

Carla Sofia das Neves Rasteiro Branco

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Doutora Ana Cristina Pimentel e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Carla Sofia das Neves Rasteiro Branco, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº1996029310, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade Estágio Curricular.

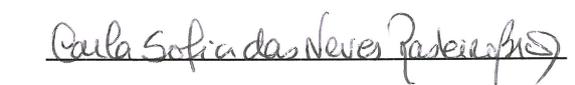
Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 11 de julho de 2014.

Orientadora de Estágio


(Dra. Ana Cristina Oliveira)

A Estagiária


(Carla Sofia das Neves Rasteiro Branco)

Lista de abreviaturas

ANF – Associação Nacional de Farmácias

AT – Atribuição Tributária

CCF – Centro de Conferência de Faturas

CEDIME - Centro de Documentação e Informação de Medicamentos

CIMI – Centro de Informação de Medicamentos e dos Produtos de Saúde

CGD – Caixa Geral de Depósitos

DCI – Denominação Comum Internacional

DIM – Delegado de Informação Médica

DS – Diabetes mellitus

F.S.A. – “Faça Segundo a Arte”

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde

IVA – Imposto sobre o Valor acrescentado

LEF – Laboratório de Estudos Farmacêuticos

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

PVP – Preço de Venda ao Público

SAMS – Serviços de Ação Médico-Social

SNS – Serviço Nacional de Saúde

Índice

1- Nota Introdutória.....	1
2- Organização e Gestão da Farmácia.....	1
3- Instalações.....	2
• Área de atendimento ao Público.....	2
• Gabinete de Atendimento Personalizado.....	3
• Laboratório.....	3
• Zona de Receção e Armazenamento.....	3
• Escritório.....	3
• Armazém.....	3
4- Sistema Informático.....	3
5- Informação e Documentação Científica.....	4
6- Ações de Formação.....	4
7- Gestão de Stocks.....	5
8- Gestão de Validades.....	5
9- Fornecedores.....	5
9.1- Compras Diárias.....	5
9.2- Compras Diretas.....	6
10- Receção de Encomendas.....	6
11- Devoluções e Reclamações.....	7
12- Medicamentos e Outros Produtos de Saúde.....	7
12.1- Medicamentos Sujeitos a Receita Médica.....	8
12.1.1- Prescrição Médica e Validação.....	8
12.1.2- Comparticipadoras Especiais.....	10
12.1.3- Programa Nacional de Prevenção e Controlo de Diabetes <i>Mellitus</i> ..	10
12.1.4- Estupefacientes e Psicotrópicos.....	10
12.2- Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica.....	10
13- Medicamentos Manipulados.....	11
14- Outros Cuidados de Saúde e Serviços.....	12
14.1- Determinação de Parâmetros Bioquímicos.....	12
14.1.1- Medicação da Tensão Arterial e Frequência Cardíaca.....	12
14.1.2- Determinação da Glicémia.....	12
14.1.3- Determinação do Colesterol Total.....	12
14.2- Programa Valormed.....	12
14.3- Programa Farmácias Portuguesas.....	13

15- Faturação, Processamento e Devolução.....	13
16- Casos Práticos.....	14
17- Análise SWOT.....	15
• Pontos Fortes.....	15
• Pontos Fracos.....	16
• Ameaças.....	17
• Oportunidade.....	17
Conclusão.....	18
Bibliografia.....	20
Anexos.....	21

I- Nota introdutória

A Farmácia São Sebastião, em Coimbra foi o local onde, sob a orientação da Dra. Ana Pimentel, e da equipa por si liderada, me foi permitido realizar o estágio curricular do Mestrado Integrado de Ciências Farmacêuticas. Esta etapa final do curso foi bastante enriquecedora e assaz importante na minha formação, permitindo fomentar boas relações humanas e um contato direto com o público, um dos grandes avaliadores da nossa capacidade profissional.

As relações humanas pautam-se, genericamente, pela confiança e pela lealdade. A ética e o profissionalismo que se exigem na função de farmacêutico não são apenas duas faces da mesma realidade. A ética é o suporte de qualquer profissão composta por profissionais capacitados que almejam ser protagonistas da criação de valor acrescentado nas organizações por meio de um trabalho de qualidade.

Ser farmacêutico no novo milénio, exige assumir a responsabilidade por ser um agente de mudança na organização e na sociedade.

A reputação do farmacêutico exige uma nova imagem construída a partir de aspetos óbvios mas que fazem a diferença se levados à prática: dedicação, sinceridade, dinamismo, saber ouvir, empatia, responsabilidade, respeito, discrição, honradez e confiança.

A sua missão tem de pautar-se por um serviço profissional que exceda as expectativas, do utente e demais interessados, nos novos espaços de intervenção profissional que estão ao alcance de todos os que adotarem uma nova atitude na profissão.

