



Carlos André Ferreira Machado da Silva

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Carlos André Ferreira Machado da Silva

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Julho 2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Eu, Carlos André Ferreira Machado da Silva, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010161932, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular 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, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, 15 de Julho de 2016.

Assinatura: _____

Estagiário

(Carlos André Ferreira Machado da Silva)

Diretora Técnica / Orientadora de Estágio

(Dr.^a Maria Filomena Oliveira)

AGRADECIMENTOS

Devido ao facto do funcionamento de uma farmácia de excelência depender de uma equipa profissional e empenhada, gostaria de agradecer a toda a equipa da Farmácia S. Miguel por terem exigido de mim todo o empenho e dedicação necessários para um bom crescimento como farmacêutico, por toda a motivação e ajuda prestada por todos e por contribuírem para que o meu estágio se tornasse um enriquecimento do meu futuro profissional. Obrigado por sempre me fazerem sentir como parte da vossa equipa e por me terem ensinado tudo aquilo que aprendi e, agora, sei sobre Farmácia Comunitária.

Quero deixar um especial agradecimento à Dr.^a Maria Filomena Oliveira por me ter dado esta oportunidade e por me ter orientado ao longo destes meses de estágio, por ter partilhado comigo um pouco da sua experiência e por me ter demonstrado o quanto importante é o profissionalismo ao nível da atividade farmacêutica.

Aos meus colegas de estágio por todo o companheirismo, apoio e momentos vividos em conjunto: Rui, Sílvia e Joana.

ÍNDICE

Abreviaturas	1
1. Introdução	2
2. Análise SWOT	3
2.1. Pontos Fortes	3
2.1.1. Localização	3
2.1.2. Equipa técnica.....	3
2.1.3. Aprendizagem.....	3
2.1.4. Organização e Gestão	4
2.1.5. Portfólio de categorias	5
2.1.6. Atendimento.....	5
2.1.7. Receituário	6
2.1.8. Formações.....	7
2.2. Pontos Fracos	8
2.2.1. Novos princípios ativos e medicamentos de marca.....	8
2.2.2. Medicamentos Manipulados	8
2.2.3. Falta de fundamentos teóricos para aconselhamento.....	9
2.3. Oportunidades	9
2.3.1. Medicina Preventiva	9
2.3.2. Visibilidade virtual.....	11
2.4. Ameaças	11
2.4.1. Foco maior na rentabilização.....	11
2.4.2. Confiança dos utentes.....	12
3. Conclusão	13
Bibliografia	14

ABREVIATURAS

- MICF - Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas;
- FFUC - Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra;
- SWOT - *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*;
- MP - Matéria-prima;
- RSP - Receita Sem Papel;
- SNS - Sistema Nacional de Saúde;
- DCI - Denominação Comum Internacional.

I. INTRODUÇÃO

O estágio realizado é parte integrante do curso Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas (MICF), da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra (FFUC). É pretendido, durante este período, que o aluno desempenhe todas as tarefas típicas do farmacêutico comunitário. Este estágio realizado, no meu caso apenas em farmácia comunitária, pretende garantir ao aluno uma formação adequada daquilo que a profissão farmacêutica representa.

Esta nova etapa permitiu-me ainda perceber que o farmacêutico para além de ser um “especialista do medicamento,” apresenta perante a população um papel essencial, já que é o elemento mais próximo do utente. Por vezes é o farmacêutico o primeiro a contactar com o utente e a identificar o problema ou é o último profissional de saúde com quem o doente tem contato antes de iniciar uma nova terapêutica.

Assim sendo, torna-se óbvio que a atividade farmacêutica não se trata apenas de um processo de dispensa do medicamento, mas sim de um aconselhamento adequado e profissional que apele à total compreensão e esclarecimento do utente relativamente à sua medicação, incentivando, simultaneamente, a uma boa adesão à terapêutica.

