

Imagem da capa: *Alchemist desk*, por Juanmonino

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

Ana Rita Oliveira Rosa

Setembro de 2013



Estágio realizado na Farmácia Bairro de São Miguel, em Coimbra, durante o período de 2 de Abril a 19 de Julho de 2013.

A Orientadora de Estágio

Dr.^a Maria Filomena Oliveira

A estagiária

Ana Rita Oliveira Rosa

Eu, Ana Rita Oliveira Rosa, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o n.º 2007108751, 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.

Coimbra, 13 de Setembro de 2013.

(Ana Rita Oliveira Rosa)

LISTA DE ABREVIATURAS

ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde

ANF – Associação Nacional das Farmácias

ARS – Administração Regional de Saúde

ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

BPF – Boas Práticas de Farmácia

CCF – Centro de Conferência de Faturas

CNP – Código Nacional de Produto

DCI – Denominação Comum Internacional

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

IPAC – Instituto Português de Acreditação

ISQ – Instituto Superior de Qualidade

IVA – Imposto sobre o valor acrescentado

MNSRM – Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

MSRM – Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

OF – Ordem dos Farmacêuticos

PIC – Preço Inscrito na Cartonagem

PVP – Preço de Venda ao Público

RAM – Reação Adversa Medicamentosa

SAMS – Sindicato dos Bancários do Centro

SNS – Serviço Nacional de Saúde

ÍNDICE

1.INTRODUÇÃO.....	1
2.ORGANIZAÇÃO DA FARMÁCIA	1
2.1 Localização	1
2.2 Horário de Funcionamento	2
2.3. Recursos Humanos	2
2.4. Instalações e Equipamentos.....	3
2.4.1 Caracterização Exterior	3
2.4.2 Caracterização Interior.....	3
2.5 Sistema Informático	6
3. REGULAMENTAÇÃO.....	6
4.INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO CIENTÍFICA.....	7
5. GESTÃO DA FARMÁCIA	8
5.1 Gestão de Recursos Humanos.....	8
5.2 Verificação do Receituário e Faturação	9
5.3 Gestão de Equipamentos e Recursos Materiais	10
6. APROVISIONAMENTO, ARMAZENAMENTO E GESTÃO DE EXISTÊNCIAS	11
6.1 Seleção de Fornecedores.....	12
6.2 Realização de Encomendas	13
6.3 Receção e conferência de encomendas.....	13
6.4 Gestão de devoluções.....	15
6.5 Armazenamento	15
6.6 Controlo de Prazos de Validade	16
7. INTERVENÇÃO FARMACÊUTICO – DOENTE – MEDICAMENTO	17
8. DISPENSA DE MEDICAMENTOS	19
8.1 Medicamentos Sujeitos a Receita Médica.....	19
8.2 Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica – A indicação Farmacêutica.....	24
8.3 Outros Produtos de Saúde	26
9.CONCLUSÃO	30
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	vii

1.INTRODUÇÃO

O estágio é, na realidade farmacêutica, um elo de ligação fundamental entre os conhecimentos adquiridos no decorrer dos anos letivos, e a prática profissional.

A solicitação constante por parte dos utentes de esclarecimentos e aconselhamento, obriga a que o farmacêutico desenvolva, dia após dia, uma imagem de confiança e credibilidade, sustentada numa base de conhecimentos alargada, que não é adquirida apenas no contexto académico, mas sim continuamente.

O meu estágio realizou-se na Farmácia Bairro de São Miguel, sob a orientação da Dr.^a Maria Filomena Oliveira, e teve duração de 640 horas, tendo iniciado a 2 de Abril e terminado a 19 de Julho de 2013. No entanto, toda a equipa contribuí para a minha integração e aprendizagem.

O presente relatório tem como objetivo elucidar de forma sintética as atividades aprendidas e desenvolvidas ao longo do estágio, bem como alguns aspetos do funcionamento da Farmácia Comunitária.

Para além disso, também pretendo enfatizar o papel do farmacêutico como especialista do medicamento e agente de saúde pública.

2.ORGANIZAÇÃO DA FARMÁCIA

2.1 Localização

A Farmácia Bairro de São Miguel localiza-se no Bairro de São Miguel em Eiras, Coimbra desde Outubro de 2008. Anteriormente, situava-se no Arco da Almedina, sendo designada por Farmácia Lopes Rodrigues. A mudança de localização da Farmácia teve como objetivo melhorar as condições de instalação.

A sua localização privilegiada próxima de diversos serviços de saúde, como o Centro de Saúde de Eiras e o hospital privado IDEALMED, e a fácil acessibilidade proporciona uma afluência populacional muito heterogénea, abrangendo diversos escalões etários e contextos socioculturais. A Farmácia Bairro de São Miguel para

além de utentes ocasionais beneficia de um vasto grupo de utentes fidelizados, os quais depositam total confiança na equipa técnica.

2.2 Horário de Funcionamento

O horário normal de funcionamento da Farmácia é das 9h00 às 20h30, de segunda a sexta-feira, e das 9h-13h e das 15h às 19h aos sábados, horário que se encontra afixado exteriormente na Farmácia de forma visível.²

O interesse de saúde pública e o dever de garantir o acesso imediato ao medicamento de urgência impõe às Farmácias a realização de um serviço permanente, ou seja, encontram-se abertas continuamente durante 24 horas. Todas as Farmácias são escaladas, sendo obrigadas a cumprir os turnos atribuídos, sob pena de serem punidas legalmente em caso de incumprimento. Deste modo, a Farmácia Bairro de São Miguel realiza um serviço a cada 22 dias.

2.3. Recursos Humanos

A Farmácia Bairro de São Miguel distingue-se pelo profissionalismo e pelo espírito de entreajuda de todos os colegas de equipa. Deste modo, o sucesso desta equipa está relacionado com a delegação de funções específicas a cada membro, mas também se deve às formações complementares que vão sendo proporcionadas por diferentes entidades.

Assim, a equipa desta Farmácia é constituída pelos seguintes elementos:

Dr.^a Maria Filomena Oliveira – Diretora Técnica e Proprietária;

Dr.^a Alexandre Albuquerque – Farmacêutica Substituta;

Dr. Nuno Ribeiro – Farmacêutico;

Dr.^a Cátia Ferreira – Farmacêutica;

Sr. Sílvio Marques – Ajudante Técnico de Farmácia com Registo de Prática;

Sr. Ricardo André Oliveira – Ajudante Técnico de Farmácia;

Dr. Vítor Oliveira – Responsável pela Contabilidade e Administração (Técnico Oficial de Contas);

Sr.^a D. Paula Matos – Auxiliar de limpeza.

2.4. Instalações e Equipamentos

2.4.1 Caracterização Exterior

A Farmácia Bairro de São Miguel é facilmente identificável por uma cruz luminosa, colocada perpendicularmente à fachada principal do edifício e por um letreiro "Farmácia Bairro São Miguel", ambos concedidos com a legislação em vigor.³

A Farmácia encontra-se perfeitamente instalada ao nível da rua, com uma fácil acessibilidade a todos os utentes incluindo crianças, idosos e cidadãos portadores de deficiência. Apresenta uma fachada, com três montras, que constituem a primeira imagem a transmitir aos utentes e que são renovadas frequentemente.

No interior e no exterior da Farmácia, existe uma placa com o nome da Diretora- Técnica, como consta no certificado de registo do INFARMED.

Para o atendimento noturno em dias de serviço, existe um postigo de atendimento e uma campainha, tendo na porta afixados o horário de funcionamento e a folha informativa referente à escala mensal das Farmácias de serviço.

2.4.2 Caracterização Interior

Zona de atendimento ao público – é um espaço amplo e iluminado por luz natural, de forma a ser um local agradável, tanto para os utentes como para a equipa técnica. Pela sua forma, permite uma boa circulação dos utentes e que os mesmos consigam visualizar a diversa variedade de produtos da Farmácia. É composta por cinco postos de trabalho, cada um com o respetivo terminal informático, aparelho de leitura ótica, impressora e terminal de multibanco. O balcão é ainda local de exposição e promoção de alguns produtos, folhetos informativos e campanhas publicitárias.

Nesta zona existe um grande número de lineares com diversos produtos. Estes produtos encontram-se agrupados por marcas comerciais e categorias. Deste modo, existem produtos de dermocosmética (Avène®, La Roche Posay®, Lierac®, Roc®, Uriage®), produtos de puericultura, produtos de higiene oral e capilar, produtos sazonais, produtos dietéticos, produtos de fitoterapia, produtos em promoção e material ortopédico. Também existe uma zona com os produtos veterinários não sujeitos a receita médica.

