



Farmácia Estádio



Maria Inês Branco Abegão

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Maria Inês Branco Abegão

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Doutora Catarina Cardoso e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Maria Inês Branco Abegão, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2011149070, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo da Monografia apresentada 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 desta Monografia, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 14 de setembro de 2016.

(Maria Inês Branco Abegão)

Agradecimentos

Porque, de todos os marcos que este estágio teve, o maior de todos foi, sem dúvida, as pessoas, quero deixar os meus mais sinceros agradecimentos:

À Dra. Ana, por me ter recebido,

Ao André, à Elodie, à Edite, à Dina, à Rita, ao Hugo, à Marta, à Maria João e à Carolina, por tudo o que me ensinaram e por toda a boa disposição que sempre demonstraram ao longo do estágio,

À D. Glória, por toda a ternura com que trata todas as pessoas,

À Beatriz, ao Luís, à Alina, ao Mesquita, à Mariana e à Eduarda por me acompanharem nesta etapa e por todos os bons momentos que proporcionaram, desde as cantorias depois das 20h aos almoços na sala de repouso,

A toda a equipa da Farmácia Estádio, um MUITO OBRIGADA!

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Introdução | 2 |
| 2. Apresentação e Caracterização da Farmácia..... | 3 |
| 2.1. Aprovisionamento..... | 3 |
| 2.2. Gabinete de utente..... | 4 |
| 2.3. Instituições..... | 5 |
| 2.4. Receituário | 5 |
| 2.5. Laboratório..... | 5 |
| 2.6. Atendimento | 5 |
| 3. Análise SWOT | 7 |
| 3.1. Pontos Fortes..... | 7 |
| 3.1.1. Multiplicidade de Serviços..... | 7 |
| 3.1.2. Disponibilidade dos Colaboradores | 7 |
| 3.1.3. Exigência | 7 |
| 3.1.4. Formações..... | 8 |
| 3.1.5. Laboratório | 8 |
| 3.2. Pontos Fracos | 8 |
| 3.2.1. Número de Estagiários | 8 |
| 3.3. Oportunidades..... | 8 |
| 3.3.1. Gabinete de Utente – Caso 1 | 8 |
| 3.3.2. Sessões de Nutrição e Podologia – Caso 2..... | 9 |
| 3.3.3. Receita Sem Papel..... | 11 |
| 3.3.4. Diversidade de Atendimentos – Casos 3 e 4..... | 11 |
| 3.3.5. Formações dos Delegados de Informação Médica..... | 13 |
| 3.3.6. Venda de medicamentos homeopáticos..... | 13 |
| 3.3.7. Controlo de Psicotrónicos e Estupefacientes | 14 |
| 3.3.8. Influência no Público – Caso 5..... | 14 |
| 3.3.9. Maior conhecimento por parte da população..... | 15 |
| 3.4. Ameaças | 15 |
| 3.4.1. Atitude para com os Estagiários..... | 15 |
| 3.4.2. Insegurança..... | 16 |
| 3.4.3. Venda de medicamentos noutros locais..... | 16 |
| 3.4.4. Falta de conhecimento sobre áreas fundamentais – Caso 6..... | 16 |
| 4. Conclusão..... | 19 |
| 5. Bibliografia..... | 20 |

I. Introdução

No dia 11 de janeiro iniciei o estágio em Farmácia Comunitária na Farmácia Estádio, em Coimbra, sob orientação do Doutor André Filipe Paiva Loureiro.

Escolhi esta farmácia porque pretendia um estágio dinâmico e diversificado num local muito movimentado que me obrigasse a conviver com as mais variadas situações. O facto de ser uma grande farmácia central pareceu-me um ponto de partida promissor. Já tinha realizado um estágio de Verão numa Farmácia Comunitária diferente mas, por estar ainda no 2ºano, não atendi ao balcão nem tive muito contacto com o Sifarma 2000. Além disso, as farmácias eram completamente diferentes quer em dimensão quer no modo de trabalho pelo que, a maior parte dos conhecimentos adquiridos com este estágio eram novos para mim.

Apesar das expectativas que tinha, confesso que não sabia bem o que esperar deste estágio. Já tinha realizado vários em áreas diferentes das Ciências Farmacêuticas, mas o atendimento ao balcão era ainda um mistério para mim. Por muitas áreas que o nosso curso abranja, a Farmácia Comunitária continua a ser a que emprega mais farmacêuticos e a que é mais visível à população pelo que considerava muito importante o conhecimento adquirido neste estágio.

2. Apresentação e Caracterização da Farmácia

A Farmácia Estádio esteve localizada na Rua do Brasil durante vários anos até que, em 2006, se mudou para o Estádio EFAPEL Cidade de Coimbra. Estas novas instalações possibilitaram uma melhoria considerável do espaço e equipamentos facilitando a implementação e o desenvolvimento de novos serviços bem como uma evolução geral na qualidade destes.

A Farmácia Estádio tem diferentes áreas de trabalho e o estagiário deve passar por todas tempo suficiente para adquirir as competências e conhecimentos necessários para que possa desempenhar corretamente cada uma.

2.1. Aprovisionamento

Ao iniciar o estágio, a primeira área com que temos contacto é, naturalmente, o Aprovisionamento. Esta área é fundamental, uma vez que garante à farmácia os níveis de *stock* necessários para um bom funcionamento de modo a assegurar uma boa imagem perante o público. É também muito útil numa fase inicial porque nos ajuda a associar nomes de marcas comerciais aos princípios ativos que aprendemos na Faculdade e dá-nos ainda uma noção dos medicamentos mais prescritos ou preferidos pelos doentes.

