



Mariana de Abreu Rolinho

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



FFUC FACULDADE DE FARMÁCIA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA



Mariana de Abreu Rolinho

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR EM FARMÁCIA COMUNITÁRIA

Estágio em Farmácia Comunitária orientado pela Doutora Cláudia Silvestre, no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho de 2016

A Orientadora,

(Doutora Cláudia Silvestre)

A Estagiária,

(Mariana de Abreu Rolinho)

Eu, Mariana de Abreu Rolinho, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2008113163, 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, 12 de julho de 2016.

(Mariana de Abreu Rolinho)

Agradecimentos

É com sincera gratidão que deixo aqui um especial agradecimento:

À Dr.ª Cláudia Silvestre, orientadora do meu estágio, pela oportunidade de aprendizagem, permitindo-me um estágio numa Farmácia de excelência, por toda a dedicação, e conhecimentos transmitidos, que contribuíram para o meu desenvolvimento pessoal e profissional.

À restante equipa da Farmácia de Celas, pela simpatia e amizade com que me receberam e por todo o apoio e conhecimento que comigo partilharam.

Aos meus colegas estagiários, pela amizade, companheirismo e experiências partilhadas.

“You have to accept whatever comes and the only important thing is that you meet it with courage and with the best that you have to give.”

Eleanor Roosevelt

Índice

Abreviaturas.....	2
1. Nota Introdutória	3
2. Contextualização da Farmácia de Celas.....	4
3. Análise SWOT	6
3.1. Pontos Fortes	6
a) Aplicação Prática de Conhecimento	6
b) Competências Pessoais.....	6
c) Estágio de verão	7
d) Formação <i>Sifarma 2000</i> [®]	7
e) Plano de Estágio.....	8
3.2. Pontos Fracos.....	8
a) Lacunas de Formação	8
b) Nomes Comerciais.....	9
c) Comunicação com os Utentes	9
3.3. Oportunidades	10
a) Integração numa Equipa Altamente Qualificada e Motivada.....	10
b) Localização.....	10
c) Formação Contínua	11
d) Preparação de Medicamentos Manipulados	11
e) Estratégias de Dinamização de Vendas	11
f) Filosofia <i>Kaizen</i>	12
3.4. Ameaças.....	13
a) Alterações na Comparticipação e Preços dos Medicamentos.....	13
b) Receita Eletrónica Sem Papel	13
c) Grandes Superfícies Comerciais e Desvalorização do Papel do Farmacêutico	13
d) Conjuntura Atual do Setor	14
4. Considerações Finais.....	15
5. Casos Práticos.....	16
6. Anexos.....	18
6.1. Anexo I – Ficha de Preparação de Manipulados	18
6.2. Anexo II – Rótulo de Manipulado	18
6.3. Anexo III – Ficha de Verificação e Validação de Pesagem	18
6.4. Anexo IV – Quadro <i>Kaizen</i>	19
7. Bibliografia.....	20

Abreviaturas

DCI	Denominação Comum Internacional
FFUC	Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra
INFARMED,IP	Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde
MICF	Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas
MNSRM	Medicamento Não Sujeito a Receita Médica
MSRM	Medicamento Sujeito a Receita Médica
OF	Ordem dos Farmacêuticos
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>

1. Nota Introdutória

O estágio em Farmácia Comunitária faz parte da unidade de Estágio Curricular, sendo esta a última etapa de formação no Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC). Este tipo de aprendizagem, integrada no contexto real de trabalho, permite-nos praticar e consolidar os conhecimentos académicos adquiridos, além de promover uma iniciação à prática da profissão farmacêutica, assim como a aquisição de competências técnicas e capacidades sociais e humanitárias inerentes à profissão, possibilitando uma integração plena no contexto da atividade profissional.

Os estatutos da Ordem dos Farmacêuticos (OF) definem o farmacêutico como “um agente de saúde, cumprindo-lhe executar todas as tarefas que ao medicamento concernem, todas as que respeitam às análises clínicas ou análises de outra natureza, de idêntico modo suscetíveis de contribuir para a salvaguarda da saúde pública e todas as ações de educação dirigidas à comunidade no âmbito da promoção da saúde”.¹ Contudo, hoje em dia, é exigido ao farmacêutico muito mais do que as tarefas de dispensa e do aconselhamento sobre medicamentos, tendo de ser igualmente um gestor. Para a manutenção de um negócio rentável é indispensável uma análise cuidadosa da população abrangida pela farmácia, assim como dos seus perfis de compra, uma gestão minuciosa dos *stocks*, bem como elevados conhecimentos de *marketing*.

O presente relatório reporta ao estágio curricular em farmácia comunitária, realizado na Farmácia de Celas, entre o dia 7 de março e 21 de junho de 2016, sob a orientação da Diretora Técnica, Dr.^a Cláudia Silvestre que, juntamente com a sua equipa, me acolheram e introduziram a esta nova realidade, partilhando os seus conhecimentos com a maior dedicação, amizade e profissionalismo.