2- Organização e Gestão da Farmácia

A Farmácia São Sebastião, está sediada na avenida Elísio de Moura, em Coimbra. O seu horário de funcionamento é contínuo: das 9h às 20h, nos dias úteis e das 9h às 13h, aos sábados. A Administração Regional de Saúde de Coimbra determina quais os dias de serviço permanente, sendo estes de 22 em 22 dias. Nesses dias a farmácia encontra-se aberta ao público desde o horário de abertura, até ao dia seguinte no horário normal de encerramento. Após as 00h00, o serviço passará a fazer-se através do postigo.

Para que o desempenho diário seja efetuado de uma forma eficaz e organizada, dispõe, esta estrutura, de uma equipa coesa, responsável e extremamente profissional e de que fazem parte a Diretora Técnica - Dra. Ana Pimentel -, a Farmacêutica-Adjunta - Dra. Cidália Neto e os Farmacêuticos Dra. Ana Patrícia Faria e Dr. João Pinto.

3- Instalações

O espaço físico da farmácia é composto por dois pisos, estando as áreas de atendimento ao público, de receção e armazenamento, o laboratório, o gabinete de atendimento personalizado e a instalação sanitária localizados no piso inferior. O escritório, a sala de descanso e o armazém situam-se no piso superior.

No exterior, encontra-se a identificação da farmácia, com o letreiro e o símbolo “cruz verde”, permitindo o seu reconhecimento e visualização. Dispõe também de informações complementares de que são exemplo: a identificação da Direção Técnica e a lista dos turnos das farmácias em serviço permanente. As duas montras da farmácia, permitem expor os produtos selecionados por forma a permitir que o utente tenha uma boa visibilidade dos mesmos.

❖ Área de atendimento ao público

Esta é uma área bem organizada, devidamente iluminada e climatizada. Possui dois balcões de atendimento, com três computadores, impressoras e terminais multibanco.

Os utentes têm ao seu dispor uma zona de descanso e uma balança eletrónica para determinação e controle do peso e também do índice de massa corporal. Em redor deste espaço encontram-se os produtos de cosmética, puericultura, higiene oral, ortopédicos e dietéticos. Também aqui pode ser encontrado o Espaço Animal, com os produtos veterinários.

Na zona interior do balcão principal encontram-se os MNSRM, e os produtos farmacêuticos de venda livre, como é o caso de produtos de emagrecimento, suplementos alimentares e estimulantes ao desempenho intelectual, entre outros.

❖ Gabinete de atendimento personalizado

Esta área proporciona ao utente uma maior privacidade, o que permite uma comunicação mais frutuosa e aberta entre este e o farmacêutico. Também é este o local destinado à

realização da determinação dos parâmetros bioquímicos e a administração de medicamentos injetáveis.

❖ Laboratório

Esta zona possui o equipamento necessário à elaboração de medicamentos manipulados e à preparação de especialidades farmacêuticas que necessitam de reconstituição. Possui uma área destinada à preparação, outra à lavagem dos materiais e outra ainda para armazenamento das matérias-primas e dos materiais indispensáveis à manipulação e embalagem. Nesta área também é arquivada a documentação necessária, como as fichas de preparação dos manipulados, as fichas de movimentação de matérias – primas e a bibliografia necessária para a preparação dos medicamentos manipulados.

❖ Zona de receção e armazenamento

Para uma correta gestão de *stocks*, receção e validação de encomendas, consulta de informação e também para algumas atividades administrativas, esta zona dispõe de uma bancada e de um computador. Os módulos de gavetas deslizantes onde são organizados os MSRM estão aqui localizados. Esta organização é feita por ordem alfabética, por formas farmacêuticas. Alguma documentação contabilística é aqui arquivada, permitindo assim um acesso e consulta céleres.

❖ Escritório

Além de local de trabalho, é nesta área que se encontra o armário destinado ao armazenamento de psicotrópicos e estupefacientes, bem como a restante bibliografia da farmácia.

❖ Armazém

Este é um espaço amplo e de fácil acesso, o que permite repor os produtos de uma forma rápida e eficiente. São aqui mantidos os produtos que excedem a capacidade das gavetas deslizantes e dos lineares.

4- Sistema Informático

Perante as reformas impostas no setor da saúde, a gestão ponderada e precisa é tão importante como os conhecimentos científicos adquiridos durante a formação académica. O

Sifarma2000[®] é uma aplicação informática tendente a auxiliar nesta gestão, sendo uma ferramenta de trabalho essencial que suporta a intervenção profissional, no quotidiano, indo de encontro à necessidade crescente de um aconselhamento mais eficaz, ao momento.

5- Informação e Documentação Científica

Sendo o farmacêutico um agente de saúde pública, torna-se imprescindível e imperiosa uma constante renovação e atualização de conhecimentos, por forma a melhorar/ aperfeiçoar a sua atividade.

A formação e atualização são uma realidade e uma necessidade inquestionável nesta e noutras profissões consideradas de nível superior e, com especial ênfase, para aquelas que lidam com questões de grande mutabilidade, como é o caso.