A farmácia tem dois fornecedores maioritários, a Plural – Cooperativa Farmacêutica, CRL, e a Alliance Healthcare, e recebe encomendas diárias de manhã, ao início da tarde e ao final da tarde. Quando uma encomenda chega, o primeiro passo a tomar é verificar se há algum medicamento que necessite de ser guardado a baixas temperaturas para se colocar imediatamente no frigorífico. De seguida, é necessário dar entrada da encomenda assim que possível, especialmente de manhã em que a encomenda é maior e os medicamentos podem ser precisos. A farmácia tem um método bastante otimizado para receber encomendas. Após iniciar o processo de entrada de encomenda no Sifarma 2000, os produtos são passados no sistema, verificando-se todas as datas de validade, e colocados na banca organizados por ordem alfabética e separados por comprimidos, medicamentos de venda livre e restantes formas farmacêuticas (pomadas, sistemas transdérmicos, colírios, etc). De seguida, são arrumados nas respetivas gavetas/prateleiras. Os medicamentos que não couberem nestes espaços são arrumados no armazém da farmácia também organizados por ordem alfabética.

Em simultâneo, recebem-se também as encomendas instantâneas, ou seja, resultantes de pedidos específicos de utentes. Nestes casos, o medicamento pode ser já propriedade do utente ou estar apenas reservado. No primeiro caso, é necessário anexar a segunda via do

talão ao medicamento e colocá-lo no local apropriado. Este encontra-se organizado por ordem alfabética do nome do proprietário do medicamento. No segundo caso, é necessário anotar o nome do utente, a data e o nome do colaborador que realizou a encomenda instantânea e colocar na prateleira específica destes medicamentos.

As competências do Aprovisionamento incluem também a gestão de devoluções e eventuais reclamações; a receção de encomendas provenientes diretamente das marcas; a recolha de medicamentos cujo prazo de validade esteja perto do fim; e a recolha de embalagens vazias e medicamentos sem uso para a Valormed.

Associado ao Aprovisionamento está também o atendimento telefónico. É importante para uma farmácia localizada numa zona central e com bastante movimento como a Farmácia Estádio que todos os telefonemas sejam atendidos de modo a passar uma imagem de disponibilidade constante não só para com o utente mas também para com as entidades que necessitem de contactar com a Farmácia.

2.2. Gabinete de utente

Na primeira semana de estágio tivemos uma formação sobre o Gabinete de Utente na qual nos foram dadas várias indicações e revistos alguns tópicos que tínhamos já aprendido na faculdade. O Gabinete de Utente da Farmácia Estádio realiza, essencialmente, medições de Pressão Arterial, Colesterol, Glicémia, testes de gravidez e aconselhamento ao nível da contração de emergência. Este serviço permite uma maior aproximação ao utente, uma vez que se está num espaço mais privado e este se encontra mais recetivo a falar dos seus problemas. Uma maior proximidade entre o farmacêutico e o utente permite ainda a construção de uma relação de confiança possibilitando uma maior contribuição do farmacêutico na saúde e qualidade de vida do utente. Assim o Gabinete de Utente é, muitas vezes, um “serviço” que fideliza o doente crónico (diabético, hipertenso, por exemplo) à farmácia.

Na Farmácia Estádio eram vários os doentes que apareciam frequentemente para medir a Pressão Arterial e, nalguns casos, a Glicémia. A Farmácia Estádio preparava a medicação a um doente que todos os dias ia à farmácia tomar a medição da manhã e levar a medicação para o resto do dia. Apesar de este ser um serviço mais particular, penso ser uma situação na qual o farmacêutico tem hipótese de se destacar enquanto profissional de saúde, tendo um papel ativo no bem-estar e segurança do doente.

Também o aconselhamento sobre contração de emergência, ainda que esporádico, é uma situação muitas vezes marcante e que implica uma decisão a tomar por parte da doente.

O farmacêutico, como profissional de saúde, tem a oportunidade de ajudar a doente e de prestar todos os cuidados e indicações necessárias.

2.3. Instituições

A Farmácia Estádio fornece medicamentos a diversas instituições e entidades como lares de idosos, instituições de solidariedade, ATLS, entre outros. Geralmente, os pedidos de medicação são enviados pelas diversas entidades até ao início da tarde, os medicamentos são depois separados e faturados ao utente indicado e enviados para a respetiva instituição. Este serviço é mais um exemplo da importância da Farmácia dentro da comunidade.

2.4. Receituário

O receituário é, claro, uma tarefa fundamental dado que só assim as comparticipações dos medicamentos pelo Estado são pagas à farmácia. Numa farmácia movimentada como é a Farmácia Estádio, é vantajoso não deixar acumular as receitas aviadas pelo que todos os dias se organizam as receitas nos diferentes lotes e sistemas de comparticipação para que sejam conferidas. Quando se completa um lote, confirma-se os dados do verbete e separa-se esse lote. No final de cada mês, o receituário é fechado e totalmente conferido para que seja enviado para o Infarmed. Com as novas receitas sem papel, todo este processo se alterou. Mesmo não tendo contactado com uma grande alteração porque a maior parte das receitas eletrónicas ainda são prescritas pelo modo tradicional, consegui perceber a diferença que se avizinha.