Este relatório vai assumir a forma de análise SWOT (*Strengths*, Pontos Fortes; *Weaknesses*, Pontos Fracos; *Opportunities*, Oportunidades e *Threats*, Ameaças), os conhecimentos que adquiri e as atividades que desenvolvi ao longo do estágio, assim como as minhas opiniões pessoais respeitantes à adequação do plano de estudos do MICF às futuras perspetivas profissionais.

2. Contextualização da Farmácia de Celas

A Farmácia de Celas está localizada na Estrada de Coselhas, junto às Circulares Externa e Interna de Coimbra. O seu horário de funcionamento é das 9h às 19h30, de segunda a sexta-feira e das 9h às 13h30, aos sábados, sendo que a cada 20 dias, realiza serviço permanente, permitindo uma resposta permanente durante 24h, a qualquer situação de emergência, de acordo com o descrito no Decreto-Lei n.º 7/2011, de 10 de Janeiro.

Esta não é a farmácia típica de uma localidade, em que os utentes são, na sua grande maioria, idosos conhecidos ou utentes constantes. Estando inserida junto das principais artérias de acessos à cidade e dos Hospitais da Universidade de Coimbra, Hospital Pediátrico de Coimbra, Instituto Português de Oncologia de Coimbra e IdealMed, assim como de diversos consultórios privados e centros de saúde, a Farmácia de Celas apresenta uma localização privilegiada, contando por isso, com grande afluência de utentes de várias faixas etárias, diferentes classes sociais e oriundos de todo o país, representando um desafio constante a fidelização de utentes, assim como a gestão de *stocks* e aposta em gamas de produtos.

A Farmácia de Celas contempla uma equipa de excelência, altamente qualificada e experiente, dinâmica e versátil, tendo cada um dos seus membros um papel determinante para o seu bom funcionamento e satisfação dos utentes, sendo esta a prioridade da farmácia, assim como a prestação de aconselhamento farmacêutico de excelência.

Fazem parte da equipa Farmácia de Celas:

- Dr.^a Cláudia Silvestre (Proprietária e Diretora Técnica);
- Dr.^a Catarina Moreira (Farmacêutica Adjunta Substituta);
- Cristina Melo (Técnica de Farmácia);
- Isabel Marques (Auxiliar de Limpeza);
- Olga Ferreira (Técnica e Conselheira de Dermocosmética).

No que concerne à sua infraestrutura, a farmácia está disposta de acordo com a legislação em vigor, permitindo o acesso a todos os cidadãos, incluindo os portadores de deficiência motora.

No exterior, a Farmácia de Celas encontra-se identificada por dois letreiros grandes, um sobre a entrada do edifício, e outro, no lado direito do edifício, sobre a sua localização. A montra e disposição interna, é elaborada pela Dr.^a Cláudia Silvestre e encontra-se em constante remodelação, de forma a tornar o espaço mais apelativo e menos monótono, dando destaque às marcas e produtos trabalhadas pela farmácia (dermocosmética, produtos capilares, artigos de puericultura, linha de homem e produtos veterinários).

Quanto à organização interna do espaço da farmácia, esta encontra-se dividida em duas zonas principais, uma de acesso ao público e outra de acesso restrito. No espaço de atendimento ao público, os produtos de livre acesso encontram-se em prateleiras, gôndolas e expositores e os Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) encontram-se atrás do balcão de atendimento, estando visíveis para o utente, mas fora do alcance deste. Existem ainda 4 postos de atendimento, um gabinete de consulta, um gabinete de estética e uma casa de banho. A parte reservada consiste numa área de armazenamento de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) em gavetas deslizantes, assim como o armazenamento de produtos não expostos em armários, um escritório de direção técnica, um laboratório de manipulação de medicamentos - devidamente equipado, satisfazendo os requisitos mínimos obrigatórios impostos pelo INFARMED, I.P.², uma zona de receção e gestão de encomendas, uma zona de conferência de receituário, outra de armazenamento de excedentes e de arquivo. Existe ainda uma cozinha e instalações sanitárias de uso exclusivo à equipa de trabalho.

De realçar o cuidado na reposição periódica de produtos nas diversas zonas, assim como na adaptação do espaço de atendimento ao público, de acordo com as diferentes épocas sazonais, campanhas e perceção das necessidades dos utentes.

Em último lugar, é importante referir que a Farmácia de Celas difere-se das restantes pela sua ampla oferta de serviço, que vão além da comum medição de parâmetros fisiológicos e bioquímicos, como a medição da tensão arterial, glicémia, colesterol total, peso e cálculo do Índice de Massa Corporal, oferecendo aos seus utentes um aconselhamento especializado de promoção de saúde e bem-estar, nas áreas da dermocosmética, nutrição e podologia.

