



João Luís da Silva Figueiredo

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Teresa Antunes e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

João Luís da Silva Figueiredo

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Teresa Antunes e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, João Luís da Silva Figueiredo, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011155123, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade de Estágio Curricular.

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

Coimbra, 14 de setembro de 2016.

(João Luís da Silva Figueiredo)

A Orientadora do Estágio Curricular
(Dra. Teresa Antunes)

O Estagiário
(João Luís da Silva Figueiredo)

“As farmácias prosseguem uma actividade de saúde e de interesse público e asseguram a continuidade dos serviços que prestam aos utentes.”

Decreto-Lei n.º 307/2007 de 31 de Agosto - Regime jurídico das farmácias de oficina (1)

ABREVIATURAS:

CEBES – Centro de Bem-Estar Social de Brasfemes

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

IMC – Índice de Massa Corporal

HDL – Lipoproteínas de Alta Densidade (*High Density Lipoproteins*)

LDL – Lipoproteínas de Baixa Densidade (*Low Density Lipoproteins*)

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

SNS – Sistema Nacional de Saúde

TBA – Teresa Bernardes Antunes

ÍNDICE:

| | |
|--|----|
| 1. Introdução..... | 2 |
| 2. A Farmácia Teresa Bernardes Antunes | 3 |
| 3. Análise <i>SWOT</i> | 6 |
| 3.1 Pontos Fortes | 8 |
| 3.2 Pontos Fracos | 13 |
| 3.3 Oportunidades | 15 |
| 3.4 Ameaças | 17 |
| 4. Conclusão | 19 |
| 5. Referências Bibliográficas | 20 |
| 6. Anexo | 21 |

I. INTRODUÇÃO

A importância da farmácia de oficina na cadeia dos cuidados de saúde é inquestionável. Não só permite a resolução de situações de menor gravidade de uma forma segura e eficiente, diminuindo a congestão dos outros elementos da cadeia, como permite um acompanhamento personalizado, crucial para os utentes, seja qual for a fase de tratamento em que se encontram. Para que tal seja possível, o farmacêutico deve estar capacitado para desempenhar com qualidade as suas responsabilidades, associando uma formação académica base do mais alto nível com um conjunto de capacidades humanas e operacionais obtidas tanto no decurso de atividades curriculares, como de atividades extracurriculares.

O Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF) da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC) inclui, conforme a Diretiva 2013/55/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de novembro de 2013 (2), a unidade de Estágio Curricular, com o objetivo de permitir aos seus alunos um contacto enriquecedor com o meio profissional. É neste âmbito que surge o presente relatório, resultante do meu estágio na farmácia Teresa Bernardes Antunes (TBA). Nele, faço refletir a minha experiência durante os últimos meses, bem como as minhas reflexões pessoais acerca do estado do sector da farmácia de oficina.

Deixo um sentido agradecimento a toda a equipa da farmácia Teresa Bernardes Antunes, pela calorosa receção e integração; e em especial à minha orientadora, Dra. Teresa Antunes, pelos seus ensinamentos, compreensão e simpatia, e à Dra. Lurdes Rocha, pelo papel absolutamente fulcral que teve ao longo de todo o meu estágio, tanto pelos ensinamentos, como pelo apoio, como pela demonstração exemplar do que significa ser farmacêutico.

A todos, o meu sincero muito obrigado!

2. A FARMÁCIA TERESA BERNARDES ANTUNES:

A farmácia Teresa Bernardes Antunes, cujo logótipo é apresentado na figura 1, localiza-se no Bairro de Santa Apolónia, Eiras, Coimbra, desde 3 de janeiro de 2011. Apesar de se localizar nos arredores de Coimbra, este território tem tido um crescimento bastante elevado a nível populacional e de infraestruturas nos últimos anos, justificando a mudança de localização da farmácia da sua localização inicial, em Brasfemes, onde existia desde o ano 1987. Desde a altura da mudança de localização, as instalações de Brasfemes são usadas como Parafarmácia. Por este motivo e pela proximidade física entre os dois locais, foi possível manter uma enorme quantidade de utentes. Como tal, a maioria dos utentes da farmácia TBA são já utentes de longa data e moradores das zonas envolventes, desde jovens a idosos, que conhecem e confiam nos profissionais que lá trabalham.



Figura 1 – Logótipo da Farmácia Teresa Bernardes Antunes.

Esta facilidade de comunicação, possível pela confiança mútua com a maioria dos utentes é um dos grandes pontos fortes que identifico como justificação para o sucesso da farmácia TBA, juntamente com a simpatia, profissionalismo e competência dos profissionais que nela trabalham.

A farmácia TBA tem várias placas publicitárias nas várias vias de acesso a Eiras, e é facilmente localizável. Ao não estar localizada no interior do Bairro de Santa Apolónia, permite que também pessoas que estejam apenas de passagem pela zona tomem consciência

da sua existência. Este último fator alia-se ao facto de ser relativamente simples estacionar nas redondezas.