2.5. Laboratório

O laboratório da Farmácia Estádio está bem preparado e organizado para receber pedidos de manipulados. De modo a otimizar este serviço, é necessário um procedimento a tomar nestas situações. Assim, quando uma receita de manipulado surge, é necessário recolher o nome e contacto do doente. A receita é guardada no laboratório, juntamente com estes dados, num painel específico. Após a preparação da ficha de elaboração e da fórmula, faz-se o rótulo do manipulado e coloca-se no local apropriado ou no frigorífico quando há essa necessidade. A receita é mudada para o painel dos manipulados preparados. De seguida, contacta-se telefonicamente o doente a avisar que já pode aviar a receita.

2.6. Atendimento

O atendimento é a tarefa mais complexa a nível da Farmácia Comunitária e é, sem dúvida, a que mais impacto tem quer na fidelização do doente quer na saúde pública. Sendo o

profissional de saúde com maior contacto com o doente, o farmacêutico tem o dever de usar os seus conhecimentos para aconselhar e orientar o doente da melhor forma. Um bom farmacêutico é capaz de transmitir as informações certas, mas um excelente farmacêutico é capaz de transmitir as informações certas de modo a que o doente o oiça, perceba e saia da farmácia esclarecido.

Para além da diversidade de doentes, o atendimento implica ter conhecimento sobre variadíssimas vertentes. A dispensa de medicamentos prescritos inclui esclarecer o doente da acerca de como tomar o medicamento, efeitos secundários mais comuns, indicações complementares, etc. Já a dispensa de medicamentos de venda livre ou produtos de Dermocosmética parte muitas vezes de situações que os doentes nos apresentam e pedem aconselhamento.

Ligadas ao atendimento estão também as diversas campanhas que a farmácia compõe. Por exemplo, o incentivo a aderir ao Cartão Saúde+ ou a levar produtos com os pontos acumulados. Atualmente, o Cartão das Farmácias Portuguesas mudou para Cartão Saúde+ e alguns doentes perguntavam-nos sobre as novas condições e o que se tinha alterado. Também sobre este tema tivemos uma formação. A criação de montras relativas a datas festivas também está intrinsecamente relacionada com o Atendimento. A oferta de amostras em determinados dias como o dia da mãe por exemplo, ou a realização de rastreios ou provas de determinados produtos também contribuem para a fidelização do doente à farmácia.

A Farmácia Estádio fez 10 anos desde que mudou para as atuais instalações e durante o tempo em que estive a estagiar tive a oportunidade de assistir à realização de diversos eventos como forma de comemoração, desde workshops a rastreios de Glicémia e Pressão Arterial. A criação deste tipo de eventos não só aumenta o conhecimento geral da população sobre alguns problemas comuns como alergias ou diabetes mas também incrementa o papel da Farmácia na comunidade.

3. Análise SWOT

3.1. Pontos fortes

3.1.1. Multiplicidade de Serviços

A Farmácia Estádio oferece uma enorme variedade de serviços: Medição da Tensão Arterial; Glicémia; Aconselhamento sobre contraceção de emergência; Preparação de Manipulados; Fornecimento de Instituições; Sessões de Nutrição e Podologia; entre outros. Por exemplo, o fornecimento de instituições ajudou-me desde cedo a associar os nomes comerciais dos medicamentos mais comuns na população idosa. As sessões de nutrição implicaram que tivesse de conhecer os produtos e suplementos alimentares adotados nestas. Todas estas valências contribuem para uma formação mais abrangente e de elevada qualidade bem como acresce a nossa perceção sobre o importante papel do farmacêutico nos dias de hoje sendo um ponto muito forte deste estágio.

3.1.2. Disponibilidade dos Colaboradores

A disponibilidade por parte de todos os colaboradores da farmácia para nos ajudar e ensinar. A Farmácia Estádio é constituída por diversos colaboradores que realizam diferentes tarefas e todos eles se mostraram sempre recetíveis a responder a questões, explicar-nos o que estavam a fazer e ajudar-nos no que fosse preciso. Mais do que disponibilidade quero destacar o excelente ambiente proporcionado por todos os colaboradores da farmácia, a acessibilidade e descontração do convívio que contribuíram em muito não só para que toda esta experiência fosse mais proveitosa mas também para que me sentisse à vontade para fazer todo o tipo de perguntas.

3.1.3. Exigência

Descontração não é sinónimo de brandura e se por um lado nos era proporcionado um convívio fácil e informal com os colaboradores da farmácia, não nos podemos esquecer de o objetivo do estágio é dar-nos a componente final para que sejamos bons farmacêuticos e que, para isso, é necessário haver exigência. A Farmácia Estádio exigiu-nos, naturalmente, que demonstrássemos trabalho e evolução ao longo do estágio. Quando cometíamos um erro éramos sempre avisados de modo a que pudéssemos aprender com ele e, se possível, corrigi-lo.

3.1.4. Formações

A Farmácia demonstrou sempre uma preocupação geral com a nossa formação e fomos sempre facilitada e até aconselhada a participação nas formações que foram surgindo tanto dentro como fora da farmácia. Também a própria equipa nos explicou quando pertinente diversos tópicos e formas de aconselhamento sobre determinados temas. Muitas destas formações foram essenciais para que tivéssemos um conhecimento mais alargado sobre marcas comerciais e OTCs (over-the-counter), permitindo até cruzar informação com a adquirida na faculdade.