O estágio curricular foi realizado na Farmácia Bairro de São Miguel, no período compreendido entre Janeiro e Junho de 2016, sob a tutela e supervisão da Doutora Maria Filomena Oliveira, proprietária e Diretora Técnica da Farmácia que, juntamente com toda a equipa de Farmacêuticos e Técnicos de Farmácia, me ajudaram na aplicação de conhecimentos adquiridos até então, assim como me formaram, tanto a nível técnico-científico, como na componente humana e social, fazendo-me crescer como pessoa e como futuro Farmacêutico.

Este relatório retratará uma reflexão acerca deste período de estágio, resumindo-a de uma forma crítica e clara através da execução de uma análise SWOT (do inglês *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) em relação às atividades e conhecimentos adquiridos no estágio em farmácia comunitária. O mesmo explora ainda a integração da aprendizagem teórica, assim como a adequação do curso às perspetivas profissionais futuras.

2. ANÁLISE SWOT

2.1. PONTOS FORTES

2.1.1. LOCALIZAÇÃO

A Farmácia Bairro de S. Miguel encontra-se situada na rua Vale de S. Miguel, em Eiras, numa zona de elevada densidade populacional. Embora localizada numa zona periférica da cidade, a farmácia apresenta uma boa acessibilidade tanto em matéria de transportes públicos como privados. Para acrescer a estas vantagens a farmácia é ainda munida nas suas imediações por um vasto local de estacionamento, o que facilita o acesso dos utentes.

2.1.2. EQUIPA TÉCNICA

Um dos pontos fortes da Farmácia Bairro São Miguel é a sua equipa de trabalho, dinâmica, empreendedora, ambiciosa e responsável, sendo que a coordenação e colaboração de todos os elementos garante o bom funcionamento da farmácia e a prestação de cuidados de saúde de máxima qualidade aos utentes. O objetivo diário desta equipa pauta-se pela resposta às necessidades da população, encarando o atendimento ao público como uma oportunidade para a prestação de um aconselhamento de qualidade e um serviço de excelência e não só como um ato de dispensa de medicamentos, fomentando-se desta forma uma relação de confiança e empatia com o utente.

As tarefas diárias encontram-se partilhadas por todos, existindo algumas funções pré-definidas pelos membros em algumas áreas, como, por exemplo, a gestão, a conferência do receituário ou a movimentação de stock de matérias-primas (MP) para preparação de medicamentos manipulados, de modo a otimizar o trabalho.

O espírito de entreajuda na equipa reflete-se no bom funcionamento da farmácia, existindo uma constante disponibilidade e atenção ao meu processo de aprendizagem. A equipa técnica mostrou-se sempre disponível ao longo do estágio, possibilitando desta forma ultrapassar as dificuldades encontradas, tanto na aprendizagem de novos conhecimentos como na consolidação dos até então adquiridos. A integração na equipa técnica tornou-se fundamental para o sucesso do estágio, pois a relação entre os elementos de uma equipa e o ambiente de trabalho são elementos cruciais.

2.1.3. APRENDIZAGEM

O processo de ensino em Farmácia Comunitária é sempre contínuo e gradual, abrangendo diferentes áreas relevantes no funcionamento da Farmácia para além do

atendimento ao público. Assim, o farmacêutico tem como dever profissional a adaptação e assimilação constante dos mais recentes progressos científicos e de saúde, por forma a satisfazer as necessidades e dúvidas da comunidade, que por norma, lhe confere uma imagem de confiança e credibilidade.

Enquanto primeira experiência profissional no mercado de trabalho e apesar dos receios, expectativas e inseguranças iniciais, a minha aprendizagem foi continuamente estimulada por toda a equipa, transmitindo-me a confiança necessária para que fosse desenvolvendo autonomia nas diferentes áreas de atuação da farmácia.