Assim, a Farmácia São Sebastião dispõe de diversa bibliografia para o efeito, como a Farmacopeia Portuguesa, o Formulário Galénico Português, o Código Deontológico Farmacêutico, o Estatuto da Ordem dos Farmacêuticos, Boas Práticas Farmacêuticas, o Simpósio Veterinário, o Prontuário Terapêutico, entre outros. Também algumas revistas, como a Revista Farmácia Distribuição, são fonte de informação quer para o farmacêutico quer para o utente.

Em casos pontuais e mais específicos, urge consultar outras fontes disponíveis quer telefonicamente e/ou por *e-mail*, - com destaque para o Laboratório de Estudos Farmacêuticos (LEF), Centro de Informação de Medicamentos e dos Produtos da Saúde (CIMI), Centro de Documentação e Informação sobre Medicamentos (CEDIME).

6- Ações de Formação

Outra importante e inquestionável fonte do saber situa-se nas Ações de Formação que me foi permitido frequentar: “Prevenção das Infecções Respiratórias Recorrentes”, “Rinite Alérgica”, “ Medicamento-Droga Lícita ou Droga Ilícita”, “Suporte Básico de Vida”, “Administração de Vacinas e Injetáveis”, promovidas pela Plural, Cooperativa Farmacêutica. Assisti ainda a uma formação de Produtos Naturais, promovida pela Pharma Nord.

7- Gestão de Stocks

Uma boa gestão de *stocks* na farmácia, é indispensável para o seu perfeito funcionamento, evitando excessos ou rutura, e tornando exequível a satisfação das necessidades dos utentes que ali se deslocam. Esta gama de produtos depende não só do meio em que a farmácia se encontra inserida, mas também da população com quem coopera, atendendo à rotatividade e ao histórico das vendas. A época do ano é também condicionante, tendo em consideração que certos produtos têm mais importância em determinados períodos. É de salientar também o substancial aumento da procura de produtos publicitados na comunicação social. As condições de pagamento, bonificações ou descontos, facilidade de devolução, ou mesmo a frequência de entrega por parte dos fornecedores são outro ponto a ser levado em linha de conta.

O sistema informático com o qual a Farmácia São Sebastião labora é uma ferramenta de trabalho imprescindível, já que permite o tratamento estatístico dos dados relativos à compra e venda de todos os produtos disponíveis na mesma.

8- Gestão de Validades

No que concerne a esta temática, devemos ser suficientemente eficazes no sentido de assegurar que os produtos que dão entrada na farmácia, gozem de um prazo de validade que permita o seu escoamento. Assim, torna-se imperioso que, ao momento da receção da encomenda, a validade inscrita na embalagem seja introduzida no sistema informático. Esta forma de atuar permite retirar, trimestralmente, listagens dos produtos cujos prazos de validade estejam a expirar, de modo a tornar oportunas campanhas promocionais que levem ao seu escoamento - no caso de produtos de dermocosmética ou puericultura -, ou enveredar pela sua devolução.

9- Fornecedores

9.1- Compras Diárias

Os fornecedores com quem a instituição se relaciona são, preferencialmente, a Plural e a Alliance Health Care.

A prática assenta no fato de as encomendas se efetuarem diariamente, duas vezes ao dia, mediante controlo pelo sistema informático, tendo em consideração o *stock* mínimo e o máximo de cada produto. Estas encomendas são verificadas pela Farmacêutica responsável, que irá investigar, através da análise da ficha do produto, se este tem rotatividade ou não, mantendo-o ou retirando-o da encomenda.

9.2- Compras Diretas

São assim designadas as encomendas realizadas diretamente ao laboratório, por norma aquando da visita do Delegado de Informação Médica (DIM). Esta modalidade permite excelentes condições de aquisição, no que concerne a melhores margens ou bonificações. Acresce o fato de tais visitas dos DIM resultarem também em evidentes benefícios, já que com o apoio da indústria em causa é mantida, com caráter permanente, a formação da equipa técnica. No entretanto, ao proceder a esta aquisição direta, as quantidades a encomendar são sempre significativamente maiores face à encomenda a um armazenista, o que implicará um maior empate de capital, e a inevitabilidade de um retorno mais demorado.

10- Receção de encomendas

As encomendas vêm acondicionadas em contentores de plástico, devidamente identificados com um código e o nome da farmácia à qual se destinam. Os produtos que necessitam de frio são transportados em contentores portadores das características necessárias e suficientes ao cumprimento das suas especificidades.

A encomenda é acompanhada da competente guia de remessa ou fatura, elaborada em duplicado, destinando-se uma das vias ao arquivo na farmácia e a outra aos serviços de contabilidade. Do supracitado documento constarão:

- A identificação do fornecedor e da farmácia destinatária;
- O número de ordem da fatura;
- A data, hora e local da saída da mercadoria, bem como das quantidades fornecidas e eventuais bonificações;
- O preço de custo unitário e o preço de venda ao público – PVP - (para os produtos cujo PVP é previamente estabelecido);

- O IVA e o custo total da encomenda.

