentos no “aprovisionamento, armazenamento e gestão de existências de medicamentos e produtos de saúde; preparação dos medicamentos; dispensa de medicamentos; informação e consulta de documentação científica de utilização em Farmácia; indicação farmacêutica de medicamentos e produtos de saúde; interação farmacêutico/doente/medicamento e/ou, quando possível, também com médicos e outros profissionais de saúde; organização e gestão de Farmácia.”(Coimbra, 2015).

O meu estágio Curricular de seiscentas e quarenta e oito horas em farmácia comunitária foi realizado na Farmácia Guardiano, localizada na Marinha Grande, estando a sua direção técnica a cargo da Dra. Ângela Pereira. Para registar e apresentar todo o trabalho e conhecimentos desenvolvidos, foi proposto a todos os estagiários da *FFUC*, elaborar um relatório, o qual deverá integrar uma análise *SWOT*.

2. FARMÁCIA GUARDIANO

A funcionar há vinte e dois anos como *Farmácia Guardiano* (antiga farmácia Gândara e posteriormente Antunes) localiza-se no número 1 da Praceta Luís de Camões na Marinha Grande. Tem como diretora Técnica a farmacêutica Dr.^a Ângela Pereira. Funciona de segunda a sexta das nove às vinte horas e sábado da nove às treze horas.

A sua equipa é constituída por Luísa Francisco, técnica de Farmácia, Dr.^a Vera Alves, farmacêutica e diretora adjunta, Dr.^a Dânia Pereira, farmacêutica, Diana Sousa, farmacêutica,

Guida Morganho técnica de farmácia, Rui Santos, administrativo e Maria Conceição João empregada de limpeza.

2.1. Recursos humanos

A equipa técnica é um dos fatores mais importante para o sucesso da atividade farmacêutica bem como para a própria farmácia. A farmácia Guardiano é atualmente composta por quatro farmacêuticas, Dra. Ângela Pereira, Dra. Vera Alves, Dra. Dânia Pereira e Dra. Diana Sousa, duas técnicas de farmácia Luísa Francisco e Guida Morganho, um administrador, Rui Santos e uma empregada de limpeza, Maria Conceição João. A direção técnica da Farmácia está a cargo da Dra. Ângela Pereira, sendo a Dra. Vera Alves a sua adjunta.

2.1.1. Organização dos recursos humanos

Na farmácia Guardiano a equipa tem e procura conhecer todas as etapas necessárias para o bom funcionamento da farmácia. Por este motivo, toda a equipa sabe executar todas as funções inerentes ao percurso do medicamento e à gestão da farmácia, como é o caso do transporte, organização e armazenamento das encomendas nos armazéns ou nas gavetas. No entanto, e para que exista maior rapidez e uniformidade nos processos, a cada colaborador estão incutidas uma ou várias responsabilidades, sendo que, todos os colaboradores têm como principal responsabilidade o atendimento ao balcão, excetuando o Sr. Rui Santos e a D. Maria Conceição João.

A Dra. Ângela responsabiliza-se por efetuar a encomenda diária, atender os delegados, gerir e planear as escalas e os horários, as campanhas, montras, gôndolas, lineares, devoluções, receção de encomendas.

A Dra. Vera Alves recebe e verifica as encomendas, prepara os manipulados, faz a gestão das devoluções aos fornecedores, do receituário e é a responsável pelas campanhas da marca de cosmética *Caudalie*. A Dra. Dânia Pereira é a responsável pela conferência das receitas, gestão, organização e emissão do receituário no final do mês. O receituário participado pelo *Sistema Nacional de Saúde (SNS)* é enviado para o *Centro de Conferências da Maia (CCF)* enquanto o receituário com participação pelo SNS mais complementaridade é enviado para a *Associação Nacional de Farmácias (ANF)*. A Dr.^a Dânia é ainda responsável pela conferência das receitas, entradas e saídas de psicotrópicos, gestão das redes sociais da farmácia e da publicação das campanhas em vigor e pelos dias de serviço (a alternar com a Luísa Francisco).

A Dra. Diana é responsável pela conferência e organização diária do receituário, elaboração do mapa de campanhas e atualização dos prazos de validade de todos os produtos de venda existentes na farmácia.