As instalações da farmácia estão especialmente pensadas com dois objetivos principais: serem úteis e apelativas ao utente. Os vários produtos expostos na zona de atendimento estão divididos de acordo com a sua utilidade, desde por exemplo, a zona dedicada aos medicamentos de uso veterinário, a zona dedicada aos produtos de cosmética, a zona dedicada aos produtos de higiene íntima e a zona dedicada aos produtos de puericultura, entre outros. Todas as zonas são bem visíveis e existe ainda um espaço onde os utentes se podem sentar para aguardar a sua vez. Para além disto, existem dois gabinetes de atendimento mais personalizado ao utente, onde são dadas consultas de podologia e nutrição por profissionais externos à equipa da farmácia e onde são realizados vários serviços, como medições de glicémia, colesterol e ácido úrico. Em suma, considero que a forma como as instalações da farmácia TBA se apresentam reflete a equipa que nela trabalha: jovem, moderna e eficiente. A figura 2, à esquerda, e a figura 3, à direita, são fotografias do espaço de atendimento ao público e do gabinete de atendimento, respetivamente, e reforçam as considerações que fiz anteriormente sobre as instalações.

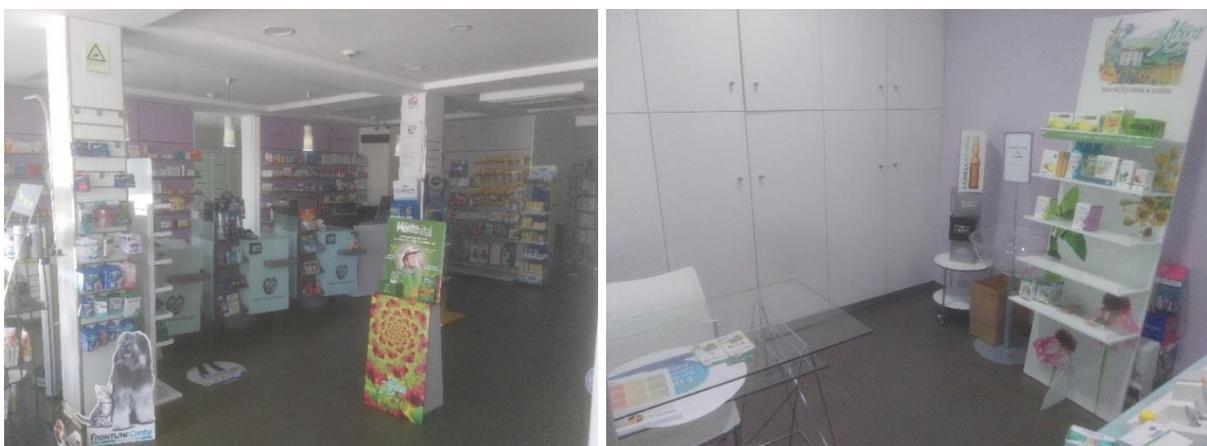


Fig. 2 e 3 – Espaço de atendimento ao público e gabinete de atendimento da Farmácia Teresa Bernardes Antunes.

Relativamente à equipa, é constituída por profissionais jovens, dinâmicos e competentes. Um dos pontos que mais me inspirou é a sua constante procura pela excelência no dia-a-dia, procurando sempre investir na sua formação contínua com o objetivo de estarem cada vez mais preparados no aconselhamento aos utentes. Fazem parte desta equipa:

Dra. Teresa Antunes – Proprietária e Diretora Técnica;

Dra. Lurdes Rocha – Farmacêutica Substituta;

Dr. Tiago Neves – Farmacêutico Substituto;

Dra. Catarina Saraiva – Farmacêutica Substituta;

Dra. Mariana Morgado – Farmacêutica;

D. Elizabete Silva – Técnica de Farmácia;

D. Tânia Cotrim – Técnica de Farmácia.

Ao mesmo tempo que os diferentes membros da equipa trabalham para reforçar o bom nome da farmácia TBA e do farmacêutico enquanto profissional de saúde perante todo o ambiente externo, trabalham também internamente, cultivando uma solidariedade e entreajuda digna de menção. Apesar de existir um delineamento de tarefas, que funciona de forma rotativa semanalmente, é comum ver os diferentes membros a ajudarem-se mutuamente. São também uma equipa altamente dinâmica, que procura sempre novas formas de ajudar os utentes, através da realização de vários rastreios e da oferta de vários serviços já referidos anteriormente. Contam com um sistema de entrega ao domicílio, crucial para os utentes mais idosos, com dificuldades de locomoção, e apoiam ainda o Centro de Bem-Estar Social de Brasfemes (CEBES) e o Lar de Idosos Obra Social Torre de Vilela. Mantêm também uma página de *Facebook* ativamente, onde abordam não só os vários descontos na farmácia, como também rastreios, eventos e conselhos sobre saúde e bem-estar.

Assim, a farmácia TBA assume-se como um local de elevada importância para os seus utentes, o que é bem patente nas várias demonstrações de satisfação a que pude assistir durante o estágio. A sua equipa foi, para mim, o exemplo do potencial efeito do farmacêutico e da farmácia na qualidade de vida dos seus utentes, através de um trabalho de excelência.

3. ANÁLISE SWOT:

A análise SWOT é uma ferramenta utilizada para fazer uma análise do ambiente em que se encontra uma determinada entidade, normalmente do meio empresarial, para determinação da sua posição estratégica e posterior planeamento estratégico. É um método relativamente simples de implementar, o que justifica a sua utilização em várias situações diferentes, desde empresas de grande dimensão a negócios meramente locais. Esta análise engloba 4 pontos: Os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças. Em suma, é uma análise de quais as nossas forças e fraquezas de um ponto de vista interno, que podemos controlar diretamente, e quais as nossas oportunidades e ameaças no ambiente externo, que não são do nosso controlo direto.