Fará também referência ao fato de a encomenda previamente efetuada, não ser satisfeita na totalidade, por motivo de haver produtos em falta, esgotados ou descontinuados.

Na receção de encomendas um dos aspetos essenciais a ter em conta, é a existência de produtos com condições especiais de armazenamento, de que são exemplo aqueles que têm de ser mantidos entre os 2 e 8 °C, e que deverão ser colocados, imediatamente, no frigorífico. Seguidamente, introduzir-se-á a encomenda no sistema informático, conferindo se os produtos rececionados estão em sintonia com a encomenda faturada, se o PVP coincide com os das embalagens e o respetivo prazo de validade. Os MSRM serão depois devidamente armazenados em gavetas, por ordem alfabética de nome comercial, ou por DCI no caso dos genéricos. Os MNSRM irão ser armazenados em prateleiras, após calcular o seu PVP e de os etiquetar.

11- Devoluções e reclamações

As devoluções ou reclamações deverão ser efetuadas sempre que um produto não corresponda ao que foi encomendado ou não cumpra as especificidades recomendadas. Embalagens danificadas, produtos trocados ou em quantidades diferentes do pedido, com prazo de validade curto ou expirados, são alguns dos aspetos a ter em conta na decisão das reclamações ou devoluções. A nota de devolução irá ser processada através do *Sifarma2000*[®], com a aposição de uma Atribuição Tributária – AT- (código atribuído pela Direção de Finanças). Neste documento deverá constar, de forma clara e inequívoca, o produto a devolver e o motivo da sua devolução, o mesmo se verificando relativamente à identificação do fornecedor e da farmácia respetiva. A nota de devolução será emitida em triplicado, destinando-se a primeira e segunda vias a ser enviadas ao fornecedor - juntamente com o produto devolvido - devidamente carimbadas e assinadas pelo responsável. A terceira via do documento em causa, ficará na farmácia, a aguardar a nota de crédito ou reenvio de novo produto.

12- Medicamentos e outros produtos de saúde

Medicamento é “ toda a substância ou associação de substâncias apresentada como possuindo propriedades curativas ou preventivas de doenças em seres humanos ou dos

sintomas que possa ser utilizada ou administrada no ser humano, com vista a estabelecer um diagnóstico médico ou exercendo uma ação farmacológica, imunológica ou metabólica, a restaurar, corrigir ou modificar funções fisiológicas” [1]. Podemos ainda acrescentar que o medicamento é considerado a base da atividade farmacêutica, estando sujeito a um enquadramento legal específico que o leva à sua distinção de todos os outros produtos de saúde.

Na farmácia comunitária, a dispensa de medicamentos é um das mais importantes atividades do Ato Farmacêutico. O aconselhamento farmacêutico será muito importante para o utente atendendo a que muitos usam a farmácia como primeira escolha nas questões de saúde, sendo este um aspeto pertinente e que nos distingue de outros profissionais e de outros pontos de venda. Como último agente de saúde com o qual o utente tem contacto antes do início do tratamento, é de crucial importância conseguir transmitir de uma forma clara, precisa e inteligível, as informações de carácter relevante que lhe permitam, proceder à toma do medicamento sem margem para quaisquer erros de posologia ou administração.

Como parceiro do processo de saúde, o utente tem a obrigação de colaborar com os profissionais que, de um modo geral, envidam esforços na busca das metodologias adequadas ao seu caso concreto. Isto pressupõe que o utente veja no pessoal farmacêutico um aliado. Há que educar os cidadãos no respeito pelos seus deveres que correspondem, frequentemente, aos direitos de outros cidadãos.

12.1- Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Estes medicamentos correspondem à maioria dos medicamentos dispensados na farmácia, necessitando de prescrição médica.

12.1.1- Prescrição Médica e Validação

O modelo único de receita médica foi aprovado pelo Despacho nº 15700/2012 de 30 de novembro [2], adaptando-se à prescrição de medicamentos, medicamentos manipulados, medicamentos estupefacientes e psicotrópicos. É também aplicável nos produtos de autocontrolo da *Diabetes mellitus*, géneros alimentícios destinados a uma nutrição especial, fraldas entre outros. Esta modalidade de receita poderá ser informatizada, ou manual.

Antes da dispensa dos medicamentos, o farmacêutico terá de validar a receita, verificando se os diferentes parâmetros se encontram de acordo com os requisitos previstos. Assim, terá

de ser verificada a identificação do utente e do médico, a respetiva data da prescrição, e acautelada a conformidade de a receita estar dentro da validade e confirmar se o médico procedeu à assinatura da mesma. O medicamento deverá estar prescrito por DCI, de acordo com a Portaria nº137A/2012 de 11 de maio. [3]

Numa receita médica podem ser prescritos até quatro embalagens de medicamentos distintos, ou num máximo de duas embalagens de cada medicamento, sendo quatro o número máximo de embalagens. No caso de não ser designada na receita a dimensão da embalagem, o farmacêutico deverá proceder à comercialização da de menores dimensões.