3. Análise SWOT

Tabela I - Análise SWOT do Estágio.

Pontos Fortes	Pontos Fracos
a) Aplicação Prática de Conhecimento	a) Lacunas de Formação
b) Competências Pessoais	b) Nomes Comerciais
c) Estágio de verão	c) Comunicação com os Utentes
d) Formação Sifarma 2000®	
e) Plano de Estágio	

Oportunidades	Ameaças
a) Integração numa Equipa Altamente Qualificada e Motivada	a) Alterações na Comparticipação e Preços dos Medicamentos
b) Localização	b) Receita Eletrónica Sem Papel
c) Formação Contínua	c) Grandes Superfícies Comerciais e Desvalorização do Papel do Farmacêutico
d) Preparação de Medicamentos Manipulados	d) Conjuntura Atual do Setor
e) Estratégias de Dinamização de Vendas	
f) Filosofia Kaizen	

3.1. Pontos Fortes

a) Aplicação Prática de Conhecimento

O MIFC proporcionou-me uma base sólida de conhecimentos indispensáveis à minha formação, enquanto farmacêutica, que este estágio permitiu consolidar e integrar em contexto profissional. Entre as unidades que mais utilidade e valor pedagógico tiveram para a realização deste estágio, destaco as Farmacologias e as unidades curriculares de Intervenção Farmacêutica, Comunicação e *Marketing* Farmacêutico, e Organização e Gestão Farmacêutica, unidades que foram fulcrais no meu desempenho, com destaque para a qualidade do atendimento aos utentes e compreensão da orgânica interna da farmácia.

b) Competências Pessoais

Considero um dos pontos fortes deste estágio a minha dedicação. Aproveitei o máximo possível desta oportunidade de aprendizagem, onde tentei reter o máximo de informação e experiência que a equipa partilhou comigo neste curto espaço de tempo. Mostrei boas capacidades de trabalho em equipa e de iniciativa, responsabilidade e profissionalismo exigidos a um profissional de saúde, como é o farmacêutico. Durante todo o estágio colaborei diretamente com a equipa, ajudando onde fosse preciso e onde pudesse ser útil. Esta postura permitiu-me desenvolver, enquanto pessoa e enquanto profissional.

c) Estágio de verão

Tive a oportunidade de realizar um estágio de verão no ano anterior o que, por si só, já representou uma mais-valia na realização do estágio curricular. O estágio de verão permitiu-me conhecer a realidade da farmácia comunitária antecipadamente, proporcionando-me uma visão prática do funcionamento de uma farmácia, representando uma vantagem e uma mais-valia na minha adaptação às funções de *Back-Office*, uma vez que já tinha tido um contacto prévio com o *Sifarma 2000*[®], na gestão e receção de encomendas, permitindo-me uma rápida aprendizagem e obtenção de autonomia.

d) Formação *Sifarma 2000*[®]

O sistema informático utilizado na Farmácia de Celas é o *Sifarma 2000*[®], desenvolvido pela Associação Nacional das Farmácias e gerido pela *GlinnttFarma*.

Antes do estágio curricular, a Faculdade, já tinha proporcionado uma oportunidade de assistir a uma formação introdutória sobre esta aplicação, onde foi facultado um guia de consulta rápida do utilizador, o que me permitiu conhecer melhor o programa e as suas funcionalidades antes do estágio, o que agilizou a minha adaptação e aprendizagem.

O *Sifarma 2000*[®] é mais do que um *software*, é uma ferramenta de apoio ao farmacêutico, uma vez que contém múltipla informação científica sobre os medicamentos disponíveis nas farmácias, permitindo conhecer melhor os produtos, esclarecer dúvidas e identificar interações medicamentosas, possibilitando um atendimento ao utente de qualidade. Além disso, permite gerir os utentes da farmácia, pela criação de fichas, possibilitando o registo dos seus consumos, assim como o registo de medições bioquímicas, com um acompanhamento do utente.

Ainda ao nível do atendimento, este programa revela versatilidade, uma vez que permite fazer vendas com e sem participação, assim como vendas suspensas e a crédito, e encomendas instantâneas no ato de venda. Integra ainda as funcionalidades do cartão Saúde, permitindo fazer a sua adesão e substituição de cartões, assim como consultar os pontos acumulados e fazer o seu rebate por produtos do catálogo.

No *Back-Office*, permite a gestão dos produtos, nomeadamente a avaliação dos níveis de *stocks*, a criação de encomendas assim como a verificação de encomendas pendentes, validades e preços. Este programa facilita ainda a gestão do receituário, auxiliando na sua conferência e fazendo a impressão dos verbetes e folhas de faturação.