2.1.4. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

O meu estágio iniciou-se na recepção e conferência de encomendas, onde tive o primeiro contacto com os medicamentos e respectivas embalagens, conseguindo assim uma bagagem considerável de conhecimento no que diz respeito a nomes comerciais, associação princípio ativo/nome comercial, laboratórios de genéricos, entre outros.

Foi também aqui que comecei a perceber que um bom funcionamento da farmácia de oficina está diretamente associado a uma disponibilidade de produtos em quantidade adequada e em boas condições de conservação. Por forma a garantir a viabilidade económica da farmácia e uma gestão responsável dos produtos disponíveis é necessário ter alguns fatores em conta, como a localização da farmácia, o perfil dos utentes que a frequentam, a estação do ano a decorrer, a área de armazenamento disponível, as prescrições habituais, a rotatividade habitual do produto, e ainda condições de compra, bonificações e campanhas de promoção, entre outros aspetos. Aos poucos, fui aprendendo o porquê da escolha de um fornecedor em relação a outro, para um dado medicamento, os critérios que são tidos em conta na disposição dos produtos e no arranjo de montras, as considerações tomadas para decidir quais os medicamentos com stock maior ou menor, entre muitos outros aspetos que fazem parte do trabalho do Farmacêutico moderno, não se resumindo hoje a nossa profissão ao trabalho efetuado junto do utente.

Necessitei de algum tempo para assimilar toda esta informação, mas com a ajuda de todos os elementos da equipa, e a constante disponibilidade para clarificar todas as dúvidas que iam surgindo à medida que ia contactando com um maior número de situações, tornou-se um processo natural, sendo que na parte final do estágio já sentia alguma autonomia neste campo. Certamente que tudo o que aqui aprendi será uma grande mais-valia para o futuro, mas uma aprendizagem tão rápida e tão profunda não seria possível sem a confiança e, sobretudo, vontade de transmitir conhecimentos que todos demonstraram.

2.1.5. PORTFÓLIO DE CATEGORIAS

Aquando da minha passagem da recepção de encomendas para o atendimento ao balcão, foi feita uma remodelação da disposição dos medicamentos não sujeitos a receita médica expostos aos utentes, ficando estes divididos por categorias relacionadas com a sua utilização principal, tais como “Gripe e Constipações”, “Cuidado dos olhos” ou “Dores Musculares”. Como ainda me encontrava numa fase muito precoce em termos de contactos com nomes comerciais de medicamentos, esta organização possibilitou uma familiarização mais célere com alguns medicamentos.

Após a referida remodelação, e por iniciativa da Dr.ª Cátia Ferreira, foi criado o Portfólio de Categorias. No início de cada semana, era escolhida uma categoria de destaque, e ao longo dessa semana, eram estudados os medicamentos que constam nessa mesma categoria. Primeiramente, eram descritas as principais patologias para as quais são utilizados estes medicamentos, sendo depois os medicamentos diferenciados nos seus mecanismos de ação e posologia, e ainda eram referidos os cuidados a ter no ato da dispensa, bem como os aconselhamentos apropriados em termos de medidas não farmacológicas que poderiam ser úteis no tratamento da patologia.

Toda esta informação foi de extrema importância e facilitou bastante a transição para o atendimento, podendo prestar um serviço de maior qualidade tanto em termos de aconselhamento, como no reforço da informação acerca da posologia, na sugestão de medidas complementares ou de alternativas terapêuticas.

2.1.6. ATENDIMENTO

O atendimento ao público é a última e a mais importante etapa do estágio curricular. Para que seja possível haver um atendimento cuidado, consciente e eficaz por parte do estagiário este deve, na minha opinião, sentir-se confortável com alguns processos como a validação de receitas, a localização dos medicamentos, as funcionalidades do computador, o tipo de discurso e postura adequada no ato de dispensa, entre muitas outras coisas. Por tudo isto, a introdução ao atendimento foi feita gradualmente, começando primeiro pela familiarização com os processos referidos, seguindo-se a observação dos atendimentos efetuados pela equipa técnica da Farmácia, para só depois, sob supervisão, começar a ter um papel ativo na dispensa de medicamentos e subsequente aconselhamento.