Neste relatório a análise SWOT tem o objetivo de refletir não só o meu estágio particularmente, mas também a posição do farmacêutico e do sector da farmácia de oficina como um todo.

Tabela I – Análise SWOT.

| Análise SWOT |
|--|
| <p>Pontos Fortes:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Ótima receção e integração dos estagiários;➤ Formações frequentes, investimento na formação contínua;➤ Contacto com o utente;➤ Quantidade de serviços farmacêuticos disponíveis;➤ Adequação do MICF à realidade profissional;➤ Receitas eletrónicas;➤ Grande percentagem de utentes fidelizados, que facilita o acompanhamento farmacêutico com maior qualidade;➤ Valorização do trabalho em equipa e de profissionais jovens e dinâmicos. |
| <p>Pontos Fracos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Inexistência de um plano organizado de estágio;➤ Pouco reconhecimento pela profissão farmacêutica;➤ Dificuldade no aconselhamento de cosmética e produtos uso veterinário;➤ Pouco atrativo e motivador a nível salarial e de progressão de carreira;➤ Rotineiro a longo prazo. |
| <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Maior valorização do farmacêutico e reconhecimento do ato farmacêutico;➤ Investimento nos produtos de cosmética e suplementos alimentares;➤ Revisão de algumas unidades curriculares;➤ Estudos Pós-Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas. |
| <p>Ameaças:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Atual conjuntura social e económica;➤ Crescimento dos locais de compra de MNSRM;➤ Algumas formações não colocam o interesse científico como principal interesse;➤ Compra de produtos, como suplementos alimentares, de forma insegura. |

3.1 – Pontos Fortes

O funcionamento ideal de uma farmácia comunitária está dependente de vários fatores, sendo o trabalho de equipa um dos mais importantes, na minha opinião. A boa relação entre funcionários permite um ambiente de trabalho consistente e organizado, e mais motivador para quem nele trabalha. Como já referi brevemente, na farmácia TBA as tarefas a ser desenvolvidas funcionam num sistema rotativo, ou seja, a pessoa responsável por determinada tarefa (responsável pelas encomendas, pelo serviço de domicílios, entre outras), alterna semanalmente. No entanto, esse facto em nada limita que os outros membros da equipa possam auxiliar nas tarefas em que haja essa necessidade, o que se verifica diariamente. Penso que essa solidariedade e entreajuda é crucial para o bom funcionamento do grupo. A equipa da farmácia TBA é uma equipa jovem e dinâmica, que mantém um óptimo ambiente no meio profissional. Foi neste ambiente que fui recebido e integrado, tendo sido um fator muito importante para o balanço final positivo que faço do meu estágio.

Também no domínio dos conhecimentos técnico-científicos, considero a equipa da farmácia TBA uma equipa com elevada qualidade. Numa fase mais inicial, tive, quase diariamente, a oportunidade de ter visitas guiadas pelos produtos da farmácia, mais focadas pelos medicamentos não sujeitos a receita médica e outros produtos de aconselhamento livre, como dermocosmética ou produtos de uso veterinário, para ouvir a experiência dos farmacêuticos, os seus conselhos e colocar as minhas dúvidas. Neste campo, tenho de destacar a atenção da Dra. Lurdes Rocha, que foi incansável em todas as explicações, ensinamentos e esclarecimento de dúvidas que fui colocando ao longo do estágio, e que me motivou diariamente a continuar a minha evolução enquanto futuro profissional de saúde.

Foi ainda extremamente inspirador poder observar a constante procura de conhecimento por parte da equipa, de forma a estarem cada vez em melhor condição para aconselhar da melhor forma os seus utentes. Neste sentido, destaco a importância das várias formações que são dadas pela indústria aos farmacêuticos, tanto em eventos próprios organizados como nas visitas às farmácias pelos delegados de informação médica que representam as diversas empresas. Durante o meu estágio, tive a possibilidade de comparecer em algumas formações de maior dimensão, como a dada pela *Pharma Nord* sobre suplementos alimentares, e a formação “*Contraceção sem Estrogénios*” a cargo da *Gedeon Richter*, e ainda em várias pequenas formações dadas na própria farmácia pelos delegados, em dias previamente combinados. Apesar de ter assistido a algumas formações

que considero terem perdido alguma qualidade pela parcialidade que observei por parte dos formadores, considero que são oportunidades muito úteis para os farmacêuticos se atualizarem e colocarem as suas questões, permitindo uma maior segurança no aconselhamento ao doente. Na farmácia TBA, notei uma grande vontade de todos os membros de assistirem às formações e discutirem entre si as várias temáticas, o que foi muito positivo para mim, na medida em que também tive oportunidade de aprender, rever e discutir muitos conteúdos.