Atrás do balcão, encontram-se os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), que por sua vez estão organizados de acordo com a sua forma farmacêutica e dentro desta por ordem alfabética. Todos estes medicamentos encontram-se inacessíveis ao utente, mas de fácil visualização.

Em anexo à zona de atendimento ao público existe um gabinete de atendimento personalizado onde são prestados serviços farmacêuticos de promoção da saúde e bem-estar dos utentes, definidos pela portaria n.º 1429/2007, de 2 de Novembro⁴, tais como: administração de medicamentos e vacinas não incluídas no Plano Nacional de Vacinação, testes de gravidez e, também a determinação de parâmetros bioquímicos nomeadamente glicémia, colesterol total, colesterol – HDL, triglicéridos e ácido úrico.

É também importante referir, que nesta zona de atendimento ao público existe uma balança que permite medir o peso, altura, índice de massa corporal, percentagem de massa gorda e tensão arterial, assim como uma mesa digital interativa com jogos para as crianças, de modo a que estas estejam entretidas enquanto os pais e avós estão ser atendidos.

Zona de receção de encomendas - esta zona é de acesso reservado apenas à equipa técnica da Farmácia. Existe, aqui, um aparelho de leitura ótica e duas impressoras, uma de código de barras e outra convencional. Constitui uma zona de receção, envio, conferência de encomendas, marcação de preços, gestão de devoluções, etc. Acima do balcão estão todos os *dossiers* com as faturas dos fornecedores, as pastas dos utentes e outros documentos com carácter importante.

Zona de armazenamento – encontra-se junto à zona de receção de encomendas. É constituída por um conjunto de gavetas deslizantes onde são guardados os MSRMs seccionados por formas farmacêuticas, via de administração e ordem alfabética, de acordo com a classificação proposta pelo INFARMED, IP e pela regra “first expiring, first out”. Os estupefacientes e psicotrópicos estão armazenados em gavetas com cadeado.

Existe também um armário de colunas deslizantes, para que se possam armazenar todos os medicamentos que devido ao elevado número em *stock* ultrapassam a capacidade de arrumação das gavetas deslizantes. Neste espaço encontram-se ainda armazenados medicamentos de uso veterinário sujeitos a receita médica, meias de descanso, luvas, material de penso, entre outros.

Nesta mesma zona, encontra-se o frigorífico para armazenar medicamentos que necessitam de ser conservados entre os 2 e 8°C (insulinas, anéis vaginais, alguns colírios e vacinas).

No armazém contíguo são guardados produtos que são comprados em grande quantidade.

Gabinete da direção técnica - é o local destinado à burocracia relacionada com a gestão, contabilidade e administração da Farmácia, constituindo também uma zona de arquivo para a documentação e bibliografia obrigatória de consulta. É também um local de verificação de receituário e de reunião com os delegados de informação médica.

Gabinete de apoio – é o local onde a equipa técnica pode conferir o receituário e, também onde por vezes se realizam diversas ações de formação a nível interno com os representantes do produto.

Laboratório – é constituído por uma bancada em mármore com lavatório incorporado, uma balança de precisão, um armário com todas as matérias primas necessárias, um exaustor, e também o material de laboratório obrigatório.⁵ É um espaço destinado à preparação, controlo de qualidade, acondicionamento e rotulagem dos medicamentos manipulados. Esta área também se destina à reconstituição de antibióticos de preparação extemporânea que, devido à sua instabilidade, são preparados no ato da dispensa.

Zona de descanso – esta zona é destinada ao descanso dos funcionários nas noites em que a Farmácia está de serviço e ao descanso nos intervalos dos horários de trabalho, onde os funcionários podem fazer refeições rápidas.

É importante referir que todas as áreas estão climatizadas, de forma a garantir as condições corretas de conservação dos produtos da Farmácia e que todos os dados de climatização são registados informaticamente, uma vez que a farmácia está equipada com um sistema de sondas devidamente calibradas que recolhem automaticamente esta informação.

2.5 Sistema Informático

O programa informático utilizado na Farmácia Bairro de São Miguel é o SIFARMA 2000®, desenvolvido pela empresa *Glintt*. A partir deste sistema é possível não só desempenhar todas as funções relacionadas com a gestão informática, mas também o perfil farmacoterapêutico dos utentes, consulta de interações medicamentosas, contra-indicações, entre outros. Devido a todas as potencialidades deste sistema, permite que haja uma menor margem de erro e maior eficácia no aconselhamento terapêutico.

3. REGULAMENTAÇÃO

A atividade farmacêutica está sujeita a uma legislação própria que regula o funcionamento das Farmácias Comunitárias e orienta o desempenho profissional, sob o ponto de vista jurídico e deontológico. Assim a regulamentação da atividade da classe farmacêutica está a cargo do INFARMED, da Ordem dos Farmacêuticos⁶ (OF), I.P.⁷ e da Associação Nacional das Farmácias (ANF).⁸

O INFARMED, I.P é um organismo pertencente ao Ministério da Saúde dotado de autonomia financeira e administrativa com atribuições nos domínios da avaliação, autorização, disciplina, inspeção e controlo de produção, distribuição,

comercialização e utilização de medicamentos de uso humano, incluindo os medicamentos à base de plantas e homeopáticos, e de produtos de saúde (que incluem produtos cosméticos e de higiene corporal, dispositivos médicos e dispositivos médicos) em Portugal.

A Ordem dos Farmacêuticos constitui o órgão que abrange e representa a classe farmacêutica. Exerce a sua ação nos domínios social, científico, cultural, deontológico, profissional e económico da atividade farmacêutica.

A ANF é um terceiro órgão, de cariz associativo, que tem como objetivo defender os legítimos interesses (morais, profissionais e económicos) das Farmácias Comunitárias.

Uma vez que a atividade farmacêutica assenta num conjunto de regras e princípios de cumprimento obrigatório, que visam o exercício adequado da profissão, foi elaborado um conjunto de normas orientadoras:

- Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos (Decreto-Lei n.º 288/2001, de 10 de Novembro), o qual define "Ato Farmacêutico" e os direitos e deveres dos farmacêuticos;
- Boas Práticas Farmacêuticas (BFP)⁹, conjunto de condutas elaborado pela OF e ANF com o objetivo de disciplinar e melhorar a intervenção farmacêutica, direcionando os cuidados para o utente;
- Livro Branco da Farmácia Europeia, publicação do grupo farmacêutico da U.E. que define o farmacêutico como agente de saúde pública e especialista do medicamento, referindo os seus deveres para com a sociedade.

Todo o regime jurídico que tutela as Farmácias Comunitárias está incluído no Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto.

4. INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO CIENTÍFICA

O farmacêutico, enquanto agente de saúde pública e especialista do medicamento, tem o dever de estar sempre atualizado. Apesar do SIFARMA 2000® servir de suporte científico ao atendimento, esse sistema não dispensa a consulta da

literatura científica existente sobre os medicamentos e, numa altura em que as pessoas têm acesso a enormes quantidades de informação, essa consulta pode ser determinante para dissipar algumas dúvidas surgidas aquando o esclarecimento aos doentes.

Deste modo, na Farmácia Bairro de São Miguel podemos encontrar como publicações de carácter obrigatório¹⁰: a Farmacopeia Portuguesa IX, o Regime Geral de Preços de Manipulados e Manipulações, o Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, o Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos e o Formulário Galénico Português.

Como bibliografia complementar, a Farmácia possui várias publicações, como são exemplo: Índice Nacional Terapêutico, Prontuário Terapêutico, Simposium Terapêutico, Publicações periódicas (Revista Farmácia Saúde, Revista da Ordem dos Farmacêuticos, Revista da Ordem dos Farmacêuticos).

Existe ainda o livro de reclamações, obrigatório em todos os estabelecimentos abertos ao público.

5. GESTÃO DA FARMÁCIA

Hoje em dia, a gestão correta de uma farmácia é crucial para o sucesso da mesma, uma vez que existem constantes alterações a nível do mercado e da legislação.

A gestão da Farmácia Bairro de São Miguel é realizada pelo Técnico Oficial de Contas, o Dr. Vítor Oliveira recorrendo frequentemente ao sistema de informação utilizado na Farmácia – o SIFARMA 2000® – para recolher informação e dados operacionais.

5.1 Gestão de Recursos Humanos

Apesar das instalações físicas, os equipamentos e os recursos financeiros serem necessários a uma organização, a gestão dos recursos humanos é fundamental para o sucesso de uma Farmácia.

Na Farmácia Bairro de São Miguel procura-se que as decisões sejam tomadas em conjunto existindo partilha de conhecimento e experiências entre todos.

Todos os colaboradores têm que estar informados de modo a prestar aconselhamento adequado de acordo com as necessidades do utente. Deste modo, essas competências podem ser adquiridas através de formações promovidas pelos próprios laboratórios dos produtos ou por iniciativa própria.