Sem dúvida que as funcionalidades desta plataforma, assim como a sua simplicidade, foram uma importante ajuda, durante todas as etapas do meu estágio, tendo contribuído para a minha autonomia e para a qualidade dos meus atendimentos.

e) Plano de Estágio

O dia-a-dia numa farmácia comunitária exige uma constante aprendizagem e adaptação, de forma a desenvolvermos e transmitirmos uma imagem de confiança e credibilidade, com base nos vastos conhecimentos adquiridos ao longo da nossa formação. Todos os dias surgem situações diferentes que testam os nossos conhecimentos, limites e capacidades, e que exigem uma resposta em tempo útil, o que pode ser particularmente difícil, enquanto estagiários, uma vez que à nossa falta de experiência em contexto real de trabalho, está necessariamente associada alguma insegurança.

O processo de aprendizagem na Farmácia de Celas foi contínuo, gradual, e sempre exigente e estimulante. No início, participei na atividade de receção de encomendas e na sua arrumação, de forma a familiarizar-me com os medicamentos e outros produtos de saúde e bem-estar e com os respetivos lugares de arrumação. Nos tempos livres fui convidada a estudar o leque de produtos que estava disponível para venda livre na farmácia, a realizar medições de parâmetros bioquímicos e a observar alguns atendimentos, de forma a perceber os procedimentos do atendimento e a dinâmica com o utente.

Numa segunda fase, fui introduzida no atendimento ao público progressivamente, sob orientação de algum membro da equipa, aos processos de gestão de produtos, de verificação e organização do receituário e respetiva faturação.

Numa última fase, após a Dr.^a Cláudia e restante equipa, reconhecerem que tinha apreendido o funcionamento da farmácia e a dinâmica do atendimento, fui introduzida no atendimento ao público de forma autónoma, sob a supervisão de um dos membros da equipa.

Ao longo deste período de estágio também foram partilhados casos práticos de situações comuns na farmácia, bem como a possibilidade de participar em formação interna sobre MNSRM e produtos de cosmética.

Graças à dedicação, orientação e exigência de toda a equipa, sinto que a minha aprendizagem fez toda a diferença e resultou numa enorme mais-valia profissional, com vantagens para os utentes finais.

3.2. Pontos Fracos

a) Lacunas de Formação

O plano de estudos do MICF, no geral, contempla unidades curriculares com um conteúdo programático interessante, preparando os seus alunos para as várias saídas profissionais. Contudo, durante o período de estágio deparei-me com lacunas em algumas áreas de formação, como a higiene oral, a puericultura e afeções oftalmológicas e

ginecológicas. Além disso, na minha percepção a formação dada nas unidades curriculares de Dermofarmácia e Produtos de Uso Veterinário, não estão adaptadas à realidade profissional e às exigências das situações diárias de uma farmácia, sendo esta uma falha enorme que os profissionais que cumpriram este plano de estudo pode apresentar, uma vez que estas são duas das áreas de maior rentabilidade para uma qualquer farmácia, sendo certo que a qualidade do aconselhamento fazem a diferença na satisfação do utente e na sua preferência pelo local de compra.

Os conhecimentos transmitidos na unidade curricular de Dermofarmácia foram insuficientes para conseguir, na imensa diversidade de linhas de cosmética, fazer um aconselhamento útil e adequado. Penso que o programa deve ser reformulado e ser direcionado para o aconselhamento, sendo estruturado pelos vários tipos de pele e afeções cutâneas mais comuns, onde deveria constar a resolução de casos práticos de aconselhamento com exemplos de produtos existentes.

Relativamente à unidade curricular de Preparações de Uso Veterinário, também considero que o seu conteúdo programático não está adaptado ao aconselhamento farmacêutico, nem aos produtos existentes no “Espaço Animal”, presentes em muitas farmácias. Neste caso específico e por falta de formação adequada, apenas fui capaz de fazer aconselhamento independente em produtos que conhecia como compradora, tendo de pedir auxílio nos restantes.

Por fim, acho que a unidade curricular de Dispositivos Médicos deveria ser uma unidade de carácter obrigatório, devendo englobar noções de material de penso, ortóteses, canetas de insulina, meias de compressão, entre outros, uma vez que o conhecimento deste tipo de dispositivos é essencial e diferenciador no atendimento numa farmácia comunitária.

b) Nomes Comerciais

O primeiro obstáculo com que me deparei no atendimento ao público foi a dificuldade da associação de nomes comerciais à Denominação Comum Internacional (DCI). Isto trouxe-me algumas dificuldades em perceber o tipo de terapêutica em que consistia, ou quando o utente apenas referia o medicamento pelo nome comercial e não o sabia pronunciar corretamente. Contudo, esta é uma situação que é possível superar com a prática e com o contacto com os medicamentos e com a experiência. Neste caso específico, a plataforma *Sifarma 2000*[®] e o apoio da equipa fazem toda a diferença.

c) Comunicação com os Utentes

Quando iniciei o atendimento ao balcão senti algumas dificuldades em saber o que e como comunicar com o utente, mas também como e quando desenvolver uma conversa,

percecionando quando era ou não oportuno. Situação que, apesar de intuitivamente se depreender como e quando intervir com perguntas, só depois de alguma experiência se consegue agir da melhor maneira e saber quais as perguntas certas a fazer no momento certo. Por outro lado, também senti alguma dificuldade em interpretar as queixas de alguns utentes, pois não sabia o que perguntar de forma a obter mais informação relevante. Contudo, a única maneira de ultrapassar este tipo de questão é com a experiência e com a repetição de casos, já que este tipo de aptidão social, na minha opinião, não se consegue transmitir teoricamente ou numa sala de aula.

