



Ana Rita Pinheiro Teixeira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Ana Rita Pinheiro Teixeira

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Ana Rita Pinheiro Teixeira, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 20011161920, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio 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, 15 de julho de 2016.

(Ana Rita Pinheiro Teixeira)

A orientadora,

(Doutora Cláudia Silvestre)

A aluna,

(Ana Rita Pinheiro Teixeira)

Agradecimentos

Não podia acabar esta etapa sem agradecer a algumas pessoas que foram essenciais durante todo o meu percurso académico e que sem elas teria sido completamente diferente.

Em primeiro lugar, quero agradecer à Dr^a. Cláudia Silvestre, orientadora do meu estágio curricular, e restante equipa da Farmácia de Celas (Catarina Moreira, Cristina Melo, Isabel Marques e Octavian Tuca) por todo o carinho e dedicação com que me receberam e por todos os ensinamentos transmitidos. Aos meus colegas de estágio (João Silva, Mariana Rolinho e Joana Nova) pelo apoio incondicional e cumplicidade partilhada.

Um sincero obrigada às minhas amigas e colegas de casa, Catarina Pires, Sofia Martins, Isabel Cordeiro e Inês Cruz, por toda a paciência que tiveram nos momentos de maior pressão, pela partilha e amizade que sempre esteve presente ao longo de todos estes anos.

À Phartuna, Tuna de Farmácia de Coimbra, por todos os momentos de descontração que me proporcionou e por terem sido a minha família de Coimbra.

E finalmente, aos meus pais que permitiram que tudo isto fosse possível, que me acompanharam sempre e apoiaram incondicionalmente em todas as etapas da minha vida, assim como os meus irmãos e restante família.

“La accione es la clave fundamental de qualqier exito”

Pablo Picasso

Índice

Abreviaturas e Siglas	6
1. Introdução.....	7
2. Farmácia de Celas.....	8
2.1. Localização e População	8
2.2. Equipa.....	8
2.3. Espaço.....	9
3. Análise SWOT	10
3.1. Pontos Fortes.....	11
3.2. Pontos Fracos	17
3.3. Oportunidades.....	19
3.4. Ameaças	20
4. Considerações Finais	23
5. Bibliografia.....	24

Abreviaturas e Siglas

ANF – Associação Nacional das Farmácias

DCI – Denominação Comum Internacional

FFUC – Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

INFARMED, I.P – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde I.P.

IVA – Imposto de Valor Acrescentado

MICF – Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas

MM – Medicamento Manipulado

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

OF – Ordem dos Farmacêuticos

PVP – Preço de Venda ao Público

SWOT – *Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats*

I. Introdução

O estágio curricular em Farmácia Comunitária é uma etapa fulcral na nossa formação enquanto futuros profissionais de saúde. Este estágio é de extrema importância, uma vez que contactamos pela primeira vez com os utentes e com a população em geral, podendo testar todas as valências técnico-científicas que fomos adquirindo durante o Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF). É, também através deste que somos preparados para a vida profissional, desenvolvendo as nossas capacidades sociais e humanitárias inerentes à nossa profissão.

Os estatutos da Ordem dos Farmacêuticos (OF) definem o farmacêutico como sendo “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 susceptíveis de contribuir para a salvaguarda da saúde pública e todas as ações de educação dirigidas à comunidade no âmbito da promoção da saúde”¹.

A função do farmacêutico numa Farmácia Comunitária vai muito além da dispensa de medicamentos e do aconselhamento, pois tarefas como a gestão de *stocks*, a entrada das encomendas, a avaliação da população alvo e até mesmo a disposição do espaço de atendimento ao público, são bastante importantes para o bom funcionamento da farmácia.

Realizei o meu estágio curricular na Farmácia de Celas, em Coimbra, no período de Janeiro a Maio, sob orientação da proprietária e Diretora Técnica, Dr^a. Cláudia Silvestre que, juntamente com o resto da equipa me acolheram e ajudaram a que o meu estágio fosse de excelência, devido ao bom ambiente e profissionalismo existente. Toda a equipa foi bastante dedicada e prestável, transmitindo sempre os seus conhecimentos, de modo a prepararmos para o mercado de trabalho da melhor forma e fazendo de nós profissionais de saúde competentes e de destaque. No entanto, desde o meu primeiro dia de estágio que referiram que o meu sucesso durante este período dependeria da minha dedicação, empenho e vontade de aprender.