3.1.5. Laboratório

Nem todas as farmácias têm a capacidade de fazer manipulados e penso que a oportunidade de poder assistir e cooperar em várias preparações foi uma enorme vantagem. Numa época em que a maior parte dos medicamentos são produzidos a nível industrial, o facto de o farmacêutico preparar um manipulado para um doente específico enaltece a profissão e fideliza, sem dúvida, o doente à farmácia e melhora a relação que este tem com a farmácia. É uma excelente forma de provar que o nosso serviço na comunidade é muito mais do que vender medicamentos.

3.2. Pontos fracos

3.2.1. Número de Estagiários

A farmácia acolheu muitos estagiários no mesmo período. Apesar de ter sido feito um esforço para não entrarmos na mesma altura e de ter havido divisão de tarefas, quando estão seis estagiários ao mesmo tempo na farmácia, o estágio torna-se contraproducente e diminui o potencial que este pode ter para cada um de nós. Apesar da boa vontade por parte dos colaboradores ao ensinar e esclarecer diversos tópicos, o elevado número de estagiários tornava inviável por vezes estarmos todos a ouvir a explicação. A divisão de tarefas e a criação de horários minimizou este problema mas ainda assim, os seus efeitos foram sentidos.

3.3. Oportunidades

3.3.1. Gabinete de Utente

O facto de a Farmácia Estádio oferecer um largo leque de serviços aumenta exponencialmente o conhecimento que podemos adquirir ao longo do estágio. Neste sentido, o Gabinete de Utente é uma excelente oportunidade não só de prestar um serviço ao doente como a medição de parâmetros bioquímicos como também de dar um aconselhamento mais específico sobre uma situação mais pessoal para este.

Caso I – Pílula do dia seguinte

Mulher, cerca de 30 anos, refere que costuma tomar a pílula. Já devia ter iniciado a caixa há 3 dias mas este mês ainda não a tinha ido buscar ao centro de saúde. Refere que teve relações sexuais com o parceiro na noite anterior e solicita a contraceção de emergência uma vez que receia engravidar.

Uma vez no gabinete de utente, medi a tensão arterial à doente e perguntei se tinha alguma patologia ou se tomava alguma medição. A resposta foi negativa para ambas as questões. Os valores de tensão arterial estavam dentro dos valores especificados. Avaliando a situação e dado que a doente tinha tido a hemorragia de privação e já deveria ter iniciado a nova caixa há 3 dias, havia risco de uma gravidez não desejada. Sendo assim, foi cedida a pílula Postinor. Ainda no gabinete, a doente foi esclarecida sobre o que era a contraceção de emergência e sobre os seus potenciais efeitos adversos. Foram dadas as indicações necessárias, que se vomitasse poderia ter de se repetir a toma, como iniciar a toma da caixa de pílula, que na semana seguinte não estaria protegida pelo que deveria usar preservativo caso houvesse relação sexual e ainda explicados os possíveis efeitos secundários como cefaleias e náuseas.

3.3.2. Sessões de Nutrição e Podologia

Estes serviços constituíram também uma oportunidade de aprendizagem da nossa parte uma vez que os produtos aconselhados nestas sessões eram adquiridos na farmácia e tínhamos de dar as indicações necessárias ao seu uso. As sessões de Podologia permitiram o conhecimento de diversos produtos dermatológicos e as sessões de nutrição incutiram-me o conhecimento de suplementos alimentares e outros produtos aconselhados. Quanto às sessões de nutrição é importante referir que a Farmácia Estádio alterou a empresa responsável por este serviço a meio do meu estágio o que permitiu que pudesse contactar com dois modos de seguimento do doente diferentes e conhecer as duas marcas sendo que nos foi dada uma formação sobre os produtos de cada uma delas ao longo do estágio.

Estas sessões são também uma excelente forma de aproximar o doente e fortalecer a confiança que este tem na farmácia. Sendo a grande maioria dos doentes que frequentam estas sessões assíduos na Farmácia Estádio, estes serviços complementam o serviço geral que o

Farmacêutico tem na vida do doente. Além disso, nalgumas situações pode fazer parte do nosso aconselhamento o acompanhamento por um Podologista ou Nutricionista.

Caso 2 – Calosidade no pé

Mulher, cerca de 40 anos, dirige-se à farmácia e pede um penso para colocar numa ferida. Ao abordar a doente pergunto que tipo de ferida se trata e tento saber se pretende um penso rápido simples ou algo mais específico. A doente explica que precisa de um penso para colocar no pé uma vez que fez um tratamento e agora dói-lhe muito manter o pé dentro do calçado. Pergunto que tipo de tratamento se trata ao que a doente responde que é melhor eu observar a situação. A doente tem no dedo mindinho uma ferida aberta. Explica que usou um produto calicida que tinha comprado a semana passada e ficou com o pé assim. Tento averiguar como fez o tratamento e que indicações seguiu. A doente afirma que começou o tratamento há pouco mais de uma semana e que tem usado o calicida duas vezes por dia tal como diz no folheto informativo. Nunca usou nenhum tipo de base gorda para proteger a pele à volta da calosidade porque ninguém lhe disse que o deveria fazer e não percebe como é que o produto lhe possa ter criado uma ferida daquelas. Informo que este tipo de produtos é muito agressivo para a pele e que portanto deve proteger a pele sã à volta de um calo ou verruga quando os utiliza. Informo ainda que, estando a pele danificada, deveria deixar de o usar até a pele sarar completamente. A doente aceita o conselho e sugiro um apósito próprio para proteger calos ou um penso Permafoam para aliviar a dor da ferida dentro do calçado. Apesar de se queixar do preço, a doente opta pelos apósitos para os calos. Aconselho ainda a marcar uma consulta de Podologia quando quiser tratar calosidades evitando este tipo de acidentes.