Um outro ponto forte que identifiquei na farmácia TBA, e que considero poder ser aplicável ao setor das farmácias de oficina em geral, é a quantidade de serviços que estas providenciam aos seus utentes. Na farmácia TBA, os serviços englobam medições de glicémia, colesterol total, colesterol HDL, colesterol LDL, triglicéridos, tensão arterial e ainda cálculo do risco cardiovascular e do Índice de Massa Corporal (IMC), com o objetivo de monitorizar e acompanhar os utentes. Na farmácia existem ainda consultas de nutrição e podologia, com altos níveis de adesão. Considero que este tipo de serviços, mesmo os referidos realizados por outros profissionais externos à farmácia, fortalecem a sua posição como local de confiança e excelência para os cuidados de saúde e, em muitas situações, permitem a várias pessoas ter acesso a determinados cuidados especializados que não poderiam ter de outra forma, melhorando a qualidade de vida da população. Neste sentido de facilitar a acessibilidade de algumas pessoas ao tratamento e embora reconheça que pode ser apenas um serviço justificável para algumas farmácias, dependendo das características da população que têm como utentes, destaco as entregas ao domicílio como um serviço diferenciador para muita da população mais idosa que é utente da farmácia TBA, visto que permite a diversos utentes mais idosos, com dificuldades de locomoção, terem a sua medicação disponível para realizar tratamento. É ainda importante abordar os vários eventos organizados pela farmácia TBA, como rastreios e outras ações de sensibilização, que são verdadeiras demonstrações do papel crucial da farmácia de oficina como elemento da cadeia dos cuidados de saúde, e do papel do farmacêutico como agente de saúde pública. Em suma, penso que a oferta dos vários serviços como os mencionados permitem à farmácia de oficina assumir-se ainda mais como um ponto central na saúde da população que abrangem, aproximando a população à farmácia e aos farmacêuticos. Hoje em dia, considero que esta é já uma realidade reconhecida por várias farmácias, e um dos seus grandes pontos fortes.

Pessoalmente, considero um dos grandes pontos fortes do trabalho em farmácia de oficina o contacto com o utente. Não digo com isto que seja fácil ou sempre agradável, mas para mim, a satisfação do utente seja por melhoria do seu estado de saúde ou por utilização

de um produto previamente aconselhado, é um dos motivos principais, senão mesmo o motivo principal, que deve motivar o farmacêutico a trabalhar e a evoluir diariamente através do respeito e amor pela vida que deve pautar qualquer profissão ligada à área da saúde. Ao ter tido a sorte de realizar parte do meu estágio na indústria farmacêutica, e apesar de até o ter feito numa posição que me permitia ter um contacto com o meio externo maior do que o de outros cargos, notei algumas vezes em mim, principalmente numa fase inicial, uma dúvida relativamente ao impacto real que as minhas ações teriam na qualidade de vida da população. Esta análise comparativa levou-me à conclusão que os dois papéis têm uma enorme importância nesse âmbito, sendo que a diferença está, na minha opinião, no momento em que surge essa satisfação: na farmácia de oficina é mais imediato e mais direto, enquanto na indústria farmacêutica é obtida de uma forma menos direta e a longo prazo. Aquela que mais se adequa dependerá, naturalmente, da forma de ser de cada um de nós enquanto ser humano, sendo que pessoalmente consigo agora ver-me nas duas situações.

Os utentes da farmácia TBA são, na sua maioria, moradores das zonas residenciais próximas. Assim e devido também ao seu tempo de existência, consegue ter uma grande percentagem de utentes fidelizados, o que permite um acompanhamento mais completo. As fichas dos utentes estão bastante completas com vários dados, como patologias e histórico de medicação. É relativamente comum os próprios farmacêuticos já conhecerem a medicação do utente, daí que notem imediatamente qualquer alteração. Este tipo de acompanhamento e dedicação ao utente vem de encontro ao que nos é transmitido na nossa formação base, e é algo com que me identifico. Para mim, enquanto estagiário, este tipo de proximidade que já existe entre utentes e farmacêuticos foi também um curioso desafio, visto que ao ser identificado como membro externo à equipa normal da farmácia praticamente de imediato, se tornou ainda mais importante ter um rendimento de qualidade, que deixasse os utentes igualmente satisfeitos mesmo não sendo atendidos pelos profissionais que os costumam atender.

Para esse rendimento ser possível, considero que o contacto com o utente está dependente de duas grandes dimensões: a dimensão social e a dimensão técnico-científica. O farmacêutico enquanto profissional deve ter uma grande competência ao nível técnico-científico para poder responder aos desafios da sua vida profissional, mas deve também investir nas suas capacidades de interação social, cruciais para interagir com os utentes e criar uma ligação de confiança entre o utente e o farmacêutico. Reconheço que este tipo de competências serão mais naturais para determinadas pessoas, mas acho importante destacar

a oferta de atividades extracurriculares que a Universidade de Coimbra e a Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra nos oferecem enquanto alunos, que na minha opinião são cruciais para o desenvolvimento de capacidades humanas e sociais. Pessoalmente, considero que as capacidades que adquiri nesse âmbito ao longo dos últimos anos foram cruciais para o meu desempenho nos estágios que realizei.