A Luísa é a colaboradora com mais anos de serviço na farmácia, é responsável pelos dias de ação de promoção da marca de cosmética *Lierac* e *Phyto*, atendimento ao público e pelos dias de Serviço (a dividir com a Dra. Dânia).

A Guida é responsável pela receção e verificação das encomendas.

O Sr. Rui é o responsável pelos serviços administrativos.

A D. São é a responsável pela manutenção e limpeza diária de todas as áreas da farmácia. Garante a organização e reposição dos produtos nos lineares, nos armazéns, garante ainda a existência de consumíveis em todos os balcões e áreas de trabalho.

2.2. Instalações e equipamentos

A *Farmácia Guardiano* divide-se em dois pisos. O piso 0 é composto pela sala de atendimento ao público onde está também incluído um gabinete de atendimento individualizado e um armazém secundário, este separado da zona de atendimento, onde ocorre todo o *back office* da farmácia, gestão e receção de encomendas.

No piso I localiza-se o laboratório de preparações de medicamentos, um gabinete de atendimento ao público, sala de reuniões, gabinete administrativo, copa e armazém principal.

3. APROVISIONAMENTO, ARMAZENAMENTO E GESTÃO DE EXISTÊNCIAS DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS DE SAÚDE

Na farmácia o aprovisionamento poderá ser feito de duas formas: por encomendas diretas aos fornecedores ou por encomendas ao armazém.

Nas encomendas diretas existe uma reunião presencial entre a Dra. Ângela e o respetivo delegado do laboratório. Nestas reuniões são apresentadas campanhas, novos produtos e por fim é realizada a encomenda (gera-se uma nota de encomenda).

A *Guardiano* trabalha com dois armazenistas, a *Plural – Cooperativa Farmacêutica, CRL* e a *Alliance – helthcare*, sendo a *Plural* o fornecedor principal. Estas encomendas são efetuadas com base nos pedidos ao balcão, ou seja, quando é necessário proceder à encomenda imediata do produto. Esta encomenda é feita à *Plural*, ou à *Alliance* se o produto estiver esgotado na *Plural*. Aos armazéns é ainda feita uma outra encomenda diária, no final da tarde feita pela Dra. Ângela com base nos *stocks* mínimos e máximos da farmácia.

No primeiro sábado de cada mês, vindo da *Plural*, é recebida na farmácia uma encomenda para o mês inteiro: o *happy day*. Nesta, vêm os produtos com mais rotação e, como tal, necessitam de um *stock* superior.

O armazenamento dos produtos é dividido consoante a rotação/saída, a forma farmacêutica, por ordem alfabética e por medicamentos de venda livre (OTC's).

Todos os medicamentos estão divididos em comprimidos e cápsulas, xaropes e loções, ampolas, gotas, injetáveis, supositórios, pomadas, granulados, protocolo diabetes, sistemas transdérmicos, águas do mar e enemas, veterinária, frio e psicotrópicos. Todos os medicamentos estão armazenados nas respetivas gavetas/deslizantes por ordem alfabética, *first-in first-out*. No entanto, existe um armazém anexo à zona de atendimento que funciona como *stock* de reserva durante o atendimento ou para preenchimento das gavetas no final da manhã/tarde.

No piso superior da farmácia, existe o armazém principal. Nesta área estão todos os medicamentos e produtos farmacêuticos para reposição de gavetas, lineares e gôndolas, mas que por terem menor rotação não necessitam de estar armazenados no armazém anexo à zona de atendimento. Esta secção é da responsabilidade da D. Maria Conceição João, que mantém sempre toda a área arrumada de forma prática, estando ordenada por forma farmacêutica e destinatários: pomadas, xaropes, pastilhas, produtos para bebés, gripes e constipações, pés, unhas e cosmética.

Como referido, a gestão das existências de medicamentos e produtos de saúde é feita pela diretora técnica da farmácia, Dra. Ângela Pereira, com base em *stocks* mínimos e máximos, campanhas, ações promocionais, estatísticas e objetivos.

4. PREPARAÇÃO DOS MEDICAMENTOS

No piso superior da farmácia existe o laboratório de preparação de medicamentos.