Neste caso é evidente a importância do papel do farmacêutico no aconselhamento ao doente pois toda esta situação poderia ter sido evitada se se tivessem dado as indicações necessárias à doente quando da compra do calicida. Este atendimento demorou algum tempo e, no contacto com a doente, esta referiu que no local onde comprou o produto se limitou a pedir algo para tratar os calos e lho venderam com a indicação única de usar duas vezes ao dia. Os preços mais competitivos levam alguns doentes a preferir comprar medicamentos não sujeitos a receita médica noutros locais que não a farmácia. No entanto, os medicamentos não sujeitos a receita médica não são inócuos e nem sempre se transmitem todas as indicações e conselhos necessários ao uso destes.

Este caso demonstra-nos também uma situação na qual a sessão de Podologia seria um complemento pertinente. O facto de a sessão ser na farmácia e o doente poder marcar imediatamente enquanto está a ser atendido facilita a adesão a este serviço.

3.3.3. Receita Sem Papel

O facto de ter acompanhado a mudança para prescrição médica em receita sem papel permitiu que pudesse ficar a conhecer os dois métodos, no balcão e no receituário, mas também que tivesse a oportunidade de esclarecer a mudança aos doentes. Uma mudança gera sempre alguma entropia e, se alguns doentes a recebem sem problema, outros têm mais dificuldades. A população idosa, por exemplo, é frequentemente polimedicada pelo que pode ser das que mais beneficie com a nova receita mas é também a que tem mais dificuldades a adaptar-se a esta. Também alguns médicos nos perguntaram sobre o funcionamento da “nova receita”. Acredito que aquando desta alteração não tenha havido informação suficientemente esclarecedora nem para a população geral nem para os profissionais de saúde e a Farmácia atuou como ponto de referência.

O receituário tornou-se muito mais simples com esta nova receita e penso que a longo prazo irá facilitar muito a vida do Farmacêutico diminuindo erros e permitindo que o se disponibilize mais tempo noutras tarefas.

3.3.4. Diversidade de Atendimentos

A localização e o elevado movimento da Farmácia Estádio implicam o contacto com muitos doentes de variadas situações e personalidades o que nos obriga a adotar diferentes estratégias e diferentes formas de estar. A diversidade de doentes torna o estágio muito mais completo e prepara-nos para diferentes realidades que podemos ter de enfrentar no futuro.

As próprias diferenças de idade na população que frequenta a farmácia levam a atendimentos muito diversificados e sobre os mais variados tópicos.

Adicionalmente, também os picos de movimento ao longo do dia exigem que se consiga fazer um atendimento correto e no menor tempo possível. Ninguém gosta de esperar mas todos querem ter o tempo a que têm direito quando estão a ser atendidos. É necessário manter calma e ser capaz de tomar decisões rapidamente.

Caso 3 – Antagonista dos Leucotrienos

Homem, cerca de 25 anos, dirige-se à farmácia para comprar um medicamento que toma todos os anos por causa das alergias respiratórias típicas daquela altura do ano. Contudo, naquele momento não se lembra do nome do medicamento. Sabe que é uma caixa azul e

branca e que é a dosagem 5mg. Quando lhe são mostradas várias caixas, identifica imediatamente o Singulair. Quando lhe pergunto se tem a receita, afirma que costuma comprar sempre sem receita. O doente está a trabalhar há pouco tempo naquela zona pelo que não tem ficha na farmácia nem nada que comprove que já tomou o medicamento anteriormente. Explico que o medicamento é sujeito a receita médica e que, ainda que agora repita o tratamento todos os anos, deve ter sido indicado por um médico. A fim de confirmar se o medicamento é mesmo aquele, faço-lhe várias perguntas sobre a indicação médica e a frequência da toma. O doente assegura que tem a certeza de que é aquela caixa e que costuma tomar sempre naquela altura do ano. Questiono mais uma vez se a dosagem e a forma farmacêutica são aquelas, ou seja, 5mg de Montelucaste, comprimidos mastigáveis. O doente refere que não são comprimidos mastigáveis mas sim os “normais”. Explico que a dosagem de 5mg só existe naquela formulação. Mais uma vez, pergunto se tem a certeza de que é aquele medicamento ao que responde que sim mas está surpreendido porque nunca ninguém lhe deu a informação de que os comprimidos tinham de ser mastigados antes de serem engolidos.

Uma vez que o doente não tinha receita e que não havia nada que comprovasse que a medicação era habitual, não foi cedido o medicamento.

O doente voltou à farmácia quase três semanas depois com uma receita médica. O medicamento prescrito era efetivamente o Montelucaste 5mg comprimidos mastigáveis e o doente optou por levar o medicamento de referência, Singulair. Reforço a indicação de que os comprimidos devem ser mastigados e não engolidos diretamente e explico que deverá trazer sempre receita quando voltar a precisar deste tratamento.

Este atendimento foi-me muito gratificante uma vez que tive a oportunidade de contribuir diretamente para uma maior eficácia da terapêutica e segurança deste doente ao dar as indicações corretas para que este corrigisse um erro na medicação.