Este relatório tem como objetivo resumir todo o meu percurso na Farmácia de Celas, através de uma análise SWOT, avaliando criticamente cada ponto referido.

2. Farmácia de Celas

2.1. Localização e População

Fundada em 1957, a Farmácia de Celas, designada inicialmente por “Farmácia Montes Claros”, localizava-se na rua António José D’Almeida. No ano de 2002, transferiu-se para a Av. Armando Gonçalves, tendo funcionado nestas instalações durante a última década. Atualmente localizada na Estrada de Coselhas, junto às Circulares Externa e Interna, a Farmácia de Celas apresenta todas as condições para prestar um serviço de excelência aos seus utentes ².

A Farmácia de Celas funciona das 9h às 19h30 de segunda a sexta e das 9h às 13h30 aos sábados. A cada 20 dias, realiza serviço permanente durante 24h, permitindo responder às necessidades dos utentes.

Esta não é a farmácia típica de uma localidade, em que os utentes são na sua maioria idosos e constantes. A sua localização e excelente profissionalismo atraem utentes de todas as faixas etárias, diferentes classes sociais e de todo o país, apesar de também ter os seus utentes habituais. Posto isto, é um desafio constante fidelizar os utentes, sendo necessário agarrar todas as oportunidades a partir do momento que o utente entra na farmácia até que sai.

2.2. Equipa

A equipa da Farmácia de Celas é constituída por quatro elementos: Cláudia Silvestre (Proprietária e Diretora Técnica), Catarina Moreira (Farmacêutica Adjunta Substituta), Cristina Melo (Técnica de Farmácia) e Isabel Marques (Auxiliar de limpeza). Cada um tem as suas funções bem definidas e demonstram bastante competência e dedicação no desempenho de todas elas. A prioridade de toda a equipa é proporcionar ao utente um Aconselhamento Farmacêutico de excelência.

A capacidade de resolver os problemas apresentados pelos utentes é notória e advém de toda a experiência, conhecimento, formação contínua e gosto pela profissão que os elementos da equipa possuem, garantindo assim o destaque na qualidade dos serviços prestados.

2.3. Espaço

No exterior, a Farmácia de Celas tem o seu nome escrito em dois letreiros grandes, um sobre a entrada do edifício e outro no seu lado direito, permitindo assim, uma maior visibilidade. A montra está em constante modificação, de forma a tornar o espaço mais apelativo. O acesso está pensado de forma a que qualquer pessoa possa entrar na farmácia, desde crianças, idosos e cidadãos portadores de deficiências motoras.

No interior da farmácia, o espaço é pensado de maneira a torná-lo mais acolhedor e inovador possível, dando-se destaque às marcas que dão mais rentabilidade à farmácia e aos novos produtos. Atrás do balcão de atendimento estão expostos medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), fora do alcance dos utentes. Numa parte posterior, encontra-se a área dos medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM) em gavetas deslizantes. A farmácia possui também um laboratório, onde são preparados todos os medicamentos manipulados (MM), e que cumpre os requisitos necessários impostos pelo INFARMED, I.P., uma área de receção de mercadoria, conferência de receituário e armazenamento de excedentes. É neste mesmo espaço que estão presentes todos os documentos e arquivos necessários a ter na farmácia como as guias de remessa, documentos de psicotrópicos/estupefacientes, circulares INFARMED I.P., boletins de análise e literatura farmacêutica. Finalmente, contém um gabinete dedicado ao utente, uma área reservada aos serviços dermocosméticos e uma cozinha para uso interno. No gabinete do utente é possível fazer medições fisiológicas e bioquímicas (tensão arterial, colesterol total, triglicéridos, glicémia), consultas de Nutrição e Podologia.

O sistema informático utilizado na farmácia é o Sifarma, desenvolvido pela Associação Nacional de Farmácias (ANF). Toda a manutenção do sistema é realizada pela Glintt Farma.

3. Análise SWOT

A análise SWOT é uma ferramenta de gestão e planeamento estratégico, que pode ser aplicada a pessoas, produtos, empresas ou locais. Esta estratégia consiste, essencialmente, na valorização dos pontos fortes, redução dos pontos fracos, exploração das oportunidades e avaliação das ameaças³.

Neste relatório farei uma análise SWOT do meu estágio, onde comentarei, a nível interno, os pontos fortes e fracos (*Strengths; Weaknesses*) e, a nível externo, as oportunidades e ameaças (*Opportunities; Threats*) (Tabela I). Para além disso, avaliarei toda a minha evolução durante o meu período de estágio.