3.3. Oportunidades

a) Integração numa Equipa Altamente Qualificada e Motivada

A equipa da Farmácia de Celas é bastante coordenada, dedicada, profissional, ambiciosa e responsável, tendo cada elemento as suas responsabilidades atribuídas, para que funcione numa forma fluida e dinâmica. Isto traduz-se numa enorme vantagem para os utentes, prestando um aconselhamento farmacêutico individualizado e de grande qualidade. No entanto, toda a equipa está preparada para assumir qualquer função, caso seja necessário, de modo a não comprometer a qualidade de todo o trabalho realizado e o atendimento ao utente.

A prioridade da equipa da farmácia de Celas é ir de encontro às necessidades dos utentes, encarando o atendimento ao público, não só como um ato de dispensa de medicamentos, mas como uma oportunidade para a prestação de um aconselhamento de qualidade e de construção de uma relação de confiança com o utente. Tendo sido esse um dos primeiros valores que me incutiram nesta farmácia. É importante que os utentes vejam no farmacêutico alguém de confiança e um profissional de saúde qualificado, que sabe responder às suas necessidades. Para mim, a oportunidade de aprender e de trabalhar com esta equipa qualificada traduziu-se num momento de relevo e de grande mais-valia profissional.

b) Localização

Conforme descrito anteriormente, a Farmácia de Celas encontra-se num local favorecido pela mancha demográfica e serviços de saúde da zona, assim como pela sua grande heterogeneidade de utentes.

Considero uma oportunidade de aprendizagem, o contacto com diversas realidades económicas e socioculturais, fator que se traduziu num grande desafio de adaptação e flexibilidade em adequar o atendimento às diferentes necessidades e personalidades, o que

me proporcionou a possibilidade de evoluir as minhas aptidões socioculturais e me proporcionou o contacto com diversas situações clínicas, contribuindo para o meu desenvolvimento enquanto profissional de saúde.

c) Formação Contínua

Enquanto profissionais de saúde, manter-nos constantemente em atualização e em formação é a garantia de que o serviço prestado pode e deve ter uma qualidade acrescida. Durante o estágio fui convidada a participar em várias formações, oferecidas pelos laboratórios, nas áreas de dermocosmética, colírios, higiene oral e produtos veterinários. Estas formações permitiram-me colmatar algumas lacunas no meu conhecimento e formação académica, mas também proporcionaram um conhecimento mais vasto de gamas de algumas linhas de dermocosmética, revelando-se uma vantagem na qualidade dos meus futuros aconselhamentos.

d) Preparação de Medicamentos Manipulados

O medicamento manipulado é, por definição, “qualquer fórmula magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico”.³

Ao longo do meu estágio surgiram várias oportunidades para a preparação de medicamentos manipulados, tratando-se na sua grande maioria, de medicamentos com a fórmula farmacêutica e dosagem adaptada a crianças, pela proximidade ao Hospital Pediátrico de Coimbra.

Estes são preparados de acordo com uma ficha de preparação (Anexo I), que é preenchida para cada medicamento manipulado, antes de iniciar qualquer operação. Nela constam as matérias-primas utilizadas, quantidades, lotes e validades, o nome do utente e do médico prescriptor, ação farmacológica, controlo do produto acabado, o cálculo do preço, as condições de armazenamento e de prazo de utilização. Esta ficha é posteriormente datada e assinada pelo farmacêutico operador e supervisor e arquivada juntamente com o método de preparação, cópia da receita e do rótulo (Anexo II) e a folha de registo da verificação de operações de medição (Anexo III).

Foi-me dada a oportunidade de realizar alguns manipulados, tendo sido útil para por em prática os conhecimentos adquiridos nas unidades de Galénica e Tecnologia Farmacêutica.

e) Estratégias de Dinamização de Vendas

Devido à conjuntura socioeconómica e constantes reformulações do setor, as farmácias estão a atravessar um ciclo crítico, sendo fulcral saber aproveitar todas as

oportunidades que o utente nos traz, assim como saber rentabilizar os recursos existentes e explorar novas oportunidades de mercado.