Na cedência, os medicamentos são processados pelo leitor ótico, garantindo que são equivalentes aos indicados na receita médica e confirmada a sua forma farmacêutica, dosagem e tamanho de embalagem. Posteriormente, é introduzido o código informático referente ao organismo de participação e, nos casos aplicáveis, a portaria, sendo certo que o sistema informático calcula automaticamente a percentagem de participação. Este processo culmina com a impressão dos códigos de barras dos medicamentos cedidos no verso da receita, e com a indicação da existência, ou não, do direito de opção por parte do utente. Como medida preventiva, este procede à assinatura da receita confirmando, desse modo, que lhe foram fornecidas todas as informações necessárias e suficientes, e ainda os medicamentos respetivos.

O Decreto-Lei nº 106 A /2010 de 1 de outubro, veio alterar e definir novos regimes de participação dos medicamentos. [4] A partir do dia 1 de abril de 2013, entrou em vigor o despacho nº 4115/2013, impondo que todos os lotes dos organismos ADSE, ADM, SAD-PSP e SAD-GNR usufruam do mesmo regime de participação, o SNS. [5] À laia de esclarecimento poder-se-á referir, com toda a propriedade, que os regimes de participação mais comuns são:

- O Sistema Nacional de Saúde (SNS);
- A Caixa Geral de Depósitos (CGD);
- Os Serviços de Ação Médico-Social (SAMS);
- E a EDP - Sã Vida.

Estes subsistemas de complementaridade com o organismo principal, exigem a apresentação do cartão de beneficiário, que é fotocopiado, assim como a receita, para que o original seja

enviado para o Centro de Conferências de Faturas da Maia, e o duplicado seja enviado para a ANF, que procederá à respetiva distribuição.

O SNS comparticipa os medicamentos de acordo com o escalão previamente definido. Nos casos em que o pensionista usufrui dum rendimento anual inferior a catorze vezes o salário mínimo nacional, gozará de um regime especial e terá na receita a letra R colocada junto ao respetivo número de beneficiário.

12.1.2- Comparticipações especiais

As comparticipações especiais são relativas a doenças com características próprias, como a Doença de Alzheimer, Lúpus, Hemofilia e Psoríase. Nas prescrições dos medicamentos para estas doenças, deverá vir inscrita a portaria ou despacho que se aplica à situação em causa.

12.1.3- Programa Nacional de Prevenção e Controlo da *Diabetes mellitus*

O Programa Nacional de Prevenção e Controlo da *Diabetes mellitus* é assegurado pelo regime especial DS, que permite aos doentes um acesso mais fácil aos medicamentos. As agulhas, seringas e lancetas são cedidas de forma gratuita e as tiras-teste para determinação da glicémia são comparticipadas a 85%, mediante a apresentação da receita médica. ^[6]

12.1.4- Estupefacientes e Psicotrópicos

A legislação que regulamenta a cedência de estupefacientes e psicotrópicos é, por razões óbvias, mais exigente. Na receita onde estas substâncias estiverem prescritas, não poderão constar mais medicamentos. Após efetuar a leitura das embalagens, e a introdução do organismo, o sistema informático vai impondo a indicação dos dados do utente, do médico prescriptor e do adquirente. A receita será fotocopiada e ser-lhe-á anexado o registo dos psicotrópicos, com os dados relativos à dispensa, sendo, posteriormente, carimbada e assinada pelo responsável da cedência. Será então arquivada na farmácia, por um período de três anos, juntamente com as requisições de estupefacientes e psicotrópicos. Mensalmente será enviado ao INFARMED uma listagem de saídas de estupefacientes e psicotrópicos, devidamente confirmada, carimbada e assinada pela Diretora Técnica.

12.2- Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

A farmácia comunitária, enquanto espaço de prestação de cuidados de saúde, possui uma diversidade de produtos que visam a melhoria e manutenção da qualidade de vida dos

utentes, não se esgotando apenas nos MSRM. Estes produtos, geralmente utilizados para melhoria ou correção de situações ligeiras, resultam da definição de farmácia comunitária como sendo um espaço de promoção de saúde, de fácil acesso ao utente. O farmacêutico deverá garantir um aconselhamento farmacêutico preciso, estabelecendo uma relação de confiança mútua com o utente.