Tabela I – Análise SWOT.

Análise Interna	Análise Externa
<p style="text-align: center;">Pontos Fortes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipa: dinâmica e profissional; • Prioridade: O utente e o aconselhamento farmacêutico; • Formação Contínua; • Plano de Estágio; • Preparação de MM; • Estratégias de dinamização de vendas; • Serviços disponibilizados; • Localização; • Sifarma e Receituário; • Filosofia <i>Kaizen</i>. <p style="text-align: center;">Pontos Fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> • O MICF e o mundo profissional; • Nomes comerciais e nomenclaturas por DCI; • Sifarma e Receita Sem Papel. 	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento do número de serviços disponibilizados; • Dinamização da farmácia; • Heterogeneidade dos utentes; • Cartão Saúde. <p style="text-align: center;">Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concorrência das grandes superfícies comerciais; • Rutura de <i>stocks</i>; • Crise económica e situação atual do Setor Farmacêutico; • Desvalorização do farmacêutico por parte da sociedade.

3.1. Pontos Fortes

a) Equipa: dinâmica e profissional

A equipa da Farmácia de Celas destaca-se pela sua dedicação e profissionalismo em cada tarefa realizada. Todos os elementos têm funções e responsabilidades bem delineadas para o bom funcionamento da farmácia. Assim sendo, existe alguém responsável pela entrada das encomendas e pelo pedido diário, pela conferência do receituário, da entrada e saída de psicotrópicos, da preparação de MM, entre outros.

No entanto, toda a equipa está preparada para assumir qualquer uma das funções quando é necessário, de modo a não comprometer a qualidade de todo o trabalho realizado.

Outra característica desta equipa é, sem dúvida, a entreatajuda existente. Quando surgiam dúvidas na realização de determinada tarefa, qualquer elemento mostrava total disponibilidade para ajudar, explicando sempre o essencial, para que numa situação idêntica já estivessemos aptos a lidar com a situação. Este espírito de equipa é fulcral para manter o bom ambiente da farmácia, manter os colaboradores motivados e, deste modo aumentar a rentabilidade da farmácia.

Desde o meu primeiro dia na Farmácia de Celas que me senti totalmente integrada na equipa, pois todos os procedimentos normais da farmácia me iam sendo explicados com o passar do tempo, o que fez com que pudesse participar ativamente nas mais diversificadas tarefas que me eram propostas.

b) Prioridade: O utente e o aconselhamento farmacêutico

A prioridade na Farmácia de Celas é o utente e o aconselhamento farmacêutico de excelência em cada atendimento. Uma das primeiras coisas que me incutiram na farmácia foi que o utente tinha de sair da farmácia completamente esclarecido e que o mais importante em cada atendimento é o diálogo, de modo a satisfazer todas as necessidades do utente. É importante que os utentes vejam no farmacêutico alguém de confiança e um profissional de saúde qualificado. O objetivo de toda a equipa é fidelizar os utentes através de um atendimento de qualidade, de maneira a que saiam da farmácia com vontade de voltar.

c) Formação contínua

Enquanto profissionais de saúde, é nosso dever melhorar a nossa formação, assim como acompanhar a evolução do setor farmacêutico. Assim, é imperativo nós, farmacêuticos, mantermo-nos atualizados. Como tal, cada membro da equipa e nós, estagiários, fomos convidados e incentivados a participar em formações proporcionadas por diversos laboratórios, nomeadamente áreas como a dermofarmácia e cosmética, colírios, suplementos alimentares e produtos veterinários. Habitualmente estas formações são realizadas em horário pós-laboral, mas também podem ocorrer na própria farmácia. Assim, foi possível aumentar o meu

conhecimento e colmatar algumas lacunas sobre as diversas áreas, cuja a aprendizagem durante o MICF não está muito desenvolvida.

d) Plano de estágio

O estágio em farmácia comunitária marca o início de uma nova etapa, uma vez que é o primeiro contacto que temos com o mundo do trabalho e é uma realidade que pouco ficamos a conhecer durante o MICF.

Esta experiência inicialmente pode parecer um pouco assustadora, visto que temos de transmitir confiança aos utentes e o medo de errar é constante. No entanto, toda a equipa da Farmácia de Celas foi fundamental nesta nova fase, integrando-me na equipa e ensinando gradualmente tudo o que necessitaria de saber para fazer um bom trabalho e sentir-me mais confiante.