5.2 Verificação do Receituário e Faturação

Após a validação da receita aquando a dispensa dos medicamentos, é efetuada uma dupla conferência na Farmácia para detetar eventuais erros de dispensa que possam pôr em risco a saúde do doente, tais como a troca do medicamento, engano na dosagem ou na apresentação. Durante o decorrer do meu estágio, verifiquei pontualmente algumas receitas.

Deste modo, procede-se à organização das receitas separando-as por organismos de participação agrupando-as em lotes de trinta, ordenadas de acordo com o número processado informaticamente e impresso. No final do mês, procede-se ao fecho dos lotes, iniciando-se uma nova série. É emitido um verbete de identificação para cada lote, documento que contém as seguintes informações: código informático, nome e sigla do organismo; nome da Farmácia, código ANF e carimbo; mês e ano; código tipo e número sequencial do lote; quantidade de receitas e produtos; valor total do lote correspondente a PVP, valor pago pelos utentes e participação do organismo. Emite-se a Relação Resumo de Lotes de cada organismo, contendo informação relativa a todos os lotes agrupados. Este documento é emitido em triplicado. Para efeitos de contabilidade, emite-se em quadruplicado a Fatura Mensal de medicamentos.

Até ao dia dez de cada mês são enviados ao Centro de Conferência de Faturas na Maia, pertencente à Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) os lotes das receitas do mês anterior acompanhados dos respetivos Verbetes de Identificação, Relação Resumo e Fatura Mensal, no caso dos organismos referentes ao SNS. O receituário dos outros organismos é enviado para ANF.

Os erros de receituário levam à recusa das receitas por parte do CCF, inviabilizando o pagamento das participações às Farmácias. A estas é dirigida uma listagem com o motivo da recusa para que possam corrigir e voltar a enviar as receitas devolvidas (as farmácias têm sessenta dias para a correção das receitas).

5.3 Gestão de Equipamentos e Recursos Materiais

De acordo com as BPF⁹, existe uma lista de equipamentos que a farmácia deve possuir e para os quais estão definidos diferentes requisitos de verificação e/ou calibração:

- Equipamentos sujeitos a Calibração (ex.: balanças, termómetros, termohigrómetros);
- Equipamentos sujeitos a Ensaios de Desempenho (ex.: frigoríficos, armazéns);
- Ensaios sujeitos a Verificação Metrológica Legal (ex.: balanças);
- Equipamentos não sujeitos a Calibração nem Verificação Metrológica Legal (ex.: banhos termostatizados).

A calibração é um conjunto de operações que estabelecem a relação entre os valores indicados por um instrumento de medição ou um sistema de medição, e os correspondentes valores de grandeza realizado por um padrão de referência.

Para dar cumprimento ao definido nas BPF, todos os equipamentos de medida deverão ser controlados e verificados periodicamente, a fim de assegurar a exatidão das medidas para os quais são utilizados. Durante o meu estágio pude assistir à calibração dos equipamentos pelo ISQ, Instituto Superior de Qualidade.

Esta entidade, acreditada pela IPAC, acredita anualmente que efetuou a calibração e emite um certificado de calibração do equipamento com a descrição dos erros associados à pesagem.

A verificação metrológica legal é um conjunto de operações efetuadas por um organismo do Serviço Nacional de Metrologia Legal, (ou por outro organismo legalmente autorizado), a fim de constatar e confirmar que o instrumento de medição satisfaz inteiramente as exigências regulamentares sobre a sua verificação.

A verificação metrológica deve ocorrer em equipamentos que são utilizados em transações comerciais, em que o resultado da sua utilização influencia o preço final, como por exemplo as balanças¹¹.

A entidade competente que realiza a verificação metrológica legal confirma se o equipamento efetua as medições dentro dos limites de erro aceitáveis para a sua classe.

Na Farmácia Bairro de São Miguel, este tipo de monitorização é efectuado pela Delegação Regional do Ministério de Economia. Este organismo confirma que a balança do laboratório encontra-se dentro dos limites de erro aceitáveis e, no caso de detetarem erro associado à medição, corrigem-no. A verificação do cumprimento desta verificação é realizada pela ASAE.

6. APROVISIONAMENTO, ARMAZENAMENTO E GESTÃO DE EXISTÊNCIAS

O aprovisionamento é um processo crucial ao bom funcionamento de uma Farmácia. Este conjunto de operações permite a reposição do *stock* da Farmácia e a aquisição de novos produtos. A correta realização destas funções permite à Farmácia dispor continuamente dos diversos produtos nas quantidades desejadas, minimizando a imobilização de produtos e evitando a rutura de *stock*. É então importante ter em conta vários fatores como: a localização da Farmácia, o perfil dos utentes que a frequentam, a área de armazenamento disponível, a altura do mês e do ano, serviços de disponibilidade permanente, rotatividade habitual do produto, hábitos de prescrição médica, prazos de validade e possibilidade de devolução dos produtos, os produtos publicitados, as campanhas de promoção, condições de pagamento e bonificações, entre outros. A administração de um armazém, por forma a garantir as corretas e exigidas condições de armazenamento, é uma atividade exigente e complexa, devido ao volume de encomendas e disparidade de produtos recebidos no armazém de uma Farmácia.

6.1 Seleção de Fornecedores

Na farmácia Bairro de São Miguel, os produtos podem ser adquiridos através do contacto direto com os laboratórios e através de armazenistas/cooperativas de distribuição. Assim, para um bom funcionamento, a Farmácia trabalha diariamente com quatro armazenistas/cooperativas: Udifar, Plural, Alliance Healthcare e Siloal Vet, de modo a que as falhas de *stock* que possam existir sejam colmatadas por outro.

As encomendas diárias são feitas pela Farmácia aos armazenistas/cooperativas. Estes apresentam algumas vantagens, nomeadamente rapidez na entrega das encomendas, vasta gama de produtos à disposição, qualidade de serviço, boas condições de pagamento, cumprimento das Boas Práticas de Distribuição Grossista, promoção frequente de ações de formação, criação de condições especiais de aquisição de alguns produtos em pequenas quantidades (bonificações e/ou descontos). Deste modo, a escolha de algum armazém em detrimento de outro baseia-se em diversos fatores, tais como: condições de pagamento instituídas, tempo de entrega e qualidade de serviço.

Por outro lado, as encomendas feitas diretamente aos laboratórios são encomendas periódicas, mediadas pelos delegados comerciais que visitam a Farmácia. Este tipo de compra permite essencialmente a aquisição de grandes quantidades de produto a preços mais competitivos, o que apenas se justifica para produtos de elevada rotatividade de *stock*. Também existem outras vantagens, como formações à equipa técnica, execução de montras e disponibilização de amostras gratuitas para o utente. Contudo, a entrega é mais demorada, quando comparada com a entrega das encomendas feitas a armazenistas/cooperativas.

É também importante referir que a localização geográfica da plural, permite que qualquer funcionário da Farmácia se dirija as instalações da mesma e, deste modo, adquira qualquer produto que esteja indisponível na Farmácia e seja necessário para o momento.

6.2 Realização de Encomendas

As encomendas são realizadas diariamente recorrendo ao Sifarma 2000® que facilita bastante a gestão de *stock*, uma vez que cada produto para além de outras informações (forma de apresentação, código CPN, PVP, informação científica, histórico de compra e vendas) possui uma ficha no computador onde consta o *stock* mínimo e máximo, pelo que o sistema informático cria automaticamente propostas de encomenda, associadas ao fornecedor que foi definido como preferencial. Estas encomendas automáticas são depois analisadas e os produtos poderão ser eliminados ou acrescentados, consoante as necessidades diárias de *stock* da Farmácia, sendo depois enviados ao fornecedor via modem.

No caso de um produto que não possui *stock* mínimo ser preciso pontualmente, o pedido é feito via telefónica ou via internet, através de plataformas informáticas dos diversos armazenistas (gadgets) e enviado no horário correspondente à entrega seguinte de encomendas.

Quando as aquisições são efetuadas diretamente aos laboratórios, as encomendas são comunicadas de forma diferente da via informática, sendo efetuadas diretamente ao delegado de informação médica do próprio laboratório.

6.3 Receção e conferência de encomendas

A receção de encomendas tem importância na medida em que ajuda identificar erros de *stocks*. Qualquer erro nesta fase do processo pode conduzir à indisponibilidade ou excesso de um produto e, nessa medida, pode prejudicar o atendimento ao público.