Esta é a fase mais gratificante de todo o estágio, podendo aplicar todos os conhecimentos adquiridos e, ao mesmo tempo, sentir a importância de ter um papel ativo na comunidade. Contactei com todo o tipo de utentes, o que me ajudou a desenvolver a

aptidão para adequar o discurso para cada situação e saber o que fazer em atendimentos mais complicados. Esforcei-me por aplicar os ideais que me foram transmitidos, tratando cada utente com a mesma atenção e dedicação, intervindo diretamente no aconselhamento terapêutico, expondo e refletindo o meu conhecimento no diálogo com o utente, fazendo tudo o que podia para que o utente saísse da farmácia esclarecido, confiante na ação do Farmacêutico e satisfeito.

Todos na equipa técnica tiveram um papel preponderante nesta fase, dando-me a oportunidade de visualizar diferentes métodos e técnicas no atendimento, preparando-me para qualquer situação, e esclarecendo-me em todos os aspetos quando colocava dúvidas, preparando-me para uma autonomia no atendimento que não julgava possível quando iniciei este estágio.

2.1.7. RECEITUÁRIO

Durante o meu estágio tive a oportunidade de atravessar uma fase de transição no sistema de aviamento de prescrições, surgindo a Receita Sem Papel (RSP) para substituir o modelo da Receita Electrónica.

Quando iniciei o meu estágio, as receitas seguiam um modelo informático uniforme, transversal a todas as unidades de saúde do país, baseado nas indicações da legislação em vigor, estando igualmente descritos em Diário da República os diferentes subsistemas de saúde e regimes de comparticipação do Estado, bem como as normas de preenchimento de receitas e dispensa de medicamentos. ⁽¹⁻¹²⁾

Neste modelo de receita, para proceder à sua validação, verificava o prazo de validade da mesma, assinatura do médico prescriptor, existência da vinheta do médico e do local de prescrição, número de beneficiário do utente, faturação da receita com o devido organismo, correta ativação de exceção e assinatura do utente no local apropriado.

Através do Despacho de 25 de fevereiro de 2016, a Receita sem Papel adquiriu carácter obrigatório a 01 de abril de 2016, para todas as entidades do Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Após a sua introdução, seguiu-se um pequeno período de adaptação, seguido de uma constatação dos benefícios que este novo modelo de receita proporcionou. Para os profissionais de saúde em Farmácia Comunitária, diminui-se a possibilidade de erro na cedência de medicamentos, bem como diminui a carga de trabalho pois, com a desmaterialização da receita, deixa de ser feita a conferência manual de todas as receitas, reduzindo também o erro humano nesta validação, que acarreta prejuízos financeiros para a Farmácia.

Para o utente, o principal visado nesta reformulação, deixa de ter várias receitas com vários medicamentos pois todos os produtos de saúde prescritos são incluídos num único receituário, quer sejam compartilhados pelo Estado ou não. O utente fica também com a opção de, no ato da dispensa na Farmácia, poder aviar todos os produtos de saúde constantes na receita ou apenas parte deles, podendo, numa data e local distintos, aviar os restantes produtos.

Apesar de sentir que os pontos positivos desta mudança são inegáveis, existem ainda algumas situações passíveis de melhoramento, nomeadamente o facto de, no caso de falência do sistema informático, não existir a possibilidade de aviamento da receita, tendo de se proceder a vendas suspensas para tentar contornar a situação. Outro ponto negativo a apontar será a ineficácia dos canais de comunicação em esclarecer os utentes quanto às novas receitas, levando a que houvesse muita contrainformação, o que induziu as pessoas em erro. Claro que, como Profissional de Saúde e com um papel ativo na comunidade, cabe ao Farmacêutico o dever de ajudar e esclarecer os utentes na melhor medida possível, no entanto penso que algumas situações poderiam ter sido evitadas com uma gestão diferente da situação. Não obstante esta situação, e após a adaptação, a RSP revela-se como um sucesso tanto para utentes como para Profissionais de Saúde.