Inicialmente foi-me apresentada a farmácia, a sua equipa e os seus serviços, passando de seguida para a receção das encomendas e a arrumação das mesmas nos locais indicados. Estas duas últimas tarefas são de extrema importância no quotidiano de uma farmácia, pois é nesta fase que começamos a contactar com os medicamentos e com o próprio espaço da farmácia. A entrada de encomendas é das tarefas que exige maior atenção, pois é necessário verificar validades, o estado do produto e o preço de venda ao público (PVP), de modo a evitar erros de stocks e prejuízo para a farmácia. Na verificação de preços, tem que se ter em conta se os medicamentos são sujeitos, ou não, a receita médica. Os MSRM possuem um PVP fixo, que é regulado pelo INFARMED I.P.. Por sua vez MNSRM não possuem um PVP tabelado, sendo o cálculo deste feito pela farmácia, tendo em conta as margens de lucro por si estabelecida, o custo do medicamento e o Imposto de Valor Acrescentado (IVA).

Nos tempos em que estava menos ocupada, fui aconselhada a estudar os produtos existentes na farmácia, principalmente nas zonas expostas ao utente e também simular atendimentos com os outros estagiários. Com o passar do tempo fui observando alguns atendimentos, nos quais foi possível perceber a dinâmica e a interação farmacêutico-utente e as funcionalidades do Sifarma. Quando era possível, assistia a medições de parâmetros bioquímicos. Após a Dr.^a Cláudia e a restante equipa ter considerado que possuía o conhecimento suficiente sobre o funcionamento básico da farmácia e dos seus serviços, e que estava preparada para atender os utentes, passei para o atendimento ao balcão, sempre sob a supervisão de

um dos membros da equipa, ganhando assim a confiança necessária para fazer atendimentos cada vez melhores e de qualidade.

Durante o meu estágio tive também oportunidade de preparar alguns MM, modificar o espaço de atendimento ao público, de modo a torná-lo mais atrativo, organizar semanas temáticas, como por exemplo, a semana do animal que tinha como objetivo divulgar os produtos veterinários, verificação e organização de receitas por lotes, verificação da entrada e saída de psicotrópicos, regularização de devoluções, assistir a todo o processo de faturação das receitas por lotes e ainda tive oportunidade de ir dar uma formação sobre a proteção solar e pediculose a uma escola primária.

Tudo isto foi possível devido à excelente equipa da Farmácia de Celas que sempre demonstrou disponibilidade para me ajudar em qualquer dúvida que eu tivesse, fazendo com que eu soubesse como se processava todo o funcionamento de uma farmácia.

e) Preparação de Medicamentos Manipulados

O número de prescrições de MM tem vindo a diminuir, uma vez que a evolução do setor é constante e a produção em série, de todo o tipo de formas farmacêuticas, pelas indústrias farmacêuticas tem vindo a aumentar. Contudo, na Farmácia de Celas aparecem bastantes prescrições de MM, devido em grande parte ao facto de estar localizada perto do Hospital Pediátrico. Assim sendo, é uma mais valia para a farmácia ter este serviço ao dispor dos utentes, sendo fulcral dá-lo a conhecer, visto que nem todas as farmácias o possuem. Estes são preparados de acordo com uma ficha de preparação que é preenchida logo no início, na qual constam as matérias-primas utilizadas, os seus lotes e validades, o nome do utente e do médico prescriptor, as características organolépticas do preparado, o cálculo do preço, as condições de armazenamento, prazo de utilização e os cuidados a ter. Esta ficha é, depois, datada e assinada pelo farmacêutico que preparou o manipulado e pelo supervisor e é arquivada juntamente com a cópia da receita, uma cópia do rótulo e com uma verificação de pesagem. Todo o procedimento é realizado de acordo com os requisitos necessários impostos pelo INFARMED I.P..

f) Estratégias de dinamização de vendas

As farmácias portuguesas estão atravessar um período difícil, pelo que é necessário, cada vez mais, agarrar todas as oportunidades desde que um utente entra até que sai da farmácia. Isto é possível desenvolvendo, por exemplo, ações de *marketing*, de modo a fazer rentabilizar todos os recursos existentes, explorar novas oportunidades de mercado e também através do diálogo e do atendimento de excelência.