A automedicação encontra-se regulamentada pelo Despacho nº 17690/2007, de 10 de agosto, que estabelece de modo genérico estas situações.^[7] Assim, o farmacêutico enquanto profissional de saúde irá questionar o utente acerca dos sinais e sintomas que apresenta, aconselhando-o na dispensa do medicamento. Alguns MNSRM são muito publicitados, levando a uma maior procura destes produtos, provocando pouca recetividade, ou mesmo recusa, relativamente ao aconselhamento por parte do profissional de saúde. É de salientar que as crianças, grávidas ou mulheres a amamentar, idosos, doentes crónicos e polimedicados, são considerados grupos especiais nas situações de automedicação.

13- Medicamentos Manipulados

A preparação de medicamentos manipulados diz respeito às práticas ancestrais de uma farmácia embora, atualmente, tenha deixado de ter expressão significativa na farmácia comunitária. Contudo, em algumas situações terapêuticas, ainda é necessário/útil. Considera-se um medicamento manipulado *“qualquer forma magistral ou preparado oficial preparado e dispensado sob a responsabilidade de um farmacêutico”*.^[8]

O Decreto – Lei nº 95/2004, de 22 de abril^[8], que regula a prescrição e preparação de medicamentos manipulados, estabelece as substâncias cuja utilização na preparação de medicamentos manipulados é permitida, ou proibida. Aquando da prescrição dos medicamentos manipulados, e para que sejam comparticipados, tem de estar inscrito “Medicamento Manipulado” ou “F:S:A” - Faça Segundo a Arte -.

A Portaria nº 769/2004, de 1 de julho, estabelece as normas para o cálculo do preço de venda ao público dos medicamentos manipulados, baseado no valor dos honorários da preparação, no valor das matérias-primas e no valor dos materiais de embalagem. Para tal utiliza-se a fórmula:

$$\text{PVP} = (\text{Valor dos Honorários} + \text{Valor das Matérias-Primas} + \text{Valor da Embalagem}) \times 1.3 + \text{IVA}$$

As Cápsulas de Ivermectina, para debelar a Sarna, são um dos medicamentos manipulados mais frequente na Farmácia São Sebastião.

14- Outros Cuidados de Saúde e Serviços

14.1- Determinação de Parâmetros Bioquímicos

❖ 14.1.1- Medição da Tensão Arterial e Frequência Cardíaca

Sendo a hipertensão um dos principais problemas de saúde da população, a sua medição é um serviço frequente na farmácia. Os valores de referência, num indivíduo saudável, devem estar compreendidos entre 120mmHg para a pressão sistólica e 80mmHg para a pressão diastólica, sendo que ligeiras alterações poderão ser motivadas pela atividade diária e pelas características próprias de cada um.

❖ 14.1.2- Determinação da Glicémia

A medição da glicémia é outro dos testes usuais na farmácia, recorrendo a ele não apenas os doentes diabéticos, mas também outros utentes sensibilizados para este problema de saúde pública. É um teste realizado em jejum, embora possa ser efetuado uma a duas horas após uma refeição. Neste último caso é inevitável tomar em linha de conta que é um valor pós-pandrial. Os valores desejáveis para um indivíduo saudável são de 80-110mg/dl, em jejum, e 120-140mg/dl, em pós-pandrial.

❖ 14.1.3- Determinação do Colesterol Total

Este é um serviço menos procurado pelos utentes. O valor de referência para o colesterol total é de 190mg/dl. Quando os valores obtidos são superiores a este valor, devemos recomendar uma dieta mais equilibrada, e um estilo de vida mais saudável, com recurso à prática de exercício físico. A realização de análises, à posteriori, que permitam avaliar o HDL e o LDL separadamente, deverão ser também aconselhadas.

14.2- Programa Valormed

A Valormed, sociedade gestora do serviço integrado de gestão de resíduos de embalagens e medicamentos em desuso, promove a sua recolha na farmácia. Os utentes estão sensibilizados para tal prática, sendo esta uma situação comum na farmácia.

14.3- Programa Farmácias Portuguesas

Com o Cartão Farmácias Portuguesas, o utente pode acumular pontos na compra de determinados serviços e produtos na sua farmácia, criando assim uma forma de fidelização dos clientes, bem como uma boa estratégia de Marketing. Esta é uma iniciativa conjunta com a ANF.

15- Faturação, Processamento e Devolução

Após a faturação das receitas, estas são recolhidas, pelo menos duas vezes ao dia, procedendo-se à sua conferência. Durante este processo são validados vários fatores, desde a identificação do utente e do médico prescriptor, a correta aplicação do regime de comparticipação, a validade da receita, a assinatura do médico, do farmacêutico e do utente, bem como o carimbo da farmácia. Relativamente aos produtos dispensados, verifica-se a correspondência entre estes e os prescritos, tendo em conta o nome, a dosagem, a forma farmacêutica, o tamanho da embalagem e a quantidade de embalagens, bem como a correspondência entre os preços que constam no documento de faturação e os preços em vigor. Se o medicamento cedido não for o prescrito, deve ser garantido que pertence ao mesmo grupo homogéneo.