2.1.8. FORMAÇÕES

Numa Farmácia existe uma quantidade infindável de produtos, que visam satisfazer todas as necessidades de um utente. Todos os dias são introduzidos novos produtos no mercado, quer sejam alternativas às opções terapêuticas atuais ou algo de inovador, pelo que um Farmacêutico moderno deve estar sempre na vanguarda, sendo da sua responsabilidade manter-se atualizado em relação às patologias e aos produtos que mais se adequam no tratamento destas.

Neste sentido, desde cedo fui incentivado a frequentar formações que pudessem enriquecer as minhas lacunas, que nesta fase ainda são grandes, tendo tido a oportunidade de o fazer, a convite de algumas empresas. Desde Dermocosmética, higiene oral, produtos sazonais, entre outras, foi-me apresentada uma panóplia de soluções para problemas com que lidava diariamente em atendimento na Farmácia, ficando a perceber melhor os mecanismos patológicos que levam o utente a procurar ajuda, o que me permitiu melhorar bastante a abordagem e o diálogo com o utente.

Quer seja uma formação de uma grande empresa, uma formação mais pessoal na própria farmácia, ou uma simples conversa informal com um delegado de propaganda médica acerca de um novo produto, todas estas situações serviram para abrir horizontes, sendo

uma parte essencial no despertar de novos interesses e contínua formação de qualquer farmacêutico, sempre com o objetivo de melhorar a qualidade na prestação de serviço ao utente, estando preparado para qualquer situação.

2.2. PONTOS FRACOS

2.2.1. NOVOS PRINCIPIOS ATIVOS E MEDICAMENTOS DE MARCA

Um dos maiores desafios na minha adaptação durante o estágio foi a associação de princípios ativos ao seu nome comercial. Tendo contactado maioritariamente com a denominação comum internacional (DCI) das moléculas, foi um pouco complicado lidar com o vasto leque de medicamentos e associar o nome ao princípio ativo e à sua função. Para não transmitir uma certa insegurança no atendimento ao público, foi crucial o primeiro contacto na recepção de encomendas e na arrumação de medicamentos. Aproveitei para estudar alguns dos medicamentos com maior rotação, assim como algumas moléculas com as quais ainda não me tinha deparado ao longo do curso MICE. Mesmo assim, surgiam sempre algumas dúvidas durante o contacto com o utente, que foram sanadas com o recurso ao sistema informático, a ajuda de toda a equipa técnica que se mostrou sempre pronta a auxiliar nestes casos e, claro, com o decorrer do tempo e exposição repetida aos medicamentos.

2.2.2. MEDICAMENTOS MANIPULADOS

Os medicamentos manipulados constituem uma boa solução quando medicamentos produzidos industrialmente não respondem às necessidades farmacoterapêuticas de doentes específicos. Seja por inexistência de dosagem adequada para um dado paciente, a necessidade de uma forma farmacêutica apropriada ou até devido a uma intolerância a alguns excipientes, a possibilidade de personalizar a terapêutica exclusiva de um paciente será sempre uma mais valia para melhor servir a comunidade e responder às necessidades de uma população heterogénea.

No entanto, o número de prescrições e preparação de medicamentos manipulados é, atualmente, bastante reduzido em relação à prescrição e dispensa de outros medicamentos.

Por esta razão, apesar de a Farmácia S. Miguel ter boas condições para a preparação de medicamentos manipulados, acabei por ter pouco contacto com esta área da farmácia comunitária.