A Farmácia de Celas está em constante mudança e aposta em diferentes estratégias de venda de novos produtos e dos produtos já existentes com baixa rotatividade. Estas estratégias passam por diversas campanhas, sessões de aconselhamento e também através da divulgação dos produtos nas redes sociais, nomeadamente Facebook e *site* da farmácia. Para além disso, a montra e o espaço de atendimento ao público é várias vezes renovado, de maneira a torná-lo mais atrativo e acolhedor. Existem ainda objetivos que todos os colaboradores devem tentar alcançar, de modo a aumentar a rentabilidade da farmácia.

Este é um ponto que considero bastante forte na Farmácia de Celas, devido à visão empreendedora da Dr^a Cláudia, com a ajuda de toda a equipa, de dinamizar o espaço da farmácia, sendo fulcral nesta fase que as farmácias estão a atravessar.

g) Serviços disponibilizados

A Farmácia de Celas tem ao dispor do utente uma vasta gama de serviços que lhe proporcionam uma melhor qualidade de vida. Estes serviços vão desde o controlo de parâmetros biológicos, como a tensão arterial, glicémia e triacilglicerídeos, a disponibilização de consultas de Nutrição e Podologia e preparação de MM. Para além disso, dispõe também de entregas ao domicílio.

h) Localização

A localização da Farmácia de Celas faz dela uma farmácia com uma população muito heterogénea, pois encontra-se à entrada da cidade, juntamente das Circulares Interna e Externa de Coimbra, perto dos Hospitais da Universidade de Coimbra, Hospital Pediátrico e Idealmed e, portanto, as situações que surgem podem ser muito diferentes. Para além disso, a farmácia encontra-se relativamente perto do seu distribuidor principal, Plural CRL, e da empresa Siloal, S.A., permitindo, se necessário,

a que um dos colaboradores se desloque ao seu armazém para ir buscar um produto urgente e o mesmo acontece com os medicamentos veterinários.

i) Sifarma e Receituário

O Sifarma é o sistema operativo utilizado na Farmácia de Celas. Este contém informação científica da maioria dos medicamentos vendidos na farmácia, pelo que é possível verificar se existem interações medicamentosas e de que grau são entre os medicamentos a dispensar, sendo assim um apoio indispensável ao farmacêutico. Para além desta utilidade, permite criar fichas de utente, de modo a que seja possível ser feito um acompanhamento farmacêutico e também perceber qual o tipo de população que a farmácia abrange. Este sistema operativo é responsável pela gestão dos produtos, nomeadamente a avaliação dos *stocks*, a verificação das encomendas por receber, dos produtos recebidos, preços, validades, bem como permite gerir todo o receituário, a sua conferência, impressão de verbetes e faturação.

Relativamente ao receituário, neste momento encontra-se em fase de mudança, visto que a maioria das receitas que atualmente aparecem nas farmácias são as “receitas sem papel”. Estas receitas trouxeram algumas vantagens, nomeadamente o facto de facilitar a faturação, acabando assim com a parte da conferência do receituário, poupando bastante tempo que era aí dispensado. Outra vantagem é o utente não ter de levantar tudo de uma vez, pois essa era uma das desvantagens das outras receitas, se o utente não quisesse levantar tudo perdia o que lá estava, uma vez que a receita tinha de ficar na farmácia. No entanto, ainda há algumas falhas em relação a este tipo de receitas que abordarei nos pontos fracos.

j) Filosofia kaizen

A filosofia *Kaizen* tem origem japonesa que significa “melhoria contínua”, ou seja, a mudança para melhor (kai= Mudar; Zen= Melhor). Esta tem como objetivo uma gestão orientada para maximizar a produtividade e rentabilidade, reduzindo assim os custos. Esta visa também eliminar desperdícios que não agregam valor para a empresa, bem como trabalhar em equipa, uma vez que todos participam^{4,5}.

Esta ideologia foi aplicada na Farmácia de Celas com o objetivo de mudar para melhorar e evitar desperdício de tempo, isto era conseguido através de:

- Criação de um placar que contem as atividades a decorrer na farmácia, sugestões de melhoria, objetivos implementados e resultados dos mesmos e ainda as funções de cada elemento da equipa (Figura 1);



Figura 1 – Placar do kaizen.