Caso 4 – Mucolítico

Senhor, cerca de 70 anos, dirige-se à farmácia para aviar várias receitas para a esposa e comenta que também quer levar algo que lhe alivie a tosse que já o chateia desde o início da semana. Pergunto se a tosse é com expetoração ou seca e irritativa ao que responde que é com expetoração. Pergunto se a tosse piora durante a noite, se tem febre, dores no corpo, nariz entupido ou com corrimento ou qualquer outro sinal de constipação. A resposta é sempre negativa.

Aconselho um mucolítico, Bromexina, e pergunto se tem alguma preferência por xarope ou carteiras. O doente prefere carteiras. Quando vou buscar as carteiras pergunto se o doente é diabético. O doente é habitual na farmácia e, apesar de nunca o ter atendido, tenho a ideia

de que tanto ele como a esposa são polimedicados. O doente respondeu que sim. Sugiro então que leve o mesmo princípio ativo mas sob a forma de xarope sem açúcar. O doente assentiu. Indiquei a posologia, que deveria tomar apenas 5 a 7 dias e que deveria também beber muitos líquidos, especialmente quentes como chás, que também ajudavam a melhorar a tosse.

Voltou à farmácia uns dias depois com a esposa para aviar receitas muito contente porque o xarope era muito bom e já não tinha tosse. Enquanto prosseguia com a venda o doente continuava a agradecer o xarope que o tinha “curado” da tosse. Dizia que logo no primeiro dia tinha sentido a diferença e desde então a tosse desapareceu. Pergunto se ainda estava a tomar o xarope ao que me respondeu que sim. Aconselhei-o a deixar de tomar uma vez que já não tinha tosse pelo que já não era preciso ao que me respondeu que iria tomar naquele dia uma última vez e que depois deixava de tomar.

Este caso apresenta o típico idoso polimedicado que vai à farmácia todas as semanas e que confia piamente no farmacêutico. Foi muito bom ter tido a oportunidade de conviver com várias situações destas ao longo do meu estágio que tornam o nosso trabalho enquanto farmacêuticos muito mais gratificante. Contudo, é também uma enorme responsabilidade ter um doente a confiar assim em nós e temos a obrigação de garantir que todo o aconselhamento que fazemos é correto.

3.3.5. Formações dos Delegados de Informação Médica

Já referi anteriormente que a participação dos estagiários nas formações que foram surgindo era sempre incentivada. Neste sentido, os diversos delegados de informação médica que passam pela farmácia para expor os seus produtos ou explicar as suas inovações constituíram verdadeiras oportunidades de aprendizagem. Nas primeiras semanas de estágio fiquei a conhecer várias gamas de produtos desta forma pelo que considero que, mesmo que possa ser uma formação superficial, é um excelente modo de contactar com marcas desconhecidas o que melhora o nosso atendimento.

3.3.6. Venda de medicamentos homeopáticos

A Farmácia Estádio localiza-se próxima da “Clínica de Medicina Integrativa Dr. Diogo Amorim” pelo que avia muitas receitas homeopáticas. Quando iniciei o estágio fiquei surpreendida com a quantidade de homeopáticos dispensados e tive de pesquisar sobre os medicamentos mais rotineiros. Apesar de pouco explorada no nosso curso, esta medicina alternativa já tem muitos adeptos nas farmácias pelo que fui obrigada a estudá-la para que

pudesse compreender melhor o fundamento das receitas homeopáticas e quando aconselhar medicamentos homeopáticos.

3.3.7. Controlo de Psicotrópicos e Estupefacientes

Nos primeiros meses de estágio fiquei encarregue do controlo dos Psicotrópicos e Estupefacientes. É um tópico que acho particularmente interessante por toda a legislação envolvida. No estágio em farmácia hospitalar que realizei no 4ºano já me tinha deparado com esta vertente e no 5ºano realizei um trabalho sobre este tema em Gestão e Garantia da Qualidade pelo que já tinha alguns conhecimentos sobre o tópico. Por este motivo, ter acompanhado todo o processo do controlo dos psicotrópicos na Farmácia foi, para mim, uma experiência muito satisfatória que me permitiu completar mais uma peça no puzzle que é todo o controlo e normas que estas substâncias exigem e que a lei obriga.

3.3.8. Influência no Público

O atendimento exige que se apresente sempre uma postura profissional mas também que se crie empatia com o doente. Temos de manter sempre uma boa relação com a pessoa à nossa frente no balcão e acima de tudo demonstrar-nos disponíveis e prestáveis a ajudar em qualquer situação ou dúvida que queira ver esclarecida. Como pessoa naturalmente introvertida, esta exigência do atendimento ao público obrigou-me a crescer muito a nível profissional e pessoal.

Também a segurança que transmitimos é fundamental. Muitos doentes pedem conselhos ao farmacêutico antes de ir ao médico e o nosso atendimento pode ter sérias consequências quer na decisão do doente de procurar ou não um médico quer no modo como lida com o seu problema de saúde.

Caso 5 – Não-cedência

Casal, cerca de 20-25 anos, dirigem-se à farmácia para pedir um conselho. A doente toma a pílula contracetiva e usam preservativo combinando os dois métodos anticoncepcionais. No dia anterior, o preservativo rompeu-se. Uma vez que se encontrava na semana de pausa da pílula, a doente pergunta se é necessária a contraceção de emergência.