Durante o meu estágio tive a possibilidade de participar em várias estratégias de dinamização de vendas desde campanhas, descontos, ofertas de produtos, construção de kits e sessões de aconselhamento. Além disso, a montra e a disposição interna da farmácia estava em constante renovação, de forma a tornar o espaço o mais dinâmico, atrativo e acolhedor para o utente. Agradeço por isso, à Dr.^a Cláudia, pela partilha da sua visão empreendedora e postura lutadora pelo reconhecimento e valorização da farmácia e pelo seu empenho na construção de uma marca.

f) Filosofia Kaizen

A filosofia *Kaizen* é de origem japonesa e significa a existência de uma melhoria contínua, ou seja, uma mudança para melhor (kai= Mudar; Zen= Melhor), com o envolvimento de todos os recursos humanos. Este tipo de filosofia tem como objetivo a criação de uma gestão orientada de forma a maximizar a produtividade e a rentabilidade e a redução de custos, diminuindo os desperdícios, estando tudo centrado no trabalho de equipa.⁴

Esta filosofia de melhoria da qualidade foi recentemente aplicada na Farmácia de Celas, com o objetivo de aumentar a sua rentabilidade e evitar o desperdício de tempo e de recursos. Para cumprir esse objetivo foram criadas zonas sinalizadas para cada objeto, no *Back-Office*, onde estes devem permanecer entre utilizações, não existindo perda de tempo à sua procura. Foram ainda instituídas reuniões de equipa semanais, com o intuito de analisar o que correu bem e mal na semana anterior, proporcionando momentos para a partilha de ideias e estratégias a implementar para melhorar ou contornar obstáculos à rentabilidade da farmácia. Nestas reuniões havia ainda a divisão de tarefas, bem como a definição de novos objetivos semanais.

No cumprimento desta ideologia, foi também criado um quadro onde constam as atividades e campanhas a decorrer na farmácia, um quadro semanal de análise do cumprimento dos objetivos semanais estabelecidos, assim como, um quadro de distribuição de tarefas e objetivos pessoais de cada membro da equipa, na forma de Ciclo PDCA (*Plan/Do/Check/Act*) (Anexo IV).

Durante o meu estágio tive a oportunidade de integrar esta sinergia como membro da equipa. Admito que este tipo de filosofia permite a uma equipa estar permanentemente atualizada sobre as campanhas da farmácia, direcionar esforços para determinado objetivo, saber o seu desempenho e ganhar motivação para fazer melhor.

3.4. Ameaças

a) Alterações na Comparticipação e Preços dos Medicamentos

As alterações na comparticipação e nos preços dos medicamentos é uma situação recorrente com a qual me deparei no decorrer do estágio e que trouxe alguma confusão e suspeição aos utentes. Em várias situações, deparei-me algumas vezes com utentes que se insurgiram com as alterações nos preços dos medicamentos, responsabilizando a farmácia por tal. O mesmo acontece em casos em que medicamentos deixam de ser comparticipados e o médico prescreve em receita e não alerta o utente para esse facto.

Estas são situações que exigem algum manejo das frustrações dos utentes e um esclarecimento o mais completo possível, sem eu haja lugar a qualquer dúvida, de modo a que o utente perceba rapidamente que não são as farmácias que definem o preço dos medicamentos em causa, nem a respetiva comparticipação.

b) Receita Eletrónica Sem Papel

Apesar do *Sifarma 2000*[®] ser uma ferramenta de apoio ao farmacêutico de extrema utilidade, tive a oportunidade de experienciar algumas falhas neste sistema, principalmente no que respeita às comunicações, situação que se agravou com a implementação das receitas eletrónicas sem papel, uma vez que estas não são possíveis de aviar manualmente, não existindo qualquer alternativa à resolução do problema de comunicação, o que por vezes era demorado. Apesar deste problema ser alheio às farmácias, são estas que são “responsabilizadas” pelos utentes e que têm de dar uma resposta em tempo útil, pelo menos é isso que esperam de nós, farmacêuticos.

c) Grandes Superfícies Comerciais e Desvalorização do Papel do Farmacêutico

O acesso a MNSRM e produtos de saúde encontra-se cada vez mais facilitado, através das grandes superfícies comerciais e parafarmácias. A concorrência destes estabelecimentos é enorme, pelo preço que fixam para cada produto, uma vez que devido ao seu elevado volume de compras, conseguem preços de custo muito inferior, vendendo os produtos a preços significativamente mais baixos do que os praticados nas farmácias e, algumas vezes, até mais baixos que o preço de custo destas. Durante o estágio, eram frequentes as comparações de preços por parte dos utentes. Numa conjuntura económica em que o utente procura sempre a opção mais barata, as farmácias saem em desvantagem na conquista do utente, havendo por isso necessidade de um reforço positivo no atendimento de qualidade e com informação.

Para além da ameaça económica, a venda livre de MNSRM nestes estabelecimentos representa um risco para a saúde pública, pelo seu uso não controlado, sem qualquer aconselhamento no que respeita a efeitos secundários e contraindicações.