Os medicamentos vêm acondicionados em caixas devidamente seladas e são sempre acompanhados do original da fatura ou guia de remessa/transporte emitida em duplicado do original na qual constam os seguintes dados: identificação do fornecedor, identificação da farmácia, data, número do documento e descrição individualizada dos produtos pedidos, quantidade fornecida, motivo do não fornecimento de determinado produto (esgotado, descontinuado, rateado) e custo total da encomenda (com e sem IVA). Os medicamentos de frio costumam vir

individualizados em sacos ou caixas isotérmicas com blocos de gelo e devem ser os primeiros a verificar se constam da fatura, para os colocar imediatamente no frigorífico de modo a não interromper a cadeia de frio.

O registo das entradas é feito através do programa SIFARMA® pela leitura ótica dos diversos produtos ou, manualmente inserindo o código CEDIME/CNP. Durante a receção é necessário conferir sempre a condição física das embalagens, o preço inscrito na cartonagem (PIC) e preço de venda ao público (PVP) dos MSRM, confirmar a concordância entre os produtos e respetivas quantidades faturadas e enviadas, os bónus concedidos pelo fornecedor e os prazos de validade.

Relativamente aos MNSRM e outros produtos de venda livre sujeitos à marcação de preço, faz-se o cálculo com base no preço de custo, margem de comercialização (previamente definida pela farmácia) e taxa de IVA a que cada produto está sujeito.

Quando a encomenda é feita a partir da plataforma informática da Plural (gadgets) ou por via telefónica, por a encomenda não ser contemplada no sistema, esta tem de ser criada manualmente, através do separador "Gestão de Encomendas".

A receção de Psicotrópicos e Estupefacientes é feita seguindo o mesmo procedimento descrito, no entanto, estes fazem-se acompanhar de uma guia de requisição em duplicado. O original e o duplicado da guia de requisição são datados, assinados pela Diretora-Técnica e carimbados, devolvendo-se o duplicado ao fornecedor. O original permanece na farmácia por um período de 5 anos.

Por outro lado, as matérias-primas devem ser acompanhadas do respetivo Boletim de Análise e da Ficha de Segurança, sendo que o boletim necessita de estar de acordo com as normas preconizadas pela Farmacopeia Portuguesa. Deve-se verificar se a embalagem está estanque, limpa e não danificada, se a data de validade e o lote correspondem ao da embalagem e se vem assinado pelo farmacêutico responsável. O boletim é carimbado e assinado sempre que estiver conforme.

6.4 Gestão de devoluções

Existem diversas razões para se proceder à realização da devolução de um produto, tais como: o produto é faturado mas não enviado, o preço faturado é superior ao PVP aprovado, deteriorização da embalagem ou do produto, envio de um produto não pedido, produtos cujo prazo de validade se encontram próximo do fim ou produtos que foram retirados do mercado segundo circular do INFARMED. Para proceder à devolução é necessário criar uma nota de devolução em triplicado, onde constam as seguintes informações: dados do fornecedor e da farmácia, número da nota da devolução, nome do produto em questão e quantidade, a origem do produto (número da guia de remessa ou fatura), bem como o motivo da devolução. Dos três exemplares, um deles fica arquivado na farmácia e os outros são enviados ao fornecedor, devidamente rubricados e carimbados juntamente com o(s) produto(s).

Caso a devolução seja aceite, o fornecedor pode emitir uma nota de crédito ou enviar a mesma quantidade do produto restituído ou de produtos cujo somatório de preços iguala o valor da devolução. Esta é depois regularizada no sistema informático. Se o fornecedor não aceitar a devolução, os produtos regressam à farmácia e entram nas quebras, saindo assim do *stock* desta.

No caso das matérias-primas e reagentes não existe a possibilidade de devolução, pelo que se faz quebra por "prazo de validade expirado".

6.5 Armazenamento

Após a verificação da encomenda, é importante proceder ao armazenamento tendo em conta diversos aspetos, como sejam o espaço disponível para arrumação, as condições de estabilidade, o prazo de validade, a natureza do produto e as obrigações legais. Este armazenamento deve contribuir para a otimização do espaço e facilidade durante o atendimento ao utente. Assim, os medicamentos são repostos de imediato nos locais pré-definidos (gavetas deslizantes, lineares, armários e gavetas) de modo a torná-los mais disponíveis e acessíveis na altura do atendimento. O excedente (se existir) é arrumado no armazém. Como já foi referido, a maioria dos

MSRM é seccionada por formas farmacêuticas, via de administração e ordem alfabética. Os produtos são organizados nas respetivas gavetas sempre tendo em conta o sistema "first in, first out", primeiros produtos a sair são os que apresentam prazo de validade mais curto, permitindo assim a rotatividade do *stock*. Os MSRM deverão estar armazenados longe do alcance visual dos utentes, sendo que é obrigatório que os psicotrópicos e estupefacientes sejam armazenados em locais de difícil acesso por parte dos utentes e separados dos outros medicamentos, bem como os produtos que constam do protocolo da Diabetes *Mellitus*. Os produtos químicos corrosivos e inflamáveis encontram-se armazenados em local próprio no laboratório.

O processo de armazenamento de produtos farmacêuticos juntamente com a receção e conferência de encomendas foi a primeira etapa do meu estágio, o que permitiu a familiarização com os seus locais de armazenamento e também associar o nome comercial aos respetivo princípio activo, dosagens e efeito terapêutico. Apesar da sua simplicidade, é uma etapa crucial para a integração na atividade farmacêutica e uma excelente base para o exercício da etapa posterior de atendimento ao balcão. Para além disso, pude constatar a importância do aprovisionamento, armazenamento e gestão de existências para o bom funcionamento de uma Farmácia. Dei-me conta que o Farmacêutico para além de um profissional de saúde, especialista do medicamento e agente de saúde pública, assume-se ainda como um gestor.

6.6 Controlo de Prazos de Validade

É também importante referir, que no caso das devoluções por prazo de validade existe um procedimento próprio, isto é, de dois em dois meses, é impressa uma listagem com todos os produtos cujo prazo de validade expira nos dois meses seguintes. Esses produtos são conferidos indicando além do prazo de validade, o número de embalagens de produtos cuja a validade termina nesse período. Tais produtos são enviados para os fornecedores, os quais poderão ser cooperativas/armazéns de distribuição ou laboratórios.

Caso os produtos referidos na listagem não tenham o prazo de validade registado no sistema, atualiza-se a sua ficha. Em relação aos produtos a expirar validade, dada a sua pouca rotação, tendo em conta as "Informações de compra/venda" no último ano e o preço do produto, pondera-se o *stock* mínimo, pois poderá não justificar-se a sua existência na Farmácia.

7. INTERVENÇÃO FARMACÊUTICO – DOENTE – MEDICAMENTO

O farmacêutico deve desenvolver a sua atividade segundo as normas jurídicas e deontológicas estabelecidas pelo Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos, que define como ato farmacêutico a preparação, controlo, armazenamento e dispensa do medicamento, a interpretação e avaliação das prescrições médicas e a informação e consulta sobre medicamentos. Na sua relação com o doente, o farmacêutico deve sempre seguir os princípios éticos e deontológicos, promovendo a utilização segura, eficaz e racional dos medicamentos, assegurando-se de que o doente recebe a informação correta sobre a utilização, cumprindo as prescrições médicas ou aconselhando um medicamento que melhor satisfaça as relações benefício/risco, prestando serviços com a máxima qualidade, em harmonia com as Boas Práticas de Farmácia. Deste modo, o farmacêutico deve contribuir para a adesão à terapêutica, explicando a importância de realizar um tratamento de forma correta explicando para que estão indicados determinados medicamentos prescritos e indicar o regime posológico indicado pelo médico. Por exemplo, durante o meu estágio tentei sempre alertar para as resistências criadas pelos antibióticos e assim promover a adesão terapêutica dos mesmo. Para além disso, durante o estágio deparei-me com várias situações que põem em causa o sucesso da terapêutica, como por exemplo: doentes crónicos que deixam de tomar a medicação, doentes que não compram medicamentos devido a dificuldades financeiras, utentes que recorrem ao uso de laxantes de forma abusiva, doentes que não tomam a medicação na posologia correta, doentes que tomam medicação duplicada por terem o mesmo medicamento mas de laboratórios diferentes, etc.

Outro aspeto resultante da existência de Código Deontológico é a existência do Sigilo Profissional. Deste modo, toda e qualquer informação fornecida pelo utente ao Farmacêutico no âmbito da sua ação não poderá ser partilhada livremente com terceiros.