2.2.3. FALTA DE FUNDAMENTOS TEÓRICOS PARA ACONSELHAMENTO

Durante o meu percurso neste estágio adquiri imenso conhecimento acerca de várias áreas terapêuticas, o que me ajudou bastante a lidar com diferentes tipos de atendimentos e situações, de modo a corresponder da melhor forma às expectativas do utente. No entanto, existiram algumas áreas nas quais tive uma maior dificuldade em assimilar conhecimentos pois não senti que tivesse os fundamentos teóricos necessários para complementar um volume tão grande de oferta em termos de produtos.

Maioritariamente, as dificuldades surgiram com as áreas de Dermocosmética, Puericultura, Higiene Oral e Medicamentos de uso veterinário. Estes dois últimos, com a ajuda de conhecimentos transmitidos pela equipa técnica, por Formações e também por interesse pessoal, tornaram-se obstáculos ultrapassados, sendo que na parte final do estágio sentia-me capaz de um atendimento seguro, eficaz e com qualidade, sabendo lidar com diferentes situações. Quanto a Dermocosmética e puericultura, apenas quando se tratava de produtos de elevada rotação sentia a confiança necessária para ajudar o utente, tendo de recorrer ao auxílio de outros elementos da equipa técnica para clarificar o utente e efetuar um aconselhamento de qualidade na grande maioria das situações.

A complementação do conhecimento nestas áreas com formações, trocas de ideias, busca de conhecimento por iniciativa própria e, também, através da execução da atividade profissional será, certamente, o caminho a percorrer de modo a ultrapassar este obstáculo.

2.3. OPORTUNIDADES

2.3.1. MEDICINA PREVENTIVA

É do conhecimento geral que em Portugal predomina a chamada Medicina Curativa, isto é, a grande maioria da população procura um alívio das enfermidades, não se preocupando tanto com a prevenção das mesmas. Não é uma regra geral, mas a verdade é que a nossa população evidencia um elevado índice de comportamentos de risco, descurando os perigos que estes acarretam para a saúde futura, agindo apenas quando algo está mal.

Perante este cenário, torna-se prioritário tomar medidas com o intuito de reverter esta mentalidade despreocupada e educar a população. Esta, com um acesso cada vez mais rápido e facilitado a informação, mas sem a capacidade de filtrar e reter aquilo que realmente interessa, acaba por necessitar de ajuda para tomar uma decisão sensata, consciente e segura no que respeita a sua saúde a longo termo. Esta conjugação de fatores

levou ao crescimento da Medicina Preventiva, quer em termos de visibilidade para os utentes, quer em termos de atenção sob os olhares dos profissionais de saúde.

Com a ajuda dos meios de comunicação, e mesmo o marketing inteligente de algumas empresas, já é notória uma diferença de mentalidade por parte das gerações mais jovens, havendo um maior cuidado com a alimentação e prática de exercício físico, por exemplo. Também a população mais envelhecida registou uma maior preocupação no melhoramento da sua qualidade de vida, registando-se um aumento da procura nos suplementos alimentares que tragam benefícios aos principais problemas que afetam os utentes idosos.

Com um mercado em clara expansão, e uma oportunidade de fazer parte de uma intervenção direta na mudança do estilo de vida virado para a manutenção da saúde, o Farmacêutico comunitário perfila-se como um candidato ideal para conectar os utentes e as unidades de saúde, multiplicando-se as iniciativas em Farmácia com vista a detetar precocemente futuros problemas de saúde e as ações de educação da população para uma rotina saudável e segura.

Um caso de sucesso que pude observar durante o meu estágio foi a implementação de rastreios de manutenção de peso saudável e sessões de acompanhamento nutricional, que eram realizados uma vez por semana por uma nutricionista devidamente qualificada. Após uma fase inicial de rastreios, várias pessoas optaram por alterar o seu estilo de vida, com o intuito de seguir um regime alimentar mais saudável e adequado, complementado com alguns produtos de que a farmácia dispunha. Ao fim de algumas semanas era visível a satisfação dos utentes, tendo-se traduzido todo este processo num ganho de saúde por parte das pessoas e numa oportunidade de negócio por parte da farmácia.