Para grande parte da população portuguesa, o farmacêutico ainda é visto como um simples vendedor atrás de um balcão, cuja função consiste apenas em dispensar o que o médico prescreveu, sem colocar questões ou sem manifestar preocupação pelo bem-estar do utente. Cabe por isso a cada farmacêutico, em cada atendimento, combater este estereótipo, respondendo sempre com a oferta de um aconselhamento personalizado e de grande qualidade onde evidencie a sua qualificação e formação. É necessário e imperativo demonstrar à sociedade as mais-valias de escolher a farmácia, em detrimento das grandes superfícies, e isso depende de cada um de nós, farmacêuticos.

d) Conjuntura Atual do Setor

O país encontra-se ainda em crise económica, tendo esta conjuntura afetado particularmente as farmácias, cujas margens de lucro, ano após ano, desaparecem, assim como as participações do Estado, sem esquecer a redução do poder de compra dos utentes, e em especial, dos reformados.

Estes acontecimentos obrigaram as farmácias a saírem da sua zona de conforto e a mudarem o seu modelo de negócio, onde cada utente conta. Contudo, com as dificuldades económicas que a maioria das farmácias enfrenta, a diminuição do número e da contratação de farmacêuticos pelas farmácias, foi a medida imediata e de resposta tomada por muitas farmácias.

Com o mercado saturado, onde impera o trabalho precário, cada vez mais, o profissional farmacêutico procura soluções fora do país. Não podemos continuar a assistir à reformulação desmedida do sector e ao afastamento dos seus profissionais altamente qualificados, sob pena de comprometermos o futuro de toda a classe profissional e da própria imagem que todos queremos dar do farmacêutico, enquanto profissional de saúde qualificado.

4. Considerações Finais

A farmácia é, na maioria das vezes, o primeiro lugar onde o utente se dirige para tentar resolver um problema de saúde, não só pela facilidade de acesso e horários alargados, mas também pela relação que esta pode estabelecer com os utentes, oferecendo um serviço de confiança e excelência na escuta ativa do utente e no aconselhamento individualizado na dispensa de medicamentos. Devido às novas conjunturas sociais e de mercado, as farmácias diferenciaram-se e adaptaram-se a novas realidades, tornando-se espaços de saúde e bem-estar, oferecendo uma grande variedade de produtos, serviços e informação.

O estágio curricular em farmácia comunitária, no final do curso do MICF, possibilita um contato intensivo com a realidade da farmácia comunitária, proporcionando a oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso, e o desenvolvimento de competências técnicas e aptidões sociais, necessárias e valorizadas na nossa integração profissional, devendo por isso ser encarado como uma ferramenta de aprendizagem e crescimento pessoal e profissional valiosa.

A realização do estágio na Farmácia de Celas revelou ser uma mais-valia na minha formação académica, pela oportunidade que tive de aprender e crescer com uma equipa de excelência, dedicada no atendimento e satisfação do utente. Foi esta aprendizagem e este contacto diferenciado que tornou o meu estágio proveitoso, ajudando-me decididamente a superar a insegurança inicial.

Este estágio ensinou-me a ter e a transmitir confiança nos meus conhecimentos, permitiu-me desenvolver as minhas capacidades sociais, a gerir as mais diversas situações e a comunicar com pessoas muito diferentes, já que a atividade farmacêutica requer, não só competências técnicas e científicas, mas também comunicativas e sociais, sendo estas resultado da experiência diária, priorizando um atendimento de qualidade, que se traduz na satisfação do utente.

Apesar das bases sólidas e muito diversificadas que o MICF nos proporciona, a pouca preparação prática no aconselhamento farmacêutico, gestão e atendimento ao público são itens que deveriam ser melhorados.

Em suma, sinto que os conhecimentos assimilados durante o meu percurso académico foram de extrema importância e de grande utilidade para o meu desenvolvimento profissional, assim como o período de estágio. Admito que estou agora mais apta a enfrentar o mercado de trabalho como agente de saúde pública, especialista do medicamento, com elevado grau de responsabilidade na promoção e manutenção da saúde e bem-estar do cidadão em geral.

5. Casos Práticos

Como referi anteriormente, durante o estágio tive de utilizar, todos os dias, os meus conhecimentos apreendidos durante o MICEF e ao longo do estágio, uma vez que vinham diariamente utentes à farmácia pedir aconselhamento farmacêutico para a resolução dos seus problemas, sendo a maior parte das vezes solucionáveis com recurso a MNSRM, devendo contudo, haver uma avaliação criteriosa das queixas do utente, da intensidade e duração dos sintomas, e da existência de possíveis alergias ou contraindicações.

Descrevo aqui alguns exemplos.

Tosse Persistente

Uma utente com idade compreendida entre os 50 e 55 anos, deslocou-se à farmácia, queixando-se de tosse persistente há dois dias. Quando questionada sobre o tipo de tosse descreveu uma tosse expectorativa, sem febre ou qualquer dor a respirar com persistência semelhante ao longo de todo o dia. Negou a existência de alergias, ou de outras patologias, nomeadamente diabetes *mellitus*, A única medicação que fazia era uma Estatina.