Avaliando a situação, questionei a doente sobre a pílula que tomava, se a toma era feita à mesma hora, se tinha havido esquecimento, medicação concomitante, etc. A doente afirmou que a toma era feita todos os dias à mesma hora e que não tomava nenhuma medicação. Foi explicado ao casal que a pílula contracetiva exerce o seu efeito anticoncepcional mesmo durante a semana de pausa e que, não havendo esquecimentos, toma concomitante com outros

medicamentos (especialmente antibióticos), vômitos ou diarreias a doente estaria completamente protegida de uma gravidez não desejada naquele período mesmo que não usasse o preservativo como método complementar. Tendo a doente confirmado todas estas questões, não havia razão para acreditar que a pílula não estava a ser eficaz pelo que não foi cedida contraceção de emergência. Este caso serviu para aplicar conhecimentos de Farmacologia e farmacoterapia e foi gratificante perceber como os doentes podem recorrer ao farmacêutico quando necessitam.

Segundo as novas normas de dispensa de contraceção de emergência, o farmacêutico é de certo modo induzido a dispensar este medicamento sempre que a doente o solicite. Penso que este caso teve um bom desfecho porque o casal se mostrou recetivo a aceitar o aconselhamento do farmacêutico. Tal como nos foi ensinado na faculdade, por vezes o aconselhamento correto pode passar pela “não-venda”.

3.3.9. Maior conhecimento por parte da população

O doente dos dias de hoje é mais inquisidor e quer conhecer bem o produto que está a adquirir e compreender o seu modo de funcionamento. Acredito que este fator seja uma oportunidade de contribuir para um maior esclarecimento e até formação do doente uma vez que este se encontra mais recetivo a ouvir o que temos para dizer participando ativamente com perguntas e comentários ao que estamos a explicar. Contudo, o acesso demasiado fácil à informação pode criar ideias pré-feitas erradas nos doentes dificultando assim o aconselhamento. Este ponto pode, portanto, ser considerado uma oportunidade ou uma ameaça ao atendimento.

3.4. Ameaças

3.4.1. Atitude para com os Estagiários

Na Farmácia Estádio os estagiários estavam identificados não só com o cartão de estagiário mas também com uma bata completamente verde e portanto diferente das restantes. Apesar de acreditar que esta demarcação é vantajosa, alguns doentes recusavam-se a ser atendidos por estagiários ou, durante o atendimento, eram mais exigentes e até autoritários. É importante salientar que estas situações foram esporádicas e que a maioria das pessoas se mantém cordial. Há até quem nos deseje boa sorte na vida profissional. Contudo estas situações ainda acontecem com pessoas mais impacientes ou menos acessíveis o que nos pode desencorajar, principalmente no início do atendimento.

3.4.2. Insegurança

Sendo o atendimento o principal teste que a Farmácia Comunitária apresenta, é necessário ter uma certa vocação para este. No estágio de verão que realizei em farmácia Comunitária não fiz atendimento por ainda estar no 2ºano pelo que confesso que, quando iniciei o estágio curricular, o meu maior receio era não ser capaz de realizar um atendimento/aconselhamento correto e, acima de tudo, transmitir a segurança necessária para que o doente confiasse no que estava a dizer. Deste modo, acredito que, essencialmente no início do atendimento ao balcão, a minha insegurança e inexperiência possam ter atrapalhado a minha forma de lidar com o doente. Também a falta de destreza com o Sifarma 2000 contribuiu para que a minha atenção se focasse mais no que tinha que fazer do que no que deveria dizer como aconselhamento farmacêutico. Com a prática, contudo, estes problemas foram minimizados.

3.4.3. Venda de medicamentos noutros locais

Segundo o Decreto-Lei n.º 134/2005, de 16 de agosto, é permitida a venda de medicamentos de venda livre e OTCs noutros locais. Não querendo generalizar, muitos destes locais não apresentam um aconselhamento tão completo como o que é dado na farmácia sendo que o doente tem a sensação de que o acesso ao medicamento é mais fácil. Este facto gera uma certa desvalorização do aconselhamento farmacêutico o que se reflete no atendimento. Nalguns casos, ao sugerir um medicamento em detrimento de outro, foi-me retorquido que se fosse noutro local, o doente só tinha de pedir e o medicamento era-lhe cedido.

3.4.4. Falta de conhecimento sobre áreas fundamentais

Apesar de o nosso curso ser muito diversificado e completo, continuam a existir áreas nas quais os nossos conhecimentos ficam muito aquém do esperado o que se reflete quando chegamos ao estágio curricular. Considero a Homeopatia, a Dermocosmética e a Veterinária as áreas mais afetadas.

Tal como já referi, o nosso curso não nos dá muitas bases sobre a integração da Homeopatia na Farmácia Comunitária. No entanto, quando chegamos à farmácia comunitária e um doente nos pede determinado medicamento homeopático ou pergunta que cuidados deve ter ao tomá-lo, temos de saber o que responder.

Também a Medicina Veterinária é mais uma área muito importante de aconselhamento na farmácia e para a qual estamos completamente despreparados. Sei que muitas destas situações têm de ser adaptadas ao animal mas o facto de muitas vezes não sabermos o nome dos medicamentos mais comuns como a pílula anticoncepcional ou antihelmínticos.