Outras ações foram feitas neste sentido, tal como rastreios auditivos ou rastreios de celulite, havendo oportunidade para expandir o número de iniciativas e serviços por parte da farmácia comunitária, como por exemplo consultas de Cessação Tabágica, consultas de Podologia ou aconselhamento em Dermocosmética.

O farmacêutico moderno deve ter uma visão ampla do seu potencial papel numa comunidade, necessitando de intervir por sua iniciativa, de modo a oferecer aos seus utentes a possibilidade de melhorar a sua qualidade de vida, a sua saúde e bem-estar, sendo este um nicho de mercado com bastante potencial e em franco crescimento, traduzindo-se numa clara oportunidade para a modernização e diferenciação da farmácia comunitária.

2.3.2. VISIBILIDADE VIRTUAL

Com o avanço da tecnologia, o acesso à informação tornou-se instantâneo, sendo fulcral para qualquer empresa ou negócio com um espaço físico, possuir também um espaço virtual. A farmácia não é exceção, sendo certo que uma boa maneira de atrair ou fidelizar um cliente ocasional passa por ter uma representatividade e visibilidade grande.

Durante o estágio tive a oportunidade de, em conjunto com a equipa técnica e outros estagiários, atualizar a informação virtual da farmácia e criar uma página representativa da mesma. As vantagens desta presença online significam que, com uma pequena pesquisa, um utente que não esteja familiarizado com a farmácia passa a dispor instantaneamente de informações como a localização, horário de funcionamento, serviços disponibilizados, contactos e ainda ações relevantes a realizar num futuro próximo, como, por exemplo, rastreios. O facto de esta representação não existir pode levar um utente a optar por outra farmácia que disponibilize estas informações, sendo este um importante passo para a modernização do nosso espaço de saúde.

2.4. AMEAÇAS

2.4.1. FOCO MAIOR NA RENTABILIZAÇÃO

Uma Farmácia foi, e sempre será, um negócio. É certo que a sua prioridade recai no utente, tentando atender às suas necessidades da melhor forma possível. No entanto, por mais nobre que seja a profissão, continua a ser um negócio, um meio de sustento, para o Farmacêutico. Um atendimento consciente, responsável e que tem como principal foco o utente e as suas necessidades, aliado a uma gestão inteligente e racional, constituem um modelo próspero, que dignificam a Profissão e, dentro do possível na atual conjuntura do sector, resultam no sucesso financeiro e social da Farmácia e dos seus colaboradores. Porém, com a diminuição das margens de lucro, das participações do Estado e da capacidade de compra dos seus utentes ao longo destes últimos anos, muitas Farmácias sentem bastante dificuldade em seguir ou adaptar-se a este modelo, estando em causa a sobrevivência financeira das mesmas.

O aumento de espaços concorrenciais com produtos de saúde, aliado a localizações estratégicas, gestão profissional e marketing intenso, levou também ao agravamento desta situação, aumentando a precariedade de muitas farmácias.

Com estas agravantes, acentua-se a necessidade de fidelizar clientes e vender, de modo a reverter a situação, podendo existir a tentação de o foco ser maior na venda do que no interesse do utente. Como já referi, aliar uma gestão inteligente e racional da farmácia,

assim como a especialização e diferenciação em áreas e serviços farmacêuticos, deverá ser o caminho a seguir, mantendo a integridade e ética tão característica da nossa Profissão.

2.4.2. CONFIANÇA DOS UTENTES

A heterogeneidade da população que frequenta uma Farmácia obriga a que o Farmacêutico seja capaz de adequar o seu discurso de modo a comunicar eficazmente com o utente. Com o aumento da informação disponibilizada através de todos os meios de comunicação, a população tende a formar opiniões, muitas vezes em fundamentos errados ou incompletos, mas que resulta na perda de confiança nos Profissionais de saúde.