Esta sala está equipada com consumíveis e reagentes necessários à preparação dos medicamentos que são estatisticamente mais pedidos, por duas balanças, exaustor, banho-maria, um *unguater* e todos os utensílios necessários à manipulação (espátulas, varetas, vidros de relógio, filtros).

No laboratório existe uma secção onde é arquivada a documentação: protocolos de preparação e de segurança (também afixadas), registos dos lotes dos medicamentos preparados, controlo da qualidade e cálculos do preço de fabrico e venda ao público.

Na farmácia a preparação de medicamentos é realizada pela Diretora Técnica-adjunta, Dra. Vera Alves.

5. ANÁLISE SWOT

Serve a presente análise *SWOT* para analisar e avaliar o meu estágio de seiscentas e quarenta e oito horas na Farmácia Guardiano. Tendo em conta o meu percurso, e as orientações da Dra. Ângela Pereira, descrevo os “pontos fortes”, “pontos fracos”, “oportunidades” e “ameaças” da minha experiência enquanto estagiária em farmácia comunitária.

5.1. Pontos fortes

5.1.1. Equipa – uma vez que realizei, no ano de dois mil e quinze, um estágio de Verão na farmácia Guardiano, a integração e conhecimento de todos os membros da equipa, foi facilitada. Desde o primeiro dia de estágio senti-me parte integrante da equipa sendo um dos principais pontos fortes uma vez que, sempre me senti à vontade para colocar todas as questões e dúvidas. Além disso, a equipa sendo multidisciplinar facilitou o desenvolvimento de aprendizagens, promoveu condições para adquirir determinadas competências e constituiu-se como um “cartão-de-visita” para doentes e clientes que se dirigem à farmácia.

5.1.2. Localização da farmácia – a localização da Farmácia Guardiano foi também um dos motivos que me levou a escolher esta farmácia para a realização do *Estágio Curricular*. Localizada perto do Centro de Saúde da Marinha Grande é um dos principais pontos de atendimento de receitas e de aconselhamento aquando da saída dos doentes deste serviço. Isto permitiu-me cruzar informação acerca do prescrito pelo médico e dos sintomas do doente, dando-me a conhecer os tratamentos e conselhos mais utilizados em determinadas patologias. Por outro lado, considero que a proximidade do centro de saúde também aumenta o volume de atendimentos na farmácia, permitindo-me obter conhecimentos em diferentes realidades.

A Farmácia Guardiano localiza-se num bairro na Marinha Grande, muito conhecido pela presença de toxicodependentes e indivíduos de diferentes etnias (indianos, africanos, russos). Situação que poderia ser vista como uma desvantagem, mas na realidade demonstrou-se vantajosa no estágio. Muitos destes utentes dirigem-se à farmácia para um conselho, para levantar medicamentos pouco utilizados em Portugal ou até mesmo para a disponibilização de um medicamento utilizado no seu país de origem. Isto permitiu-me pesquisar e conhecer novos medicamentos e até encontrar alternativas aos medicamentos solicitados, uma vez que Portugal possui muitas autorizações de introdução no mercado (AIM) diferentes das de outros países.

5.1.3. Volume de doentes – considero que o volume de doentes/clientes na Farmácia Guardiano é grande, o que me permitiu adotar um ritmo de trabalho superior ao que encontramos em farmácias com menos movimento. A Farmácia Coelho, no Valado dos Frades, é uma farmácia do grupo da Farmácia Guardiano, onde também tive a oportunidade de estagiar, e que por estar inserida numa vila com pouco mais que três mil habitantes apresenta um volume de atendimentos muitíssimo inferior à da Marinha Grande mas permitiu abarcar um conhecimento de duas realidades distintas.

5.1.4. Fornecimento da medicação a três lares – A Farmácia Guardiano é responsável pelo envio dos medicamentos de todas as prescrições médicas efetuadas em três lares da Marinha Grande. Considerei este facto como um ponto forte por ser um atendimento executado de forma completamente diferente da do atendimento ao público. Concluída a faturação é imperioso fotocopiar todas as receitas e anexar os originais das faturas, uma vez que existem idosos, que por terem trabalhado na indústria vidreira, apresentam um plano especial de comparticipação – a Caixa Vidreira. O atendimento dos lares permitiu-me ainda ter contacto com outros profissionais de saúde, nomeadamente as enfermeiras responsáveis pela receção dos medicamentos e pela sua verificação.