O farmacêutico ocupa uma posição privilegiada na cadeia de prestação de cuidados de saúde, por ser muitas vezes procurado pelo utente antes de qualquer consulta médica e é o elo de ligação entre o médico e o utente na dispensa dos medicamentos prescritos. Como referi anteriormente, no exercício da sua atividade, o farmacêutico de farmácia comunitária deve colaborar com todos os profissionais de saúde, promovendo, junto deles e do doente, a utilização segura, eficaz e racional dos medicamentos, assegurando que, no ato da dispensa, o doente recebe toda a informação necessária para a sua correta utilização, pois é o Farmacêutico Comunitário o último profissional com quem os utentes têm contacto antes de iniciarem a terapêutica. Durante o meu estágio, deparei-me que os utentes gostam de saber toda a informação relacionada com o medicamento, como por exemplo, as possíveis reações adversas dos medicamento, a finalidade do tratamento, a sua duração e posologia. A comunicação é fundamental nas interações pessoais, pelo que é facilmente compreensível a sua importância na relação utente-farmacêutico, quer na avaliação da situação clínica, quer na transmissão de informação. Esta comunicação tem que ser feita com base no público alvo. A linguagem usada pelo farmacêutico deve ser ajustada à situação sócio-cultural de cada utente. No caso da Farmácia Bairro de São Miguel o público alvo são maioritariamente idosos, e como tal deve ser utilizada uma linguagem simples e de fácil compreensão. Uma das dificuldades quando cheguei à parte do atendimento foi perceber alguns idosos, pois estes fazem muito confusão com a medicação e, tinha com calma explicar-lhe tudo para que saíssem da farmácia totalmente esclarecidos.

Deste modo, o utente deve sentir-se confortável para expor as dúvidas e o farmacêutico deve, de forma clara e precisa, demonstrar rigor científico nos esclarecimentos prestados. A mensagem comunicada oralmente deve ser por vezes complementada com informação escrita, como por exemplo escrever nas

embalagens a indicação médica, posologia e duração do tratamento. Não menos importante é procurar obter um feedback por parte do utente.

O farmacêutico, para além de promover o uso racional de medicamentos, aconselhar, informar e acompanhar os doentes e a sua terapêutica, deve estar atento a qualquer reacção adversa medicamentosa (RAM) que surja e proceder sempre à sua notificação. A notificação é feita em impresso próprio, que é posteriormente enviado para o Centro Nacional de Farmacovigilância, onde vai ser avaliada.

Desde julho 2012, que a nível da União Europeia (UE) foi implementada uma nova legislação de farmacovigilância através da Diretiva 2010/84/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de dezembro de 2010 que estabelece um código comunitário relativo aos medicamentos para uso humano. Uma das alterações que entrou em vigor traduziu-se no alargamento a qualquer pessoa quanto à possibilidade de denunciar reacções adversas de medicamentos através do Portal RAM, disponibilizado no site do INFARMED, quando antes estava apenas aberta aos profissionais de saúde. É também possível notificar através de uma ficha de notificação para profissionais de saúde (Anexo I).

8. DISPENSA DE MEDICAMENTOS

8.1 Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

De acordo com o Decreto-lei n.º 176/2006, de 30 de agosto, "estão sujeitos a receita médica os medicamentos que preencham uma das seguintes situações: possam constituir, direta ou indiretamente, um risco, mesmo quando usados para o fim a que se destinam, caso sejam utilizados sem vigilância médica; sejam com frequência utilizados em quantidade considerável para fins diferentes daquela a que se destinam, se daí puder resultar risco, direto ou indireto, para a saúde; contenham substâncias, ou preparações à base dessas substâncias, cuja atividade e/ou efeitos secundários seja indispensável aprofundar; sejam prescritos pelo médico para serem administrados por via parentérica".

Os medicamentos assim classificados só podem ser dispensados mediante receita médica, conforme as disposições legais em vigor, salvo em casos de manifesta

necessidade. Ao farmacêutico compete a verificação da receita e a correta dispensa dos medicamentos prescritos bem como a transmissão de informação necessária para que o utente tome um medicamento corretamente.

A Portaria n.º 137-A/2012, de 11 de maio, estabelece o regime jurídico a que obedecem os modelos de receita médica, as regras de prescrição de medicamentos e as condições de dispensa de medicamentos. Esta portaria entrou em vigor a 1 de junho de 2012 e estabelece que os modelos de prescrição podem ser por via informatizada ou, excecionalmente, por via manual (Anexo II) nas seguintes situações: a) Falência informática; b) Inadaptação fundamentada do prescriptor; c) Prescrição no domicílio e d) Até 40 receitas/mês.

Quanto à validade das receitas, estas podem ser renováveis (Anexo III), compostas por três vias com validade de seis meses ou não renováveis (Anexo IV) com validade de trinta dias. As receitas renováveis estão previstas no caso de tratamentos prolongados e/ou crónicos em que os utentes poderão adquirir a sua medicação ao longo do período de tratamento.

Na Farmácia Bairro de São Miguel, a maioria das receitas são informatizadas. Quando as receitas são manuais muitas das vezes são ilegíveis, e nestes casos o farmacêutico deve pedir opinião aos colegas e, se necessário contactar o médico. Esta também foi outra das dificuldades com que me deparei.

A prescrição inclui obrigatoriamente a Denominação Comum Internacional (DCI) da substância ativa, a forma farmacêutica, a dosagem, a apresentação e a posologia. Excecionalmente, a prescrição pode ser efetuada por denominação comercial, nos casos em que não existam medicamentos de marca, ou medicamentos genéricos participados, similares ao prescrito, ou se o médico incluir uma das justificações técnicas previstas na legislação: "a) medicamentos com margem ou índice terapêutico estreito", "b) reação adversa prévia" ou "c) continuidade de tratamento superior a 28 dias".

Antes de proceder a cedência de medicamentos constantes de uma receita médica esta tem que ser validada tendo em conta os critérios descritos em seguida:

Local de prescrição: O local de prescrição deve ser identificado através de vinhetas identificativas no caso de unidades do SNS. Nas receitas manuais faz-se através da vinheta, carimbo ou inscrição manual.

Identificação do médico: Em todas as receitas o médico deverá estar identificado através de uma vinheta que permita a leitura do código de barra e assinatura.

Identificação do utente: No espaço destinado à identificação do utente deverá constar o nome do utente e o seu número de identificação inscrito no cartão de utente do SNS. Quando aplicável deverá constar o número de beneficiário do subsistema de saúde correspondente.

Identificação do organismo, regime de participação e verificação da existência de algum despacho ou portaria referida pelo médico;

Data e validade da receita: prazo de validade de trinta dias a partir da data de emissão se for uma receita médica não renovável ou prazo de validade de 6 meses se for uma receita médica renovável¹².

Identificação do medicamento: nome comercial ou denominação comum internacional, forma farmacêutica, dosagem e tamanho das embalagens. É importante referir, que caso a dosagem e/ou tamanho não venham descritos, deve dispensar-se a embalagem de menor dosagem e mais pequena.

Número de embalagens a dispensar: só podem ser prescritos até quatro medicamentos, com um limite máximo de duas embalagens por medicamento. No caso dos medicamentos prescritos se apresentarem sob a forma de embalagem unitária, numa só receita, poderão ser prescritas até quatro embalagens.

Só poderá haver alguma alteração na prescrição num número restrito de situações: troca por embalagens mais pequenas, troca por embalagens maiores quando o tamanho é inferior à soma da embalagem pequena com metade das suas unidades, troca por embalagens maiores mediante justificação (por exemplo, produto prescrito descontinuado).

Depois da validação da receita, procede-se as seguintes etapas:

- À recolha dos medicamentos dos respetivos locais de armazenamento;
- À leitura ótica do código de barras correspondente a cada medicamento;
- À verificação do preço e prazo de validade;
- À introdução do código informático referente ao organismo do qual o utente é beneficiário, e dos dados referentes ao próprio;
- À finalização da venda, com a introdução da receita na impressora;
- À emissão da factura;
- A receita deve ser assinada pelo utente, ou por quem o represente, reconhecendo que lhe foram prestadas as devidas informações e a cedência dos medicamentos;
- À autenticação da receita, carimbando-a, datando-a e rubricando-a.

É importante que no momento da dispensa do medicamento estabelecer um diálogo com o utente, de maneira a indicar-lhe a posologia, a via de administração e quaisquer precauções especiais de uso.

Medicamentos psicotrópicos e estupefacientes

Os Psicotrópicos e Estupefacientes, constituem um grupo de fármacos que, devido à sua ação no Sistema Nervoso Central, têm possibilidade de produzir dependência e/ou toxicomania, pelo que estão sujeitos a legislação específica quer para a dispensa ao público quer para a sua compra, armazenamento, registo e tratamento do receituário pela farmácia.¹³

A receita médica para estes medicamentos segue o modelo dos restantes medicamentos, apenas têm que ser prescritos isoladamente, ou seja, a receita médica não pode conter outros medicamentos. No entanto, estão sujeitos a um controlo especial uma vez que é necessário preencher um questionário (nome do médico, nome e morada do doente e nome, morada e identificação do adquirente) para que a receita seja processada.