Fruto de alguma inexperiência, torna-se fulcral adquirir bem cedo na carreira as devidas competências que permitam ultrapassar este obstáculo, de modo a aumentar a probabilidade de adesão à terapêutica por parte do utente, e recuperar a confiança da população.

Trata-se assim de uma ameaça para o jovem Farmacêutico, um obstáculo para qualquer profissional cuja ocupação integra atendimento ao público, mas que se reveste de especial importância na nossa área pois uma comunicação ineficaz entre um Farmacêutico e o seu utente poderá comprometer a terapêutica instituída, levar a omissão de informação de parte a parte, resultando num ato Farmacêutico desprovido de qualidade e segurança.

Um bom Farmacêutico deve saber ouvir, analisar, opinar, inquirir e, fundamentalmente, aconselhar e exprimir-se de forma clara e objetiva, transmitindo sempre confiança e segurança em tudo o que faz e diz.

3. CONCLUSÃO

Após o término do estágio curricular, considero toda esta experiência como bastante positiva, tanto em termos de crescimento profissional como pessoal, tratando-se de uma ótima introdução ao mundo do mercado de trabalho e preparando-me para o que o futuro reserva.

Recordo os receios e nervosismo dos primeiros dias, as inseguranças típicas de quem está a iniciar esta etapa, e a vontade de trabalhar, aprender e aplicar todas as competências e conhecimentos que fui adquirindo ao longo dos anos. Sinto que aprendi imenso, e sei que um fator preponderante na motivação que senti todos os dias para trabalhar se deveu à maneira como fui integrado numa equipa fantástica, em que todos mostraram vontade de transmitir conhecimentos, opiniões e os valores em que acreditam. Quando existe um espírito de amizade e entreaajuda tão grande, torna-se mais fácil aprender e trabalhar com gosto.

Para além de tudo o que aprendi, algo que me marcou imenso foi, sem dúvida, a relação com as pessoas. Sinto-me privilegiado pela confiança que depositavam em mim, apesar de ser um estagiário, e nunca pensei que em tão pouco tempo fosse possível criar uma empatia tão grande. Fosse para pedir um conselho, desabafar sobre uma situação, contar uma história, ou um simples cumprimento, é gratificante sentir na pele o lugar em que o Farmacêutico se insere na sua comunidade.

Considero essencial esta preparação faseada para a formação de qualquer futuro profissional, até porque nem tudo se aprende nos livros. Foi uma experiência fantástica, e embora saiba que ainda tenho muito a aprender, sinto-me agora capaz de enfrentar novos desafios, sempre com a mesma motivação e determinação para fazer melhor a cada dia.

BIBLIOGRAFIA

1. DESPACHO no 4322/2013, 25 de Março. Diário da República, 2a Série. 59.
2. INFARMED. Normas relativas à dispensa de medicamentos e produtos de saúde. 2013.
3. LEI no 14/2000, 8 de Agosto. Legislação Farmacêutica Compilada, INFARMED.
4. DESPACHO no 11387-A/2003, 23 de Maio. Diário da República, 2o Série. 133.
5. DESPACHO no 4521/2001, 31 de Janeiro. Diário da República, 2o Série. 54.
6. LEI no 6/2010, 7 de Maio. Diário da República, 1o Série. 89.
7. DESPACHO no 14123/2009, 23 de Junho. Diário da República, 2o Série. 119.
8. DESPACHO no 1234/2007, 25 de Janeiro. Diário da República, 2o Série. 18.
9. DESPACHO no 10280/2008, 8 de Abril. Diário da República, 2o Série. 69.
10. DESPACHO no 10279/2008, 8 de Abril. Diário da República, 2o Série. 69.
11. PORTARIA no 364/2010, 23 de Junho. Diário da República, 1o Série. 120.
12. DESPACHO no 13020/2011, 29 de Setembro. Diário da República, 2o Série. 188.
13. DESPACHO no 2935-B/2016, 25 de Fevereiro, Diário da República, 2o Série, 39.