Aconselhei a toma de 10 ml de Bisolvon® (Cloridrato de Bromexina) xarope de adulto, 3 vezes por dia, para ajudar a fluidificar o muco e ajudar a eliminar e aliviar a congestão brônquica. Assim como recomendei a ingestão de líquidos ao longo do dia, para auxiliar o processo de fluidificação.⁵

Contudo, alertei para o facto de ser expectável o aumento expectoração e da tosse, pela diminuição da viscosidade do muco e a sua eliminação, e caso apresenta-se agravamento ou persistência dos sintomas, para pedir um conselho médico.

Rinite Alérgica

Um utente com idade compreendida entre os 30 e 35 anos, deslocou-se à farmácia queixando-se de elevada congestão nasal, espirros persistentes, ligeira dor de cabeça, desde o dia anterior, apresentando os olhos vermelhos e lacrimejantes. Relatou ainda a existência de situações similares no passado, tendo o médico diagnosticado rinite alérgica e prescrito um anti-histamínico. Neste momento não se encontrava a fazer nenhuma medicação, uma vez que o medicamento prescrito pelo médico dava-lhe bastante sonolência, e era condutor profissional. Quando questionado negou a existência de febre, ou outros sintomas e patologias, assim como a existência de outras alergias ou contraindicações.

Aconselhei a toma diário de um comprimido de Telfast 120® (Cloridrato de Fexofenadina)⁶, uma vez que é um anti-histamínico de nova geração, que não provoca sonolência, a limpeza nasal de 3 a 4 vezes por dia, com o *spray* Aqua Maris Forte® (Água do

mar hipertónica)⁷ para ajudar no alívio da congestão nasal enquanto o problema persistir, e para o alívio dos sintomas alérgicos oculares, a aplicação de Opticrom 20mg/ml[®] (Cromoglicato de Sódio), uma gota em cada olho 2 a 4 vezes ao dia.⁸

Por fim recomendei caso os sintomas persistissem ou piorassem, a consulta de um médico.

Diarreia

Um utente com idade compreendida entre os 35 e 40 anos, deslocou-se à farmácia relatando a existência de cólicas e diarreia desde a tarde do dia anterior, e pretendia algo que resolvesse a situação pois iria fazer uma deslocação em trabalho. Negou a existência de febre e outras patologias e afirmou não tomar qualquer tipo de medicação.

Aconselhei para a reposição da flora intestinal a toma de uma saqueta de UL-250[®] (*Saccharomyces boulardii*), três vezes ao dia⁹, e para o alívio das cólicas e da diarreia, a toma inicial de dois comprimidos de uma só vez de ImodiumPlus[®] (Loperamida e Simeticone), devendo tomar se necessário mais um comprimido após cada dejeção, até ao máximo de quatro comprimidos por dia.¹⁰

Reforcei ainda, a importância da ingestão de líquidos ao longo de todo dia e recomendei, caso os sintomas persistissem ou houvesse febre, a consulta de um médico.

7. Bibliografia

1. PORTUGAL, Ministério Da Saúde - Quarta alteração ao Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos. **Diário da República, 1.ª série — N.º 173.** (2015) 7010–7048.
2. INFARMED - **Legislação Farmacêutica Compilada** - Deliberação n.º 1500/2004, 7 de Dezembro, 1–2.
3. MINISTÉRIO DA SAÚDE - Portaria n.º594/2004, de 2 de junho -. **Diário da República, 1.ª série-B.** 129:(2004) 3441–5.
4. GUERRA, Helena Costa - A Filosofia Kaizen como metodologia de Gestão baseada na Melhoria Contínua Estudo de caso: Principais impactos nos Recursos Humanos envolvidos em Sessões Kaizen, 2010.
5. RESUMO DAS CARACTERÍSTICAS DO MEDICAMENTO - Bisolvon 2 mg/ml solução oral - **Infarmed,IP.** ISSN 0717-6163. (2016).
6. RESUMO DAS CARACTERÍSTICAS DO MEDICAMENTO - Telfast 120 mg - **Infarmed,IP.** ISSN 0717-6163. (2011).
7. BLUEPHARMA - **Folheto Informativo** - Aqua Maris Forte. [s.d.]
8. RESUMO DAS CARACTERÍSTICAS DO MEDICAMENTO - Opticrom 20 mg/ml - **Infarmed,IP.** ISSN 1098-6596. (2015).
9. RESUMO DAS CARACTERÍSTICAS DO MEDICAMENTO - UL-250 pó - **Infarmed,IP.** ISSN 0717-6163. (2012).
10. RESUMO DAS CARACTERÍSTICAS DO MEDICAMENTO - Imodium Plus - **Infarmed,IP.** (2013).