Por despacho do Ministério da Saúde em fevereiro de 2016, a partir do dia 1 de abril de 2016 a receita eletrónica desmaterializada, ou seja, sem papel, passou a ser obrigatória em todo o Sistema Nacional de Saúde (SNS). Tendo iniciado o meu estágio em farmácia de oficina no dia 11 de abril de 2016, pude observar e experienciar o período de adaptação a esta nova realidade, tanto por parte dos utentes como dos farmacêuticos. Identifico esta mudança como um ponto forte por várias razões: primeiro, porque é mais cómodo tanto para o farmacêutico como para o utente, para os primeiros pela facilidade que vem trazer ao processo de faturação (por todo o processo ficar eletronicamente registado e por ajudar a diminuir o erro humano) e para os segundos por ser agora possível levarem a medicação que precisam, quando precisam. Este fator leva a que seja possível diminuir o desperdício de medicação (muitas vezes os utentes levavam um grande número de caixas que acabavam por ficar sem validade) e diminui os erros de medicação (o utente leva o que precisa para tomar quando precisa, diminuindo a quantidade de medicamentos que tem em casa ao mesmo tempo). Para além disto, os utentes não precisarão de se deslocar tantas vezes ao seu prescriptor para pedir novas receitas, diminuindo a própria congestão dos serviços de saúde. Segundo porque é mais sustentável de um ponto de vista ambiental, diminuindo o consumo de papel. No geral, considero que os utentes e os farmacêuticos receberam esta mudança de bom grado, apesar de num período inicial terem surgido muitas dúvidas por parte dos utentes, estes ficaram visivelmente satisfeitos após os esclarecimentos, principalmente com a possibilidade de gerir a quantidade de medicação que podem levar. A maior desvantagem será a dificuldade de algumas pessoas mais idosas em utilizar o telemóvel. Chegou a acontecer por exemplo, alguns utentes terem apagado a mensagem com os códigos da receita do seu telemóvel, o que dificultou todo o processo. Na minha opinião, para estas pessoas, a receita eletrónica materializada, ou seja, em papel, ainda faz todo o sentido.

Por último, e focando-me na minha formação base, foi extremamente recompensador aperceber-me ao longo do estágio da verdadeira qualidade do MIF na FFUC, e de como este está pensado para nos dotar das melhores competências para alcançar o sucesso na nossa vida profissional. Destaco três grandes pontos principais, excluindo nestes as oportunidades extracurriculares já abordadas anteriormente: a grande

maioria das unidades curriculares, a postura e mensagem transmitidas ao longo do curso, e os eventos organizados pela faculdade ou com apoio da faculdade.

Relativamente às unidades curriculares, destaco a relevância e importância dos conteúdos abordados, nomeadamente, mas não apenas, na unidade curricular de Farmácia Galénica, importante na preparação de manipulados que cheguei a realizar; nas várias Farmacologias, cruciais para uma visão clínica e científica dos tratamentos; nas unidades curriculares de Organização e Gestão Farmacêutica, *Marketing* e Comunicação Farmacêutica e Deontologia e Legislação Farmacêutica, que me permitiram entender muitos conceitos relativamente ao funcionamento operacional de uma farmácia de oficina, e reforçaram aquela que deve ser a minha postura ideal como farmacêutico; e ainda na unidade curricular de Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde e Fitoterapia, que foi absolutamente crucial para fortalecer noções de puro aconselhamento farmacêutico e que poderia (e na minha opinião deveria), dar origem a duas unidades curriculares isoladas, tal é a sua importância no meio profissional atualmente. Tive ainda o privilégio de poder frequentar a unidade curricular opcional Avaliação Farmacoterapêutica em Cuidados Primários de Saúde, que me deu uma visão mais clínica do trabalho do farmacêutico e me abriu os horizontes para aquilo que considero que deve ser um dos próximos grandes passos da profissão farmacêutica no futuro.

Relativamente à postura e mensagem transmitidas ao longo do curso, refiro-me à centralização no doente e à constante transmissão da ideia da importância que o farmacêutico pode ter como agente de saúde pública na melhoria da qualidade de vida da população. Esta cultura que é cuidadosamente transmitida pela FFUC, aliada à forma como somos desafiados a ir para além do normal, e a procurar a excelência com pró-atividade, é um ponto altamente motivador e fundamental para criar farmacêuticos mais capazes e mais competentes.

Relativamente aos eventos organizados ou apoiados pela faculdade, destaco os vários congressos e palestras, que nos permitem alargar horizontes seja a um nível científico, seja a um nível profissional, através dos testemunhos de profissionais mais experientes. Tenho de destacar duas iniciativas no âmbito do meu estágio: o *PharmCareer*, e a formação Sifarma 2000[®]. Qualquer uma delas foi crucial para o balanço que faço do meu estágio, tendo ambas sido muito importantes a diminuir o impacto inicial que a entrada no mundo profissional teve para mim. Enquanto que o *PharmCareer* me permitiu fazer uma gestão de expectativas mais forte, a formação Sifarma 2000[®] permitiu-me uma adaptação mais fácil ao sistema

informático e a muitos processos. O Sifarma 2000® é um enorme aliado no trabalho diário na farmácia comunitária, com muitas potencialidades que o facilitam.

Em suma, considero que a FFUC nos permite encarar o mundo profissional com confiança e competência, ao mesmo tempo que nos incentiva a ir para além do que já está feito. É também esse sentimento de gratidão que me motiva a crescer como farmacêutico.

3.2 – Pontos Fracos

Relativamente aos pontos fracos, começo por abordar os respeitantes ao meu estágio em particular: a falta de um plano organizado de estágio e a dificuldade que senti no aconselhamento de produtos de uso veterinário e de cosmética.

Quando cheguei à farmácia TBA, já estava relativamente bem familiarizado com o espaço, com a equipa e com alguns processos, fruto do estágio de Verão que lá realizei em Agosto de 2015. Por essa razão, rapidamente comecei a executar de forma relativamente fluída o processo de entrada de encomendas e devoluções. No entanto, senti que a minha autonomia para além dessas tarefas nunca esteve definida de forma clara por várias razões, sendo a inexistência de um plano de estágio uma delas. Nunca consegui perceber exactamente o que era esperado de mim, ou qual o espaço temporal em que era esperado e penso que talvez seja esta a razão pela qual algumas vezes fui encarregado de fazer tarefas para as quais não tinha sido sequer introduzido. Numa fase inicial, a minha resposta foi dada praticamente apenas com base no que observei os farmacêuticos a fazer, ou pelos meus conhecimentos prévios, colocando depois as minhas dúvidas. Com um plano de estágio onde estejam delineadas as tarefas a ser abordadas numa determinada semana, com uma determinada pessoa responsável, penso que teria sido mais motivador e menos confuso.