- Reuniões rápidas onde havia partilha de ideias sobre estratégias para aumentar a rentabilidade da farmácia, dividiam-se tarefas e propunham-se novos objetivos;
- Foram criadas zonas específicas, bem sinalizadas, para cada objeto, com o propósito de que o que saía do sítio tinha de voltar, de modo a não haver perda de tempo à procura de material.

Na minha opinião, esta é uma boa maneira de manter uma farmácia organizada e dinâmica.

3.2. Pontos Fracos

a) O MICF e o mundo profissional

O MICF na Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC) é, sem dúvida, um curso bastante completo que abrange diversas áreas necessárias à nossa formação. No entanto, ao deparar-me com o mundo da farmácia comunitária percebi que existem algumas lacunas que são bastante importantes colmatar, para que sejamos bons profissionais de saúde. Posto isto, uma das maiores falhas é não

estarmos preparados para o atendimento ao público, saber aconselhar com a credibilidade e confiança necessária. Para além disso, existem algumas áreas em que a formação recebida durante o curso não é a mais adequada, exemplos dessas são a Dermofarmácia e Cosmética, Medicamentos de Uso Veterinário, suplementos alimentares, colírios e pomadas oftálmicas. Estas são áreas muito importantes numa farmácia comunitária, visto que fazem parte dos produtos que mais rentabilidade dão e não estando à vontade para fazer um aconselhamento de qualidade podemos perder excelentes oportunidades de venda e de fidelizar os utentes. No entanto, essas falhas foram colmatadas com a ajuda de toda a equipa e devido às várias formações em que participei.

b) Nomes comerciais e nomenclaturas por Denominação Comum Internacional (DCI)

Um dos maiores obstáculos que senti quando comecei a atender ao balcão na farmácia foi a associação dos nomes comerciais de um determinado medicamento à sua substância ativa o que, por sua vez, trouxe uma maior dificuldade em perceber qual a terapêutica associada. Isto, porque durante o MICF estamos em permanente contacto com apenas o nome da substância ativa. Contudo, é uma lacuna que é cada vez menos notória com a prescrição por DCI e também é colmatada no início do estágio quando estamos no *back office*.

c) Sifarma e Receita Sem Papel

O Sifarma como já referi é um grande apoio ao farmacêutico, no entanto ainda existem alguma falhas, principalmente em relação às comunicações. Estas falhas prejudicam imenso o atendimento, pois demorava bastante tempo a resolver o problema. Todo o processo agravava quando se tratava de uma falha de comunicação com uma receita sem papel, pois não existia nenhuma alternativa, o que fazia com que o utente saísse insatisfeito da farmácia, enquanto nas receitas eletrónicas com papel podíamos sempre recorrer ao modo manual, sendo que poderiam surgir mais erros, principalmente no que diz respeito aos planos de comparticipação.

Apesar deste problema ser alheio às farmácias portuguesas é algo que tem de ser avaliado, pois quem fica prejudicado são estas.

3.3. Oportunidades

a) Aumento do número de serviços disponibilizados

A equipa da Farmácia de Celas sabe o quão é importante dinamizar a farmácia, para que seja mais do que um espaço onde os utentes vão comprar a sua medicação. Assim sendo, decidiram aumentar os seus serviços, implementando uma área dedicada aos serviços de dermocosmética. Estes serviços são prestados por uma especialista nesta área e consistem em vários tipos de tratamentos, como por exemplo, as massagens de drenagem linfática, que são muito procuradas por pessoas com os membros inchados derivados do calor, de alguma condição fisiológica ou mesmo de uma situação pós-operatória. Para além disso, a farmácia também dispõe de um nutricionista, que consulta e acompanha os seus utentes. Dispõe também de consultas de Podologia que fazem parte do aconselhamento de toda a equipa quando aparecem utentes à procura, por exemplo, de um produto para o tratamento da micose, verrugas plantares entre outras situações.