5.1.5. Farmácia Coelho – a Farmácia Coelho como já referi é uma farmácia do grupo Guardiano. Tive a oportunidade de conhecer e estagiar nesta farmácia e conhecer uma realidade completamente diferente. Esta é uma farmácia de vila e apresenta não só um volume de utentes muito inferior como uma população maioritariamente envelhecida. As necessidades desta faixa etária são diferentes, bem como a perceção e o cuidado no aconselhamento.

5.1.6. Formações – durante o meu estágio frequentei várias formações: *Evéne*, *Niquitin*, *PharmaNord*, *Telfast*, Pílulas anticoncepcionais e pílulas do dia seguinte. Considero de extrema importância estas formações uma vez que os conhecimentos adquiridos durante o nosso percurso académico não são suficientes para algumas das necessidades impostas pelos utentes e pelos produtos existentes atualmente no mercado nacional farmacêutico. Deste modo, estas formações permitiram-me adquirir conhecimentos acerca dos produtos, nomeadamente, reações adversas, posologia, inovações e benefícios da forma farmacêutica.

5.1.7. Receitas eletrónicas – durante o meu estágio que se realizou de quatro de janeiro a vinte e nove de abril ocorreu a implementação da receita eletrónica. Como tive a oportunidade de trabalhar com receitas manuais, receitas em papel e receitas eletrónicas considero que foi um dos pontos fortes do estágio. As receitas manuais são introduzidas

pelo operador que coloca o medicamento, os códigos da receita e o respetivo plano de comparticipação inserido pelo médico. Após a impressão e a respetiva assinatura do utente, da farmacêutica, da data e carimbo da farmácia, as receitas são dadas em lotes consoante os planos de comparticipação, sendo apresentadas no *Sifarma 2000*[®] por 01- SNS; 45 - SNS-diplomas; 48 - SNS-pensionista (apresentam um “R” na receita médica ou a vinheta verde); 67 SNS-Lupus/Hemofilia/Hemoglobinopatias; DS para produtos do protocolo de diabéticos. As receitas em papel por serem de comparticipação automática, são inseridas no plano de comparticipação 99. Necessitam também da assinatura do utente, da farmacêutica, data e carimbo. As receitas eletrónicas, apresentam toda a medicação prescrita ao doente, tendo esta uma validade de um ou seis meses. Estas receitas inserem-se no plano 97X e são enviadas automaticamente para a ANF, não sendo por isso necessária nenhuma assinatura ou carimbo. De todas as receitas, as eletrónicas são as que apresentam um menor erro, seguidas das em papel e depois as manuais.

5.1.8. Desenvolvimento de conhecimentos *Sifarma 2000*[®] – Durante o meu estágio passei pelos diferentes setores do percurso do medicamento onde utilizei o sistema operativo *Sifarma 2000*[®] que é um *software* importantíssimo para o registo e monitorizações das diferentes ações desempenhadas na farmácia.

5.1.9. Atividades desenvolvidas

5.1.9.1. Receção de encomendas – A Dra. Vera acompanhou-me neste processo ensinando-me o procedimento correto aquando da entrada de uma encomenda. Assim, através do separador “receção de encomendas” é possível visualizar todas as encomendas automáticas realizadas: encomendas *Plural* e *Alliance*. Nas diretas é necessário criar uma encomenda manual e só depois é possível rececionar. Após a colocação do número da fatura e respetivo valor pode iniciar-se a introdução por CNP (ou código de barras) dos produtos recebidos. No final são verificados todos os preços, *stocks* e validades. Uma vez que são elaboradas notas de encomenda nas encomendas diretas, estas deverão ser confirmadas durante a sua entrada. Este processo permite verificar o que existe em falta na encomenda.