A ausência de um plano dificultou também a transição do trabalho fora do atendimento ao público, para o atendimento ao público. No geral, a equipa da farmácia TBA gere os atendimentos ao público de acordo com uma ordem rotativa diária entre todos os elementos presentes, desde que não estejam ocupados com outra tarefa, sendo que eu nunca fui incluído nessa ordem. Assim, nunca consegui perceber exactamente a minha posição relativamente ao atendimento, pois nunca tive uma ordem expressa para poder livremente dirigir-me ao balcão num determinado momento. A forma como evoluiu o meu atendimento ao público foi extremamente errática, visto que acontecia por vezes de forma demasiado esporádica para poder assimilar os processos. Com a existência desse plano, que pudesse prever os momentos em que estaria a atender ao público, inicialmente com apoio

de um farmacêutico e depois sozinho, penso que o meu estágio, o meu próprio rendimento e sobretudo a minha aprendizagem teriam atingido níveis superiores.

Um outro ponto fraco, e que penso estar diretamente relacionado com o anterior, foi o número de estagiários na farmácia. A farmácia TBA conta já com uma equipa suficientemente numerosa para responder ao número de utentes e às tarefas que tem, de tal forma que uma das razões que aponto para o facto de não ter estado mais vezes no atendimento ao público é que nunca fui verdadeiramente preciso, durante o meu horário normal. Se com um estagiário isto já se verifica, com dois o volume de trabalho é extremamente baixo. Foi com algum desagrado que verifiquei esta ocorrência, visto que quando escolhi estagiar na farmácia TBA já tinha conhecimento deste fator e tive mesmo o cuidado de verificar o número de vagas para o período que escolhi, estando na altura apenas uma disponível. Penso que não foi benéfico para ninguém, e atrasou o nosso desenvolvimento enquanto estagiários. Apesar de ter tido oportunidade de conversar com a Dra. Teresa Antunes e restantes membros da equipa, que foram excelentes comigo e tomaram algumas medidas para resolver o problema, esse sentimento de falta de autonomia perdurou ao longo do estágio. Acredito plenamente que os próprios farmacêuticos estivessem algo sem saber exactamente como agir em relação a mim, exactamente pela inexistência de um plano pré-definido entre os elementos da farmácia, até porque sempre demonstraram toda a disponibilidade para me ajudar e ensinar, sempre que lhes pedi.

É importante referir que apesar destas situações, o meu estágio teve bastantes momentos de atendimento ao público. Mais uma vez, tenho de agradecer à Dra. Lurdes Rocha, que sempre se demonstrou especialmente atenta às preocupações que expressei sobre este tema e várias vezes me acompanhou ao atendimento, permitindo-me atender na sua vez, assim que entendeu que atingi o nível necessário. Para poder aumentar o meu número de atendimentos, alterei várias vezes o meu horário de forma a poder ficar na farmácia nas horas de maior afluência de público, ao fim do dia ou até em alguns sábados, altura onde estão menos farmacêuticos e nas quais pude realizar um grande número de atendimentos. No entanto, confesso que para mim, apenas poder fazê-lo quando era chamado foi para mim um fator algo limitante e desmotivador.

Atualmente, com o crescimento da procura de cuidados diários de saúde e da importância dada ao aspecto estético por parte da população, os produtos de cosmética têm uma enorme importância na sustentabilidade de uma farmácia de oficina. Pude também verificar que na farmácia TBA os produtos de uso veterinário são bastante procurados. Ao reconhecer a importância destes elementos, foi com alguma preocupação que tomei

consciência que a minha preparação nestes dois campos não estava ao nível da restante. Na minha opinião, as unidades curriculares de Dermofarmácia e Cosmética e Preparações de Uso Veterinário estão relativamente pouco adaptadas à realidade do meio profissional, o que é preocupante se tivermos em conta que a qualidade do aconselhamento nestes dois campos é um fator diferenciador para muitas farmácias quando procuram um novo farmacêutico.

Relativamente aos pontos fracos que identifiquei no sector, começo por abordar o pouco reconhecimento que a profissão farmacêutica tem, na minha opinião. Esta falta de reconhecimento é visível em alguns utentes e contrasta com a satisfação e respeito que outros demonstram. Alguns utentes ainda olham para o farmacêutico como um mero vendedor e desvalorizam o aconselhamento farmacêutico por acharem que o verdadeiro objetivo é apenas monetário. Vejamos, por exemplo, situações em que mesmo após explicação, a simples troca de um genérico por outro do mesmo valor monetário por razões de *stock* é vista com desconfiança. No entanto, devo dizer que na farmácia TBA, fiquei até positivamente surpreendido pela relação que a grande maioria dos utentes tem com os farmacêuticos, ouvindo, pedindo e valorizando os seus aconselhamentos. Penso que a nível dos utentes, o paradigma poderá estar a evoluir numa direção favorável. A continuidade desta evolução dependerá muito do farmacêutico do futuro e da sua capacidade para responder aos desafios de uma população cada vez mais informada.