Todos estes serviços têm um ótimo *feedback* por parte dos utentes e têm cada vez mais procura, sendo assim uma excelente oportunidade para a farmácia dar-se a conhecer e poder tirar maior rentabilidade.

b) Dinamização da farmácia

Dinamizar uma farmácia, torná-la mais atrativa e menos monótona é um desafio constante na Farmácia de Celas. Como já referi anteriormente, faz parte da mentalidade de toda a equipa a mudança para melhorar e têm bastante presente que é crucial pensar em estratégias para divulgar produtos novos ou então aqueles que dão maior rentabilidade à farmácia. É importante continuarem com as ações feitas até então, desde campanhas, divulgações nas redes sociais, semanas temáticas, disposições estratégicas de alguns produtos na farmácias, entre outras. Contudo é necessário continuar a pensar em coisas novas para estar sempre um passo à frente da concorrência. Acredito que a filosofia *kaizen* implementada na Farmácia de Celas é uma boa maneira de conseguirem alcançar os objetivos pretendidos.

c) Heterogeneidade dos utentes

A Farmácia de Celas tem a vantagem de abranger todo o tipo de utentes, de diferentes localidades, faixas etárias diversas e várias classes sociais. Criando assim, um desafio constante de personalizar cada atendimento, tentando sempre adequá-lo às necessidades do utente, pautado pela excelência de cada aconselhamento. Neste sentido é também necessário saber gerir os *stocks* dos produtos disponíveis na farmácia, tendo em conta os diferentes tipos de utentes.

Em relação aos utentes habituais da farmácia, já conhecidos pela equipa, estes para além de procurarem um aconselhamento farmacêutico, procuram uma companhia, uma palavra amiga ou apenas alguém com quem conversar. Os utentes de passagem, acabam por ficar fidelizados devido à forma como são recebidos na Farmácia de Celas. Posto isto, é necessário que o farmacêutico seja versátil, compreensível e extremamente competente.

d) Cartão Saúde

Através do Cartão Saúde (Figura 2), todas as compras em produtos de saúde e bem-estar, medicamentos não sujeitos a receita médica e serviços farmacêuticos valem pontos que podem ser trocados diretamente por produtos constantes da nova revista Saúde ou podem ser transformados em vales de dinheiro que podem ser utilizados para pagar a conta da farmácia.



Figura 2 – Novo Cartão Saúde.

O cartão saúde é uma excelente oportunidade de dinamizar a farmácia e se for bem divulgado é uma boa maneira de trazer alguma rentabilidade.

3.4. Ameaças

a) Concorrência das grandes superfícies comerciais

Atualmente, tem aumentado significativamente o número de “espaços de saúde” localizados em superfícies comerciais. Estes possuem MNSRM à venda, o que constitui uma ameaça para as farmácias. Na minha opinião, qualquer cedência de medicamento

seja sujeito a receita médica ou não, deve ser acompanhado de um aconselhamento, evitando assim a auto-medicação inconsciente que poderá levar a situações clínicas graves. Posto isto, é importante que a população em geral perceba o papel fundamental do farmacêutico na dispensa de um medicamento e assim, continuar a preferir deslocar-se a uma farmácia e não a outro local.

Relativamente ao ponto de vista económico, estes espaços têm vindo a prejudicar imenso as farmácias, pois as empresas responsáveis pelos ditos espaços têm inúmeras lojas pelo país e o seu capital permite-lhes comprar produtos em grandes quantidades. Deste modo, conseguem obter preços muito baixos, preços estes que são impraticáveis numa farmácia. Assim, a população em geral prefere abdicar do aconselhamento farmacêutico e procurar a alternativa mais barata.

b) Rutura de Stocks

Durante o tempo que estive a estagiar, a farmácia recebeu algumas notificações a avisar de algumas ruturas de stocks de medicamentos ou de lotes retirados do mercado por algum problema detetado pelo INFARMED I.P. durante o seu controlo de qualidade.

Esta situação torna-se desagradável para os utentes, uma vez que estes ficam sem os medicamentos que precisam e não têm qualquer tipo de informação relativamente ao tempo de espera. A própria farmácia fica numa situação desconfortável, pois também não tem respostas para os seus utentes, descredibilizando assim o trabalho do farmacêutico, mesmo sendo um problema que é completamente alheio às farmácias.

c) Crise económica do País e a situação atual do Setor Farmacêutico

O país, atualmente, atravessa uma crise socioeconómica bastante notória, fazendo-se sentir também no setor farmacêutico. Esta situação fez com que houvesse uma diminuição da faturação mensal das farmácias, devido ao facto do preço dos medicamentos terem baixado significativamente, assim como as participações do Estado e o poder de compra da população em geral. Tudo isto obrigou a que o Setor Farmacêutico apostasse noutras vertentes, como por exemplo, os produtos de Dermofarmácia e Cosmética, puericultura, entre outros. No entanto, nem sempre é fácil tendo em conta a situação financeira da população em geral.