Finalmente, a Dermocosmética é uma área fundamental em farmácia sendo até, na maioria dos casos, aquela em que os doentes mais pedem aconselhamento. Esta área inclui o aconselhamento sobre cremes de rosto e maquilhagem, protetores solares, desinfetantes e antissépticos, dentífricos, produtos para o cabelo, etc. Quando iniciei o estágio algumas destas vertentes foram-me explicadas quer por formações das marcas quer pelos colaboradores da farmácia mas ainda assim penso que a nossa formação poderia ser mais aprofundada nestes tópicos.

Caso 6 – Elixir oral

Homem, cerca de 30 anos, dirige-se à farmácia para comprar uma pasta dentífrica Arthrodont para tratar uma crise de gengivite. Não usa aparelho ortodôntico mas tem ocasionalmente estas crises e costuma usar sempre esta pasta. Desta vez queria também levar um colutório porque lhe disseram que poderia resolver a situação em menos tempo e pergunta se haverá algum mais indicado. Sugiro que leve o colutório da mesma linha da pasta dentífrica, Arthrodont, uma vez que é um produto específico para atuar em conjunto com a pasta dentífrica no tratamento do sangramento das gengivas. Apesar de confirmar que a pasta é muito eficaz, o doente já usou em tempos o Eludril Care tendo também gostado deste produto. Questiona qual é a diferença entre eles e qual dos colutórios será o melhor. Explico que o Eludril Care é um colutório geral de higiene oral e que o colutório Arthrodont é específico para o tratamento das gengivas. Uma vez que o doente referiu estar com uma crise deste problema, o melhor seria levar o Arthrodont até os sintomas melhorarem e depois, como manutenção, usar o Eludril Care. O doente assentiu e optou pelo colutório Arthrodont. Indiquei que deveria bochechar o correspondente a uma medida no copo doseador durante 30 segundos após escovagem. Aconselhei ainda a comprar uma pasta dentífrica também de manutenção quando os sintomas de gengivite melhorassem.

Este caso apresenta-nos um problema também muito comum e que pode acarretar consequências graves se não for tratado, especialmente na população mais idosa. Optei por aconselhar o colutório Arthrodont porque me pareceu lógico o doente fazer o tratamento complementar mantendo a linha que já usava e obtinha bons resultados. Além disso, o



colutório Arthrodont, tal como a pasta, contém Enoxolona conferindo-lhe propriedades antiinflamatórias e antibacterianas enquanto o Eludril Care actua como antisséptico, contendo clorohexidina.

Este caso apresenta-nos um tópico pertencente à Dermocosmética que é negligenciado na nossa formação: a higiene oral. Confesso que quando realizei este aconselhamento, a Farmácia já nos tinha dado uma formação sobre todas as linhas da marca Elgydium o que permitiu que soubesse aconselhar o doente. Caso contrário, com os conhecimentos adquiridos ao longo do curso não saberia explicar ao doente a diferença entre os dois colutórios nem aconselhar o melhor naquela situação.

4. Conclusão

O estágio curricular em Farmácia Comunitária é a aplicação de todos os conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Considero este estágio uma experiência muito enriquecedora e gratificante. A Farmácia Estádio demonstrou-se um excelente local de aprendizagem permitindo a aquisição de conhecimentos sobre diversas vertentes relacionadas com a saúde do doente.

É claro que este estágio se revelou um desafio. Os conhecimentos adquiridos ao longo do nosso curso são apenas teóricos e a sua aplicação perante uma situação real numa farmácia nem sempre é fácil. Algumas cadeiras nos últimos anos do curso e até os concursos de aconselhamento ao doente são uma mais-valia uma vez que já nos transmitem uma maior aproximação a casos práticos e à aplicação da teoria no atendimento mas nada nos prepara para a realidade da farmácia. Nem sempre é fácil transmitir a segurança necessária ao doente ou responder a questões que nos colocam quando nós próprios nos sentimos inseguros no que estamos a dizer. Felizmente, tive a sorte de contactar com excelentes profissionais com os quais eu aprendi imenso quer pelos ensinamentos que me deram quer pelo exemplo prestado.

Em jeito de conclusão, declaro que espero, no futuro, aplicar todo o saber que adquiri ao longo destes meses e espero, sinceramente, conseguir tornar-me numa profissional tão competente como aqueles com quem tive a oportunidade de aprender. As expectativas que tinha quando iniciei o estágio foram claramente superadas. Apercebi-me da influência que o farmacêutico tem na saúde do doente e acredito que se mostrarmos o nosso valor poderemos ter ainda mais. Não nos limitamos a dispensar o medicamento, dispomos todo o nosso conhecimento ao serviço do doente. É um privilégio poder vir a fazer parte desta profissão.

5. Bibliografia

- ✓ **Norma Específica sobre a Intervenção Farmacêutica na Contraceção de Emergência.** Disponível na internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Docs514.pdf [consultado a 6 de agosto de 2016].
- ✓ **Decreto-Lei nº 134/2005 de 16 de agosto,** Disponível na Internet: <https://dre.pt/application/dir/pdfs/2005/08/156A00/47634765.pdf> [consultado a 6 de agosto de 2016]
- ✓ **A Análise SWOT – Como encontrar a solução certa** Disponível na Internet: <http://www.portal-gestao.com/gestao/item/6971-a-an%C3%A1lise-swot-%E2%80%93-como-encontrar-a-solu%C3%A7%C3%A3o-certa.html> [consultado a 31 de agosto de 2016].