O meu segundo ponto fraco no setor é que considero o trabalho do farmacêutico de oficina ainda mal remunerado e a meu ver, rotineiro a longo prazo e pouco motivador a nível de progressão de carreira. O farmacêutico é um profissional dotado de uma formação técnico-científica muito consistente, no entanto, sinto que na farmácia de oficina nem sempre é possível, ou sequer indicado, aproveitar na totalidade essa formação, o que pessoalmente me distancia de querer seguir esse rumo, pelo menos a longo prazo. Comparando com a indústria farmacêutica por exemplo, as perspetivas de progressão de carreira são relativamente pouco motivadoras, com a sempre presente dicotomia entre ser funcionário ou proprietário.

3.3 – Oportunidades

Para poder triunfar nos desafios que o atual envolvimento social e económico que a nossa sociedade lhe coloca, o farmacêutico deve ser cada vez mais capaz de identificar quais as oportunidades que tem para fortalecer o bom nome da profissão farmacêutica e, consequentemente, alcançar o reconhecimento que merece. Com a sua forte formação base,

com aposta na formação contínua e com um conjunto de *soft skills* que pode desenvolver, penso que o farmacêutico depende de si mesmo para demonstrar perante a população e perante as entidades governamentais o seu verdadeiro potencial como agente de saúde pública, levando a um maior reconhecimento por parte de ambos que permita melhorar as condições da profissão farmacêutica. O reconhecimento do ato farmacêutico, com o devido pagamento de um valor monetário, e o reconhecimento dos serviços de Revisão Farmacêutica e Acompanhamento Farmacoterapêutico são, na minha opinião, passos em frente de extrema importância.

Hoje em dia, devido ao atual paradigma da nossa sociedade, que apresenta maior preocupação com o bem-estar físico, estético e psicológico, tanto os produtos de cosmética como os suplementos alimentares são extremamente procurados pelos utentes. Mesmo quando podem adquirir alguns produtos deste tipo noutros locais, onde seriam mais baratos, os utentes que procuram estes produtos valorizam normalmente o aconselhamento farmacêutico e procuram, por isso, a farmácia. O farmacêutico deve justificar esta aposta do utente mostrando diariamente que é o profissional mais qualificado para o aconselhar. Por esta razão, atualmente, os conhecimentos do farmacêutico nestes dois campos são fatores diferenciadores para os empregadores.

Exactamente pela importância destes campos na atividade diária do farmacêutico e na própria empregabilidade, é que considero que devem ser abordados de forma mais consistente no MICEF da FFUC. Como referi anteriormente, penso que as unidades curriculares de Preparações Uso Veterinário e de Dermofarmácia e Cosmética se encontram um pouco abaixo do nível das restantes. Na linha do grande trabalho que tem sido feito pela FFUC, considero que com uma ligeira revisão de conteúdos, será possível tornar também estas tão importantes unidades curriculares numa das qualidades do MICEF. Tenho ainda de referir a unidade curricular de Intervenção Farmacêutica em Auto-Cuidados de Saúde e Fitoterapia, que tendo sido das unidades curriculares mais úteis para o meu estágio, está limitada pela junção das duas temáticas. Apesar de compreender que isso exigiria esforços a um nível operacional, a minha opinião é que estas temáticas são demasiado importantes e úteis para estarem tão limitadas.

O farmacêutico tem uma formação base multidisciplinar e muito consistente, mas deve sempre procurar evoluir e complementá-la assim que a der por terminada. Cada vez mais os profissionais com determinadas especializações são mais valorizados e procurados. O farmacêutico deve identificar estas oportunidades e aumentar a sua área de conhecimento. Por exemplo, os farmacêuticos especialistas em dermocosmética são já uma

realidade, entre muitos outros. Ou saindo da área dos cuidados de saúde propriamente ditos, dou o exemplo dos estudos em gestão farmacêutica ou marketing farmacêutico, que certamente farão a diferença na gestão de uma farmácia de oficina, por exemplo relativamente à fundamental tarefa de gestão de *stocks* e à disposição dos elementos publicitários na farmácia. Na minha opinião, o farmacêutico depende apenas de si mesmo para fazer de si um profissional ainda mais capaz.

3.4 – Ameaças

A atual conjuntura social e económica é uma ameaça muito séria à sustentabilidade de várias farmácias, como temos visto nos últimos anos pelo número de farmácias que fecharam e declararam estado de insolvência. A crise económica levou a uma grande diminuição dos lucros das farmácias, sendo que algumas chegaram a trabalhar mesmo para não ter prejuízo. Esta diminuição dos lucros condicionou também a oferta de emprego no setor farmacêutico, que diminuiu, visto que muitas farmácias preferem agora optar pela contratação de técnicos de farmácia em detrimento de farmacêuticos, pela diferença na remuneração. Apesar destes fatores, o farmacêutico deve continuar a reafirmar a sua posição como um profissional de saúde crucial para a cadeia de funcionamento dos cuidados de saúde. Afinal, é um profissional multidisciplinar, capaz de desempenhar uma enorme quantidade de cargos de forma competente. A valorização da profissão farmacêutica é um dos maiores desafios que os farmacêuticos enfrentam e que pode ser, na minha opinião, um ponto de viragem para o destino da profissão farmacêutica.