5.1.9.2. Armazenamento da encomenda – o armazenamento da encomenda é executado após a sua entrada no sistema *Sifarma 2000*[®]. Todos os medicamentos são colocados nas gavetas, lineares e gôndolas pela ordem *first-in first-out*, ou seja prazos de validade mais curtos são os primeiros a sair, e depois pela ordem já referida. Todos os medicamentos para reposição das gavetas e com rotação superior são armazenados também

pelo mesmo sistema, no armazém anexo. Todas as encomendas para reposição de lineares, gôndolas e alguns OTC's são armazenados no armazém principal exatamente pela mesma ordem. No atendimento aumenta a perceção dos *stocks* e assim permite prestar ao utente a informação necessária ou proceder, sempre que possível, a uma alteração do laboratório ou até aconselhar uma substituição da medicação, caso esta não seja sujeita a receita médica.

5.1.9.3. Reposição de faltas – todas as manhãs e finais de tarde é feita a reposição das faltas nas gavetas para evitar falhas nos atendimentos, constituindo-se como uma tarefa importante para o reconhecimento das embalagens, das formas farmacêuticas e dos próprios medicamentos.

5.1.9.4. Preparação de medicamentos – a Dra. Vera como responsável pelo setor, ensinou-me os procedimentos de preparações, como elaborar os registos e cálculos para posterior venda do medicamento manipulado.

5.1.9.5. Devoluções – Tive a possibilidade de efetuar devoluções de produtos aos respectivos laboratórios através do sistema Sifarma 2000[®], permitindo-me assim conhecer mais uma ferramenta deste *software*.

5.1.9.6. Adesão de novo membro e rebate de pontos – a Dra. Dânia mostrou-me como registar novos membros do cartão saúde no Sifarma 2000[®], como atualizar o número do cartão (para cartões antigos) e como efetuar o rebate de pontos durante o atendimento.

5.1.9.7. Prazos de validade – todos os meses são retiradas as listagens com o prazo de validade do mês da caducidade do produto. Estas listagens permitem não só atualizar os *stocks* e prazos de validade, como perceber quais os que deverão ser vendidos mais rapidamente ou devolvidos aos laboratórios. A atualização dos prazos de validade é posteriormente feita em Sifarma 2000[®] e as listagens dos produtos com menor validade é elaborada e afixada na farmácia pela Dra. Diana para conhecimento de toda a equipa.

5.1.9.8. Gestão de psicotrópicos – A Dra. Dânia, orientou-me durante o atendimento esclarecendo as dúvidas e ajudando-me no processo de atendimento e posterior gestão do receituário de psicotrópicos. Na dispensa de receitas de psicotrópicos existe um conjunto de passos e normas que deverão ser seguidas, nomeadamente, a correta participação e aplicação do respetivo despacho, nome do médico, nome do utente e da pessoa que levanta a receita não sendo o utente, idade, morada, número de cartão de

cidadão. No final do mês, é também a Dra. Dânia a responsável pela confirmação das entradas e saídas deste medicamento e pela verificação dos dados introduzidos aquando da dispensa do fármaco.

5.1.9.9. Verificação de receituário e impressão de lote – todos os dias são geradas novas receitas. Cada lote é constituído por trinta receitas do respetivo plano, é verificado por duas pessoas e após a dupla verificação é permitida a sua impressão. Esta tarefa foi importante uma vez que nas receitas manuais também é necessária a verificação dos medicamentos prescritos e dos medicamentos cedidos. Por este motivo, adquiri a capacidade de relacionar marcas com a denominação comum internacional (DCI).

5.1.9.10. Rastreios – no decorrer do estágio e na presença da Dra. Dânia acompanhei e executei rastreios de Colesterol e de Glicémia aplicando conhecimentos teóricos de bioquímica clínica e farmacologia.

5.2. Pontos fracos

5.2.1. Conhecimentos e aconselhamento aos utentes – necessidade de estudar e ler muita informação científica dos medicamentos, nomeadamente dos OTC's e da cosmética. O meu conhecimento em produtos era escasso para as necessidades apresentadas pelos utentes, e por esse motivo em diversas situações senti dificuldades no aconselhamento.

5.2.2. No início senti dificuldade em apreender toda a informação. Todos os dias surgem novos produtos, novas dúvidas, novos utentes, novas patologias e a ajuda das minhas orientadoras foi importantíssima, quer na transmissão de conhecimentos e experiências, quer no levantamento de problemas para eu resolver.