As receitas são depois agrupadas e separadas por lotes e organismos até ao fecho do mês. Os lotes serão compostos por 30 receitas, com exceção para o último lote, que poderá possuir menos. No final de cada mês far-se-á o fecho dos lotes, imprimindo os vários documentos, como o verbete de identificação, que contém a lista de receitas presentes num lote, com o código e designação do organismo, bem como o montante correspondente ao PVP por receita e lote, a comparticipação por receita pelo organismo e o total do lote e o valor pago pelo utente, por receita e total de lote. É impresso um exemplar deste verbete, que será anexado ao respetivo lote, após validação com o carimbo da farmácia. São impressos em quadruplicado as “ Relação Resumo de Lotes”, que é um documento que agrupa a totalidade dos lotes de um dado organismo. Três deles são enviados para a ANF, ficando o outro arquivado na farmácia.

A Fatura Mensal dos Medicamentos é emitida no final do processo, também em quadruplicado, e refere-se a cada sistema ou subsistema de comparticipação, com a indicação das comparticipações que irão ser posteriormente reembolsadas à farmácia. Todas

as cópias terão de estar carimbadas e assinadas pela Diretora Técnica, ficando um dos exemplares na farmácia e os restantes remetidos, conjuntamente, com as receitas.

O receituário do Serviço Nacional de Saúde (SNS) é remetido, até ao dia 5 de cada mês, ao Centro de Conferências de Receitas, na Maia, enquanto o dos restantes organismos é entregues à ANF, até ao dia 10.

Os lotes são então acompanhados dos Verbetes de Identificação de Lote, da Relação Resumo de Lotes e da fatura Mensal dos Medicamentos.

A Devolução de Receitas ocorre se, na conferência das mesmas por parte dos organismos, forem encontradas incorreções, anomalias, ou irregularidades relativas às exigências das entidades responsáveis pela comparticipação. O Centro de Conferência de Faturas do SNS (CCF) procede à devolução das receitas à farmácia, sendo anexados os motivos da devolução e um resumo respeitante aos valores das retificações. Estas receitas devolvidas são suscetíveis de correção, podendo ser reenviadas para o CCF, tendo em vista a diminuição das perdas referentes ao valor da comparticipação.

16- Casos Práticos

No decorrer do estágio curricular, presenciei várias situações em que o utente se dirigiu ao farmacêutico para tentar solucionar algum problema de saúde. Uma das ocorrências foi a de uma utente que se queixava de dores de garganta e dificuldades em engolir, solicitando pastilhas para debelar esse problema. Ao ser questionada acerca de alguma reação alérgica, informou que o era ao ibuprofeno. Na posse deste dado, foi-lhe proposta a toma de pastilhas de Tantum Verde[®], que por possuírem na sua composição cloridrato de benzidamina e benzocaína, lhe aliviariam eficazmente a dor, eliminando a inflamação e os sintomas, causando um efeito anestésico do local inflamado.^[10] Foi também aconselhado a dissolver uma pastilha de seis em seis horas.

Outro caso foi o de uma mãe que requereu algo para as assaduras do seu bebé de tenra idade - dois anos -, indicando que o mesmo estava muito queixoso. Perante o exposto, foi determinado ceder uma pomada com óxido de zinco, para ajudar na cicatrização das zonas irritadas, evitando o desenvolvimento de bactérias. Foi também sugerido que deveria proceder, nesta fase, à mudança da fralda com maior regularidade, para evitar que a criança permaneça demasiado tempo com a fralda suja em contato com a zona irritada. Alertou-se

ainda para a necessidade de um redobrado cuidado com a alimentação do bebê, atendendo a que a ingestão de alguns alimentos conduz a fezes e urina mais ácidas, agravando o seu estado de irritação, de que são exemplo: sopa de alho francês, tomate, ou morangos.

17- Análise SWOT

O estágio curricular como ponto mais elevado do percurso académico é uma etapa que se reveste de uma grande importância, pois permite interagir com o utente e colocar em prática os conhecimentos adquiridos durante o percurso académico. Este tempo de tirocínio dá ocasião também para reconhecer quais as capacidades que podemos melhorar, por forma a progredir, paulatinamente, a nossa formação.

A análise SWOT que se segue foi a forma encontrada de avaliar os pontos fortes e fracos, as oportunidades e ameaças do estágio.