Medicamentos do Protocolo da Diabetes *Mellitus*

Com vista a promover o envolvimento e a participação do diabético no controlo da sua patologia, para assim melhorar a sua qualidade de vida, foi criado o protocolo da Diabetes *Mellitus*, que resultou de um acordo entre diversas entidades pertencentes ao setor da saúde. Um dos objetivos deste protocolo é facilitar aos diabéticos o acesso aos produtos necessários para o controlo da sua doença. Deve assim ser assegurada a dispensa, através das farmácias certificadas, das tiras (reagentes para determinação da glicemia, glicosúria e cetonúria), das agulhas, seringas e lancetas. A legislação em vigor determina a comparticipação a 100% das lancetas, agulhas e seringas, enquanto as tiras-teste para controlo da glicémia, da cetonúria e da glicosúria estão sujeitas a uma comparticipação de 85%.¹⁴ A cedência destes produtos apenas pode ser feita perante a apresentação da respetiva receita médica, onde apenas devem constar produtos abrangidos pelo protocolo, não podendo ser o número de embalagens superior a quatro por receita, num máximo de duas embalagens de cada. O papel do farmacêutico para com estes doentes é fundamental ao nível do aconselhamento sobre a doença e medicamentos prescritos, para que assim a adesão à terapêutica e o auto-controlo da doença sejam incutidos nestes doentes. Durante o meu estágio tentei sempre incentivar para um estilo de vida saudável (que passa por uma alimentação equilibrada, exercício físico, abstenção de hábitos alcoólicos e tabágicos), incentivar as consultas regulares ao médico e a auto-vigilância e também alertar para as eventuais consequências da não adesão à terapêutica.

Regimes de Comparticipação

A comparticipação de medicamentos é feita de acordo com a entidade responsável do beneficiário, sendo as percentagens de comparticipação diferentes para cada entidade. Existem códigos informáticos identificativos de cada um dos organismos e o cálculo da comparticipação é efetuado automaticamente pelo sistema informático.

As participações do SNS são efetuadas de acordo com quatro escalões, que integram grupos e subgrupos farmacoterapêuticos, e que variam na percentagem participada sobre o PVP. No regime geral de participação, o Estado paga uma percentagem do preço dos medicamentos, consoante o escalão em que estão inseridos os utentes, sendo de 90%, 69%, 37% e 15% para os escalões A, B, C e D, respetivamente.¹⁵ No regime especial de participação, as receitas têm que apresentar a indicação "R" junto ao número de beneficiário e a participação do Estado é acrescida de 5% para o escalão A e de 15% para os restantes escalões.

Além do SNS, a ANF tem acordos com numerosos organismos (por exemplo, SAMS - Sindicato dos Bancários do Centro), cujo o receituário médico é feito em complementaridade com o SNS. Nestes casos, a receita tem o modelo normalizado para o SNS (Serviço Nacional de Saúde), sendo necessário efetuar uma cópia da receita, de modo a que a receita original siga para o Centro de Conferência de Faturas (CCF) e a cópia siga o respetivo subsistema de Saúde. No verso da fotocópia da receita deverá constar a cópia do cartão com o respetivo número de beneficiário do organismo complementar e validade. Os organismos que surgiam com maior frequência na Farmácia Bairro de São Miguel eram: Serviço Nacional de Saúde (SNS), Sindicato dos Bancários do Centro (SBC), Caixa Geral de Depósitos (CGD) e Portugal Telecom – ACS – Correios (PT/C/SNS).

Existe ainda uma série de diplomas que tutelam a atribuição de participações especiais a medicamentos utilizados no tratamento de determinadas patologias ou por grupos especiais de utentes, cabendo ao médico referi-los na receita (Anexo V).

8.2 Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica – A indicação Farmacêutica

Designam-se por MNSRM as especialidades farmacêuticas de venda livre, sem receita médica, destinadas ao alívio, tratamento ou prevenção de sintomas ou síndromes menores, que não exigem à partida cuidados médicos e que possuem na sua composição substâncias previamente reconhecidas como úteis e seguras. Existem

vários fatores que levam ao aumento da procura deste tipo de produtos por parte dos utentes, nomeadamente a crescente autonomia das populações na gestão da saúde, a publicidade constante nos media e sobretudo a falta de tempo e dinheiro para obter uma consulta médica.

Apesar de os MNSRM serem especialidades farmacêuticas que possuem na sua constituição substâncias reconhecidas como seguras, eficazes e de qualidade, podendo ser vendidos sem apresentação de receita médica e que se destinam ao alívio, tratamento ou prevenção de sintomas ou síndromes menores, é importante ter a consciência que, apesar de não necessitarem de receita, são compostos químicos, não sendo desprovidos de contra- indicações e efeitos secundários, principalmente se usados de modo errado ou abusivo. O farmacêutico torna-se, assim, o profissional de maior responsabilidade neste tipo de tratamentos, tendo o papel de educar, informar e esclarecer o utente. Como tal, sempre que um utente se dirige à Farmácia solicitando um MNSRM, o farmacêutico deve realizar as perguntas necessárias através de um diálogo de carácter informativo e esclarecedor, avaliando a necessidade de tal utilização.

Durante o meu estágio fui confrontada com inúmeras destas situações. Em todas elas tentei estabelecer um diálogo com o utente, colocando as questões pertinentes e necessárias para um ótimo atendimento, tais como: "Há quanto tempo tem os sintomas?", "Tem mais algum outro sintoma?", "Qual é a intensidade e frequência do sintoma?", "Agrava-se a alguma hora do dia?", etc. No caso de situações adequadas à indicação de um MNSRM, deve-se referir que o tratamento por nós indicado deve ser feito por um período de tempo limitado e que, caso não haja melhoras, para se dirigir ao médico. É importante referir, que no caso de grávidas, idosos e lactentes, a cedência de MNSRM pode ser limitada ou até mesmo desaconselhada.

Deste modo, ao longo do meu estágio deparei-me com determinadas queixas em que o farmacêutico podia intervir. Verifiquei que as queixas mais frequentes eram a obstipação e a tosse, sendo a mais frequente a produtiva.

No primeiro caso, o farmacêutico pode atuar promovendo a medidas não farmacológicas, tais como: prática de exercício físico, não usar roupas apertadas, reeducação do intestino (sempre à mesma hora), fazer uma alimentação rica em fibras e beber muitos líquidos. Relativamente às medidas farmacológicas pode-se aconselhar por exemplo o uso do Microlax® (laxante de contacto), no caso da obstipação aguda ou do Agiocur® (laxantes expansores do volume fecal) no caso da obstipação crónica.¹⁷

Outra das queixas frequentes na farmácia Bairro de São Miguel é a tosse produtiva. Quanto às medidas não farmacológicas é aconselhável: a hidratação através da ingestão de água, manutenção do ambiente hidratado com um nível de humidade entre 60 a 80% e inalação de vapores de água.

Quanto às medidas farmacológicas aconselháveis para a tosse produtiva temos por exemplo o uso de um fármaco mucolítico, a acetilcisteína (ex: Fluimucil®), existente em diferentes formulações (comprimidos efervescentes, solução oral e granulado efervescente). A acetilcisteína reduz a viscosidade das secreções, através da quebra de ligações sulfonadas entre as proteínas de muco, aumentando a facilidade de eliminação do mesmo.¹⁶

Nesta altura do ano também chegavam à Farmácia muitos utentes que se queixavam que tinham “os olhos lacrimejantes” e “espirravam muito”. Nestes caso, o recomendado são anti-histamínicos como a cetirizina (Cetix®) e fexofenadina (Telfast®).

8.3 Outros Produtos de Saúde

Dispositivos Médicos

Na Farmácia Bairro de São Miguel existe uma grande variedade de dispositivos médicos como: material de penso e sutura, seringas, fraldas, termómetros, testes de gravidez, preservativos, tensiómetros, artigos de ortopedia - cintas ortopédicas de contenção lombar, joelheiras, meias de descanso e canadianas. O farmacêutico deve ter conhecimento sobre o seu modo de utilização para que possa disponibilizar ao utente qualquer informação que este solicite.

Produtos Fitoterapêuticos

Os produtos fitoterapêuticos fazem uso das propriedades curativas da parte ativa das plantas, podendo apresentar-se sob diversas formas farmacêuticas. Atualmente, a utilização de produtos à base de plantas medicinais está bastante aumentada, principalmente pelo facto dos utentes os considerarem inofensivos. No entanto, a toma de um produto natural não significa ausência de efeitos secundários, contra-indicações e interações, podendo também acarretar alguns riscos. Assim, o farmacêutico tem um papel de destaque no aconselhamento destes produtos.