5.2.3. Sistemas de saúde – pelo número de subsistemas de saúde e regras para a sua comparticipação o processo apresentou-se, inicialmente, mais difícil. No entanto considero que terminei o estágio com a capacidade de executar corretamente as comparticipações, bem como todos os processos inerentes.

5.2.4. Nomes comerciais – uma vez que apenas denominamos os medicamentos por DCI durante o nosso percurso académico, é surpreendente quando chegamos à farmácia e nos deparamos com inúmeras embalagens e nomes comerciais. Foi trabalhoso, mas ao longo do percurso do estágio fui adquirindo competências para relacionar alguns nomes comerciais com os respetivos DCI (conferência de receitas).

5.3. Oportunidades

5.3.1. Formações – é fundamental a existência de formações para a equipa, durante um estágio curricular e principalmente para um constante enriquecimento técnico-científico. Não há como alguém especializado em determinado produto para nos explicar todos os benefícios e riscos para o utente.

5.3.2. Farmacêutico como agente de saúde pública – é imperioso, devido à proximidade do farmacêutico à comunidade, o desenvolvimento de campanhas e ações promocionais de saúde junto dos farmacêuticos e respetivos utentes. A ação do farmacêutico na farmácia comunitária não se deve cingir só à correta cedência do medicamento, mas à monitorização da posologia adotada e ao acompanhamento do processo patológico do utente. Este processo é importantíssimo junto da população mais idosa que por iliteracia, demência ou polimedicação se tornam num grupo de risco elevado. Em diversas situações assisti e aconselhei utentes para que estes se sentissem seguros e capazes de instituir a terapêutica prescrita.

5.4. Ameaças

5.4.1. Crise económica – apesar do volume de negócios da farmácia ser elevado em medicamentos, estes acarretam lucros inferiores comparativamente aos OTC's. Atualmente, e com a abertura do mercado do medicamento de venda livre para as parafarmácias, assiste-se à diminuição da venda destes nas farmácias. Para além disso, a redução do custo do medicamento veio também diminuir as margens e por isso os lucros no final do mês. Por estes motivos é necessário que as farmácias marquem a diferença e promovam um atendimento de excelência, indo ao encontro da procura/necessidades dos utentes.

5.4.2. Competição das parafarmácias – a existência de cadeias de parafarmácias permite-lhes obter preços mais competitivos que os apresentados nas farmácias. Deste modo, ainda que por pequenas diferenças, os utentes deslocam-se a estes estabelecimentos para adquirir os produtos.

5.4.3. Localização – a localização da Farmácia Guardiano é um ponto forte e ao mesmo tempo uma ameaça por se localizar numa zona conhecida pelos habitantes da Marinha Grande como perigosa, pode eventualmente afastar potenciais utentes/clientes.

6. CONCLUSÃO

Concluído o estágio na Farmácia Guardiano posso agora fazer uma retrospectiva de todos os conhecimentos, técnicas e experienciais apreendidas ao longo deste percurso de quatro meses. Apesar da fácil integração, rapidamente me deparei com dificuldades que com estudo, experiência e, sobretudo com a ajuda e colaboração das minhas colegas e orientadoras foram sendo ultrapassadas. Foram quatro meses em que foram colocados à prova não só as minhas competências técnicas e práticas, lecionadas nos cinco anos de Mestrado Integrado em Ciência Farmacêuticas, como também as minhas competências no estabelecimento de relações interpessoais e enquanto comunicadora.

Na Farmácia Guardiano somos ouvintes, conselheiros e cuidadores especializados. Durante a interação com os doentes/clientes pude experienciar a importância e o contributo do meu atendimento. A profissão de farmacêutico comunitário vai muito além do “vender medicamentos” e do próprio espaço físico da farmácia. É o elo de ligação entre os profissionais de saúde e os seus doentes e a ponta solta de muito dos seus utentes/clientes.

Concluo que esta foi uma experiência enriquecedora, quer a nível profissional e curricular, quer a nível pessoal. Certamente serei uma melhor Farmacêutica após as aprendizagens proporcionadas nos cinco anos de MICF e destes quatro meses de estágio.

BIBLIOGRAFIA

COIMBRA, Faculdade De Farmácia Da Universidade De - História da Faculdade, atual. 2014.

COIMBRA, Faculdade De Farmácia Da Universidade De - Normas Orientadoras. 2015).