Os novos profissionais de saúde também são afetados, visto que cada vez é mais difícil para as farmácias suportar o custo de mais uma contratação de um farmacêutico. Posto isto, é crucial mostrar pro-atividade, procurar formação a nível pessoal e também enveredar por outras áreas, de modo a destacar-se dos restantes e conseguir ter uma carreira financeiramente aceitável.

d) Desvalorização do Farmacêutico por parte da sociedade

O farmacêutico durante muitos anos foi visto como um mero vendedor atrás de um balcão, cuja sua função era simplesmente ceder o que o médico prescreveu. Contudo, é nossa responsabilidade mudar essa mentalidade através dos nossos conhecimentos. É fundamental mostrar aos utentes que vão à farmácia que somos profissionais de saúde competentes, especialistas do medicamento e agentes de saúde pública, através do nosso aconselhamento e serviços de excelência.

É imperativo que a população comece a valorizar a influência que a nossa profissão tem na sociedade e a importância do nosso serviço, e isso depende de nós.

4. Considerações Finais

O primeiro contacto com aquele que pode ser o nosso futuro profissional é uma experiência, inicialmente assustadora, mas que com o passar do tempo se torna em algo concreto e muito enriquecedor. O medo inicial e todas as inseguranças sentidas vão-se desvanecendo com os conhecimentos que vamos adquirindo durante o estágio.

O estágio em farmácia comunitária além de ser de carácter obrigatório, é de extrema importância, pois é a área que mais farmacêuticos emprega e também aquela onde temos contacto direto com a população em geral. Assim sendo, é necessário termos confiança absoluta naquilo que estamos a transmitir ao utente, para que ele fique satisfeito e valorize o nosso trabalho. É também nesta fase que desenvolvemos as nossas capacidades sociais e humanitárias, aprendendo a lidar com situações novas todos os dias, pois cada pessoa é diferente e cada atendimento deve ser personalizado, de maneira a agradar o utente em questão.

É imperativo ter em conta que “o farmacêutico é, não só o especialista do medicamento, mas também um agente de saúde pública”. Só com esta mentalidade conseguiremos ser profissionais de saúde competentes e de destaque, fazendo com que a população valorize a nossa profissão.

Acabei o meu estágio com uma visão muito diferente da que tinha inicialmente. Posso afirmar que superou bastante as minhas expectativas e que a farmácia comunitária pode ser, sem dúvida, uma opção para o meu futuro profissional. Confirmei que quando se trabalha por gosto, tudo parece mais fácil. O que mais me fascinou em farmácia foi o facto de sentir que estava a ajudar os outros. O bom humor, simpatia, capacidade de ouvir e sorrir são características fundamentais num farmacêutico.

Quero agradecer em primeiro lugar à Dr^a. Cláudia por ter feito do meu estágio o mais completo possível, pela visão empreendedora que tanto nos tentou transmitir e pelo seu incrível espírito criativo. Agradeço também à Dr^a. Catarina por todos os ensinamentos e simpatia que foram essenciais durante todo o estágio, à Cristina pela sua boa disposição e atitude positiva, ao Octavian por toda a ajuda nos momentos de maior pressão, à Isabel por toda a paciência e aos meus colegas de estágio por me terem sempre apoiado nesta nova fase. A toda a equipa agradeço a amizade, dedicação e empenho que tiveram comigo durante este período, pois contribuíram para que eu fosse uma profissional de saúde muito mais competente. Num futuro não muito longínquo aplicarei tudo o que me foi ensinado e tentarei fazer a diferença, tal como me foi transmitido.

5. Bibliografia

1. DECRETO-LEI nº 288/2001. D.R. 1ª Serie A. 246 (10 de Novembro) 7150. [Acedido a 10 de junho de 2016]. Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3724.pdf
2. Site Farmácia de Celas: <http://www.farmaciadecelas.pt/> [Acedido a 10 de junho de 2016]
3. ARMSTRONG, M.A. **Handbook of Human Resource Management Practice**. 10. 2006 [Acedido a 12 de junho de 2016].
4. Portal administração – tudo sobre administração [acedido a 12 de junho de 2015] disponível na internet em: <http://www.portal-administracao.com/2014/10/kaizenfilosofia-melhoria-continua.html>
5. Kaizen Institute- Significado de kaizen [acedido em 12 de junho de 2016] disponível na internet em: <http://pt.kaizen.com/quem-somos/significado-dekaizen.html>