Na Farmácia Bairro de São Miguel os produtos mais solicitados dentro desta classe estão relacionados com indicações farmacêuticas como: a obstipação, ansiedade, cansaço físico, problemas digestivos e excesso de peso.

Produtos de Dermocosmética e Higiene Corporal

A venda de alguns dos produtos incluídos neste grupo está sob a influência de alguns fatores tais como: a época do ano (nesta altura do ano, os produtos mais solicitados são os protetores solares e adelgaçantes enquanto que no inverno são os hidratantes de mãos e batons de cílios), o nível sociocultural e económico dos utentes da farmácia e, também, as campanhas publicitárias (quer a divulgação nos meios de comunicação social, quer as ofertas feitas ao público).

A Farmácia Bairro de São Miguel apresenta uma grande gama destes produtos. Ao longo do meu estágio foi possível aprofundar os conhecimentos nesta área através de formações que tive a oportunidade de ir (ex: Isdin®), bem como por todo o conhecimento transmitido pela equipa da farmácia e também através de folhetos informativos e catálogos dos produtos.

Produtos de Uso Veterinário

Na Farmácia Bairro de São Miguel, os medicamentos e produtos de uso veterinário estão armazenados separadamente dos medicamentos de uso humano e constituem uma pequena parte de todo o *stock* da farmácia. Os medicamentos mais

cedidos são os destinados a animais de companhia, tais como os desparasitantes internos e externos e pílulas contraceptivas.

Suplementos alimentares

Estes produtos complementam ou substituem parcialmente os alimentos habituais e destinam-se a satisfazer necessidades nutritivas especiais de pessoas de todas as faixas em que os processos de assimilação ou metabolismo estejam alterados.

Na Farmácia Bairro de São Miguel, os produtos mais procurados dentro desta classe são os suplementos nutricionais, nomeadamente os multivitamínicos, os estimulantes do apetite e os suplementos indicados para a fadiga física e intelectual. Para além disso, também existem muitos utentes a procurar suplementos alimentares para emagrecer. Durante o meu estágio, tentei sempre transmitir a estes utentes que adotassem um estilo de vida saudável, ou seja, bons hábitos alimentares e a prática regular de exercício físico.

Outros serviços prestados na Farmácia

Na Farmácia Bairro de São Miguel, é possível efetuar a determinação de parâmetros bioquímicos nomeadamente glicémia, colesterol total, colesterol – HDL, triglicérides e ácido úrico. Durante o meu estágio, tive a oportunidade de medir a glicémia e o colesterol total. Para além disso, também existe na Farmácia uma balança que permite medir o peso, altura, índice de massa corporal, percentagem de massa gorda e tensão arterial, no qual diversas vezes ajudei os utentes a realizarem estas medições.

Como estagiária, consoante os resultados obtidos tentei sempre aconselhar medidas não farmacológicas (por exemplo: no caso da obesidade incentivar os utentes ao exercício físico regular e a bons hábitos alimentares) para que conseguissem controlar os parâmetros, tentar descobrir o “porquê?” (por exemplo: se o colesterol estivesse elevado, perguntar quais eram os seus hábitos alimentares) e, sempre que necessário encaminhar para o médico.

Parâmetro Bioquímico	Valor de Referência	
Glicémia (mg/dl)	Jejum	≤100
	Pós-prandial	≤140
Colesterol Total (mg/dl)	≤190	
Tensão Arterial	≤120/80	
IMC	18,5 – 24,9	

Figura 1 : Valores de referência – Glicémia, Colesterol Total, Tensão Arterial e IMC¹⁸.

Para além disso, a Farmácia Bairro de São Miguel ainda tem ao dispor dos utentes:

- Cartão das Farmácias Portuguesas: permite a acumulação e rebate de pontos em determinados produtos de saúde e bem-estar e serviços farmacêuticos em farmácias aderentes que se encontram descritos num catálogo.

- Entregas ao domicílio: as entregas ao domicílio vão ao encontro das necessidades dos utentes, com dificuldade em se deslocar pessoalmente à farmácia, sendo a prestação da informação necessária à adequada utilização do medicamento, bem como o registo de cada pedido de entrega ao domicílio feitos sob a supervisão da Diretora Técnica, de acordo com o Decreto-Lei n.º 171/2012, de 1 de agosto. Estando em causa a entrega ao domicílio de medicamentos sujeitos a receita médica, é obrigatório a apresentação de receita médica;

- VALORMED²² – Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens e Medicamentos: empresa de recolha que abrange resíduos de embalagens de medicamentos de uso humano e veterinários. É necessário o aconselhamento e a sensibilização de todos os utentes sobre o destino de medicamentos cujo prazo já está ultrapassado ou dos quais já não necessitam, embora os utentes se encontrem relativamente informados relativamente a esta realidade.

9.CONCLUSÃO

O estágio na Farmácia Bairro de São Miguel permitiu-me descobrir uma realidade que até então me era desconhecida, pois o farmacêutico não é um mero “vendedor de medicamentos”. Deste modo, o farmacêutico comunitário é um agente da saúde pública que adverte para o uso racional dos medicamentos, promove a adesão à terapêutica e tem a capacidade de sensibilizar para a importância da adoção de estilos de vida saudáveis.

O contacto com os utentes e a necessidade de querer sempre responder às suas necessidades exige ao farmacêutico uma constante actualização dos conhecimentos para que estes vejam em nós profissionais competentes.

Quero deixar uma agradecimento especial a toda a equipa da Farmácia Bairro de São Miguel e às minhas colegas estagiárias porque me ajudaram a ultrapassar todas as dificuldades e inseguranças durante o meu estágio tendo crescido tanto a nível profissional como pessoal.

Chego à conclusão que o filósofo Confúcio tinha razão quando disse: “Escolhe um trabalho de que gostes, e não terás que trabalhar nem um dia na tua vida”.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 – Normas Orientadoras do Estágio Curricular e Monografia de Acompanhamento Farmacêutico do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra - 2012/2013

2 – Decreto-Lei n.º 53/2007, de 8 de Março – **Horário de funcionamento das farmácias de oficina e respectivo período mínimo de funcionamento.** [Acedido a 15 de Julho de 2013]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/29-B1_DL_172_2012.pdf

3 – Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto – **Regime jurídico das farmácias de oficina.** [Acedido a 16 de Julho de 2013]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/22-A_DL_307_2007.pdf

4 – Portaria n.º1429/2007, de 2 de novembro. Diário da República – I.ª série, N.º 211(2007) - **Requisitos para a prestação de serviços.** . [Acedido a 17 de Julho de 2013]. Disponível na Internet: <http://dre.pt/pdf1sdip/2007/11/21100/0799308000.pdf>

5 – Deliberação n.º 1500/2004, de 7 de Dezembro - **Lista do equipamento mínimo de existência obrigatória para as operações de preparação, acondicionamento e controlo de medicamentos manipulados em farmácia de oficina e hospitalar.** [Acedido a 15 de Julho de 2013]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_II/deliberacao_1500-2004.pdf

6 – www.ordemfarmaceuticos.pt – **Ordem dos Farmacêuticos**. [Acedido a 20 de Julho de 2013].

7 – www.infarmed.pt – **INFARMED, I. P.** [Acedido a 20 de Julho de 2013]

8 – www.anf.pt – **Associação Nacional das Farmácias**. [Acedido a 20 de Julho de 2013].

9 – Conselho Nacional da Qualidade da Ordem dos Farmacêuticos - **Boas Práticas Farmacêuticas para a farmácia comunitária**. 3ª edição. Lisboa: 2009. [Acedido a 19 de Julho de 2013]. Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf

10 – Decreto-Lei n.º 307/2007, de 3 de agosto. Diário da República – 1.ª série, N.º 168 (2007). [Acedido a 20 de Julho de 2013]. Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf

11 – Directiva Comunitária 2009/23/CE, de 23 de Abril - **Instrumentos de pesagem de funcionamento não automático**. [Acedido a 20 de Julho de 2013]. Disponível na Internet: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:122:0006:0027:PT:PDF>

12 – Despacho n.º 15700/2012, de 10 de dezembro. – **Modelos de receita médica**. Diário da República, Série II, n.º 238 (10 de dezembro de 2012) [Acedido a 20 de Julho de 2013]. Disponível na Internet: <https://dre.pt/pdf2sdip/2012/12/238000000/3924739250.pdf>

13 – Decreto-Lei n.º 15/93, de 22 de Janeiro - **Regime jurídico do tráfico e consumo de estupefacientes e psicotrópicos**. [Acedido a 21 de Julho de 2013]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_III/068-DL_15_93_VF.pdf

14 – Portaria n.º 364/2010, de 23 de Junho - **Regime de preços e participações a que ficam sujeitos os reagentes (tiras-teste) para determinação de glicemia, cetonemia e cetonúria e as agulhas, seringas e lancetas destinadas a pessoas com diabetes.** [Acedido a 15 de Junho de 2013]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/DISPOSITIVOS_MEDICOS/PROGRAMA_CONTROLO_DIABETES_MELLITUS/Portaria_diabetes.pdf

15 – Portaria n.º 924-A/2010 de 17 de setembro. **Grupos e subgrupos farmacoterapêuticos participáveis** Diário da República, Série I, n.º 182 (17 de setembro de 2010) . [Acedido a 22 de Julho de 2013]. Disponível na Internet: http://www.portaldasauade.pt/NR/rdonlyres/C8B4D90D-144D-44C1-B25F-2994FF03336E/0/portaria_924a_2010.pdf

16 – KATZUNG, BG. - **Farmacologia Básica e Clínica**, Mc Graw-Hill, 10ª Edição, 2008.