O Decreto-Lei nº 134/2005 de 16 de Agosto (3) e a posterior alteração no Decreto-Lei nº 238/2007 de 19 de Junho (4) regula a venda de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) fora das farmácias. Desde então, verificou-se um enorme crescimento de locais de compra de MNSRM e de outros produtos, como cosméticos e puericultura. Este fator é uma ameaça à sustentabilidade das farmácias e a meu ver, à própria valorização da profissão farmacêutica, na medida em que pela sua dimensão económica, estes estabelecimentos conseguem oferecer preços ao utente que são inoportáveis para as farmácias. Contribuem ainda para a visão simplista do medicamento, tratando-o como uma mercearia comum. Na farmácia TBA, constatei várias vezes que apesar da proximidade deste tipo de estabelecimentos, o fator diferenciador para muitos utentes é o aconselhamento farmacêutico, mesmo quando o produto pode ficar um pouco mais dispendioso

economicamente. O farmacêutico deve justificar esta confiança onde ela já existe e tomar medidas para a criar onde não existe, de forma a combater a banalização da sua profissão.

Com o aumento da preocupação da nossa sociedade com o seu bem-estar físico, psicológico e estético, assistimos hoje em dia à venda de uma enorme quantidade de produtos através da televisão ou da internet, principalmente suplementos alimentares. Ao oferecer preços relativamente baixos e através de promessas de ações benéficas, os vendedores destes produtos conseguem persuadir o utente a utilizar um produto sem qualquer aconselhamento ou fiscalização do real conteúdo do frasco. Muitas vezes estes produtos nem sequer contêm as concentrações mínimas absorvíveis de um determinado componente para terem efeito real. Mais grave que aqueles que não têm qualquer efeito são aqueles que podem mesmo ter um efeito negativo no estado de saúde do utente. O farmacêutico deve estar atento a estas situações e ter um papel pró-ativo na sensibilização da população.

Outro fator que considero uma ameaça é a falta de imparcialidade de algumas formações dadas pela indústria farmacêutica. Durante o meu estágio, tanto tive oportunidade de frequentar formações que considerei altamente parciais como outras que foram imparciais e também por isso, muito interessantes. É extremamente importante o farmacêutico estar sempre atualizado cientificamente e capaz de questionar e raciocinar por si mesmo, sob pena de poder ser rapidamente ultrapassado por interesses económicos dissimulados. Em determinadas formações o objetivo era visivelmente a venda do produto e o seu posicionamento acima dos produtos concorrentes, mesmo quando esse posicionamento seria discutível. O farmacêutico deve perceber quais são os produtos em que deve investir, de acordo com as necessidades e preferências dos seus utentes, sempre com o objetivo de conseguir para eles o maior benefício possível.

4. CONCLUSÃO

Com uma formação académica base tão completa em competências técnico-científicas e competências humanas e de comunicação, considero que o farmacêutico se encontra numa posição adequada para enfrentar os desafios que se apresentem na sua vida profissional. Aos meus dois estágios foi comum o sentimento de gratidão que naturalmente se instalou ao perceber diariamente como o trabalho de todos os elementos da FFUC em prol dos seus estudantes e conseqüentemente da profissão farmacêutica, me ajudou a ser capaz de responder a muitos dos desafios que me foram colocados, incitando ao mesmo tempo a minha criatividade própria e pró-atividade. É nessa criatividade e pró-atividade que, na minha opinião, estão grandes chaves do sucesso do farmacêutico do futuro. Espero poder ajudar a FFUC no futuro como ela me ajudou a mim.

A farmácia de oficina é um local crucial para os seus utentes, com capacidade de influenciar a vida de todos eles. Por isto, o farmacêutico é um profissional que tem um contacto privilegiado com o utente e uma posição central como agente de saúde pública. Este estágio foi muito importante em alargar a minha visão da real influência que o trabalho em farmácia de oficina pode ter na vida do utente e do quão pertinente e honrosa é a profissão farmacêutica. Permitiu-me também desenvolver um grande número de capacidades e conhecimentos que farão de mim um profissional mais capaz para enfrentar os desafios do futuro. Apesar do setor estar numa altura mais difícil da sua existência, é com esperança que vejo o futuro, na medida em que considero que ainda há muito a fazer e a explorar. Dependerá de todos nós, farmacêuticos e futuros farmacêuticos, o futuro saudável da profissão farmacêutica.

Resta-me agradecer pela última vez a todos os intervenientes no meu estágio e no meu percurso académico, que me ajudaram a crescer enquanto pessoa e enquanto profissional. Trabalhemos juntos pelo futuro da profissão farmacêutica.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 - Compilada, L. F., **Decreto-Lei n.º 307/2007**. 31 de Agosto 2007.

2 - Europeia, J.O.d.U., **DIRETIVA 2013/55/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**. 20 de novembro de 2013.

3 - Compilada, L. F., **Decreto-Lei n.º 134/2005**. 16 de Agosto 2005.

4 - Compilada, L. F., **Decreto-Lei n.º 238/2007**. 19 de Junho 2007.

6. ANEXO

Anexo I – Certificado Presença Formação Pharma Nord.



DOCUMENTAÇÃO E QUALIDADE

Certifica-se que:

João Luís da Silva Figueiredo

esteve presente na acção de formação realizada pela Pharma Nord,
na Farmácia Teresa Fernandes Antunes
em 31/05/2016, com a duração de 4 horas.

Sma Fátima
(Formadora)

ACTIVIDADE CREDITADA PELA ORDEM DOS FARMACÊUTICOS
00269/7/2015
0,4 CDP

Pharma Nord