17 – INFARMED, I.P. - **Prontuário terapêutico**. 10ª edição. Lisboa; 2011. [Acedido a 22 de Julho de 2013]. Disponível na Internet: http://www.infarmed.pt/portal/pls/portal/!PORTAL.wwpob_page.show?_docname=7118264.PDF

18 – MELO E SILVA, A.; COELHO, A.; RODRIGUES, E.; SANTOS, F.; DUARTE J.; BARATA J.; SILVA, J.; CARRAGETA, M.; MATOS, M.; VERÍSSIMO, M.; FRANSQUILHO, M.; MACEDO, M.; FERREIRA, M. - **Recomendações Portuguesas para a Prevenção Primária e Secundária da Aterosclerose**. *Sociedade Portuguesa de Aterosclerose*

19 – <http://www.valormed.pt/> - **VALORMED** [Acedido a 25 de Julho de 2013].

Anexos

Anexo I: Ficha de notificação de reações adversas para profissionais de saúde.

Anexo II: Modelo de Receita Médica Manual.

Anexo III: Modelo de Receita Médica Não Renovável para prescrição electrónica.

Anexo VI: Modelo de Receita Médica Renovável para prescrição electrónica.

Anexo V: Diplomas incluídos nos regimes de participação especiais.

Anexo III: Modelo de Receita Médica Não Renovável para prescrição electrónica.

Receita médica materializada da prescrição por via eletrónica e guia de tratamento (em tamanho A4 com impressão na frente)

Receita Médica Nº (representação em código de barras e caracteres)		Guia de tratamento para o utente	
		Receita Médica Nº: (representação em código de barras e caracteres)	
Utente: (N.º do utente em código de barras e caracteres) Telefone: R.C.: Entidade Responsável: N.º de Beneficiário: (representação em código de barras e caracteres)		Local de Prescrição: Prescritor: Telefone: Utente:	
(N.º da cédula profissional, em código de barras e caracteres ou vinheta de prescritor) (Nome profissional) Especialidade: Telefone:		Código Acesso: Código Direção opção: (informação a utilizar para dispensa de medicamentos na farmácia) DCI / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia N.º	
R _x DCI / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia N.º Entenao Identificação Ótica		1 2 3 4	
Validade: 30 dias Data: aa-aa-mm-dd		Encargo para o utente de acordo com os medicamentos comercializados que cumprem a prescrição médica 1 (*) 2 (*) 3 (*) 4 (*)	
Pretendo exercer o direito de opção <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não (Assinatura do Utente)		Para obter mais informações sobre o preço dos medicamentos: • Consulte «Pesquisa Medicamentos», no sítio do INFARMED(www.infarmed.pt); • Contacte a Linha do Medicamento 800 222 444 (Dias úteis: 09.00-13.00 e 14.00-17.00) • Fale com o seu médico ou farmacêutico. Data: aa-aa-mm-dd	
Processado por computador - software, versão - empresa			

- (*) Incluir informação relativa a encargos do utente de acordo com o tipo de prescrição realizada:
- Prescrição é realizada por denominação comum internacional: «Esta prescrição custa-lhe, no máximo, € nn,nn, a não ser que opte por um medicamento mais caro»;
 - Prescrição é realizada ao abrigo da alínea c) do n.º 3 do artigo 6.º da Portaria n.º 137-A/2012, de 11 de maio: «Este medicamento custa-lhe, no máximo, € nn,nn, podendo optar por um mais barato»;
 - Nas restantes situações, quando aplicável: «Este medicamento custa-lhe, no máximo, € nn,nn».

Anexo VI: Modelo de Receita Médica Renovável para prescrição electrónica.

Receita médica renovável materializada da prescrição por via eletrónica e Guia de Tratamento (Em tamanho A4 com impressão na frente)

Receita Médica Nº		1.ª VIA
(representação em código de barras e caracteres)		
		
Utilizador: (N.º do utente em código de barras e caracteres) Telefone: R.C.: Entidade Responsável: Nº de Beneficiária: (representação em código de barras e caracteres)	TIPO RECEITA	
(N.º da cédula profissional, em código de barras e caracteres ou vinheta do prescritor)	(Nome profissional) Especialidade: Telefone:	(Local de Prescrição) (representação em código de barras e caracteres)
R _x DCI / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia N.º Extensão Identificação Ótica		
1		
2		
3		
4		
Validade: 6 meses Data: aa-aa-mm-dd		(assinatura do Médico prescritor)

Guia de tratamento para o utente	
Receita Médica Nº: (representação em código de barras e caracteres)	
Local de Prescrição: Médico prescritor: Utente:	Telefone:
Código Acesso: <small>(informação a utilizar para acesso de medicamentos no farmácia)</small>	Código Direito opção: <small>DCI / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia</small>
1	
2	
3	
4	
Encargo para o utente de acordo com os medicamentos comercializados que cumprem a prescrição médica	
1	(*)
2	(*)
3	(*)
4	(*)
Para obter mais informações sobre o preço dos medicamentos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulte «Pesquisa Medicamentos», no site do INFARMED (www.infarmed.pt); ▪ Contacte a Linha do Medicamento 800 222 444 (Das 08h às 14h e 14h às 17h); ▪ Fale com o seu médico ou farmacêutico. 	
Data: aa-aa-mm-dd	
Processado por computador - software, versão - empresa	

Anexo V: Diplomas incluídos nos regimes de comparticipação especiais.

Patologia Especial	Âmbito	Comparticipação	Legislação
Paramiloidose	Todos os medicamentos	100%	Desp. 4521/2001 (2ª série), de 31/1/2001
Lúpus	Medicamentos comparticipados	100%	Desp. 11387-A/2003 (2ª série), de 23/5
Hemofilia	Medicamentos comparticipados	100%	Desp. 11387-A/2003 (2ª série), de 23/5
Hemoglobinopatias	Medicamentos comparticipados	100%	Desp. 11387-A/2003 (2ª série), de 23/5
Doença de Alzheimer	Lista de medicamentos referidos no anexo ao Despacho n.º 13020/2011 (2ª série), de 20 de Setembro	37% (quando prescrito por neurologistas ou psiquiatras)	Despacho n.º 13020/2011, de 20/09
Psicose maniaco-depressiva	Priadel (carbonato de lítio)	100%	Desp. 21094/99, de 14/09
Doença inflamatória intestinal	Lista de medicamentos referidos no anexo ao Despacho n.º 1234/2007 (2ª série), de 29 de Dezembro de 2006	90% (quando prescrito por médico especialista)	Despacho n.º 1234/2007, de 29/12/2006
Artrite reumatóide e espondilite anquilosante	Lista de medicamentos referidos no anexo ao Despacho n.º 14123/2009 (2ª série), de 12 de Junho	69%	Despacho n.º 14123/2009 (2ª série), de 12/06
Dor oncológica moderada a forte	Lista de medicamentos referidos no anexo ao Despacho n.º 10279/2008 (2ª série), de 11 de Março de 2008	90%	Despacho n.º 10279/2008, de 11/03
Dor crónica não oncológica moderada a forte	Lista de medicamentos referidos no anexo ao Despacho n.º 10280/2008 (2ª série), de 11 de Março de 2008	90%	Despacho n.º 10280/2008, de 11/03
Procriação medicamente assistida	Lista de medicamentos referidos no anexo ao Despacho n.º 10910/2009, de 22 de Abril	69%	Despacho n.º 10910/2009, de 22/04
Psoríase	Medicamentos para psoríase	90%	Lei n.º 6/2010, de 07/05

Adaptado de:

http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/AVALIACAO_ECONOMICA_E_COMPARTICIPACAO/MEDICAMENTOS_USO_AMBULATORIO/MEDICAMENTOS_COMPARTICIPADOS/Dispensa_exclusiva_em_Farmacia_Oficina).