❖ Pontos Fortes

Um dos pontos que considero mais forte no estágio efetuado na Farmácia São Sebastião é a sua equipa técnica. Esta é constituída por profissionais extremamente qualificados, dotados de grande capacidade de comunicação bem atestada pela empatia criada com o público. É uma equipa dinâmica, que interage entre si na transmissão de informações e conhecimentos. Foi deveras gratificante privar com este grupo de profissionais, com os quais aprendi ainda mais, que demonstraram sempre compreensão e disponibilidade para me proporcionar toda e qualquer informação que necessitasse. A autonomia que me foi concedida permitiu concretizar um substancial número de tarefas, e foi de crucial importância na apreensão e consolidação de conhecimentos, embora reconheça alguns erros por mim cometidos. Na relação com o público-alvo foi possível adequar e colocar em prática alguns dos ensinamentos que adquiri ao longo do percurso académico. O que apreendemos em termos teóricos, nem sempre é fácil de concretizar na prática. É necessário passar pelos problemas, vivê-los, senti-los e tentar resolvê-los para apreender a grande diferença que medeia entre a conceção de uma ideia e a sua aplicação concreta. A nossa vivência diária e profunda dos problemas e dificuldades, este saber de experiência feito, atribui-nos enorme capacidade de distinguir a diferença entre os conceitos meramente teóricos e as reais necessidades da sua aplicação na prática. No estágio somos confrontados com situações que permitem aplicar tais conhecimentos, de uma forma razoável e mais precisa. O mestrado integrado

frequentado permite aumentar o leque de saídas profissionais, atendendo à sua abrangência, que vai desde a farmácia comunitária, indústria farmacêutica, farmácia hospitalar, análises clínicas, entre outras.

❖ Pontos Fracos

Considero a localização da Farmácia São Sebastião um ponto fraco. Está situada num local de pouca visibilidade, numa avenida de sentido descendente único, o que pode conduzir a que os utentes a vão preterir, em função de outras mais centrais e, concomitantemente, mais apelativas.

A rutura na entrega de medicamentos é outro dos pontos desfavoráveis. Nem sempre se tornou viável satisfazer as petições dos utentes. Por força dos problemas económicos conhecidos e que o setor atravessa, as farmácias não possuem um *stock* tão elevado quanto desejável de medicamentos, o que conduz inevitavelmente a que, em algumas situações, o utente não possa ver cumprida a totalidade da receita. Nestes casos pontuais, optou-se pelo recurso ao armazenista, sendo o medicamento entregue na encomenda seguinte. Considerando que a grande maioria dos utentes da farmácia são clientes frequentes da mesma, optaram pela anuência não colocando qualquer obstáculo ao seu levantamento em momento posterior. Outra situação de rutura, embora menos comum, foi a de medicamentos esgotados no armazenista. Nesta circunstância, os utentes não se manifestaram tão compreensivos, pois muitas vezes esta situação arrastava-se por um longo lapso de tempo, não lhes deixando saída para outra solução viável. Um dos casos mais evidentes/notórios, e que atesta o anteriormente referido, foi o Varfine[®], em falha durante várias semanas, sendo certo que este é um tipo de medicamento que não possui em comercialização, genérico ou qualquer alternativa equivalente, tendo sido de difícil digestão a aceitação por parte dos utentes.

A duração/distribuição do estágio curricular é um dos pontos que não valorizam quem está a concluir o curso. Um estágio faseado, pelos diversos anos curriculares, ajudaria a consolidar melhor os conhecimentos adquiridos durante o percurso académico, permitindo minimizar o impacto no contacto com o público.

Outra lacuna na nossa formação prende-se com os produtos oftálmicos e de dermofarmácia. Os produtos oftálmicos - atendendo a que se destinam a um órgão de extrema sensibilidade -, têm de ser cedidos de uma forma muito cuidadosa. O nosso reduzido conhecimento

sobre tais produtos, não permite solucionar os casos que, por vezes, são presentes na farmácia. O extenso leque de produtos de dermofarmácia, bem como a diminuta informação que nos foi transmitida/veiculada nesta área, é impeditivo de realizar o aconselhamento da forma mais adequada, sendo imprescindível um estudo mais aprofundado nesta área, antes da dispensa destes produtos.

❖ Ameaças

Como citado anteriormente, as farmácias passam por uma profunda crise. Os baixos preços dos medicamentos, deixando margens de lucro muito diminutas, provocam inúmeras ruturas no mundo farmacêutico. Também os utentes se retraem nas suas aquisições, comprando apenas o que é essencial para o seu bem-estar, tentando muitas vezes tornar o indispensável, de alguma forma dispensável. A venda noutros lugares que não as farmácias, de MNSRM e outros produtos que, até então, eram apenas vendidos nas mesmas, fez com que o utente deixasse de frequentar a farmácia com a mesma assiduidade. O acesso facilitado e a fixação em locais de elevada circulação, conjuntamente com a prática de preços inferiores, passaram a assegurar uma maior procura e um aumento das aquisições por parte dos utentes nestes pontos de venda, retirando uma parcela relevante de clientes das farmácias, tendo em conta que estes produtos são muito consumidos pela população em geral.

Tudo isto faz com que as oportunidades/colocações nesta área sejam instáveis, por curto período de tempo, e mal remuneradas sendo, por tal fato, um mundo do trabalho pouco atrativo para os novos profissionais.

❖ Oportunidades

O *Sifarma2000*[®] é um sistema informático utilizado na grande maioria das farmácias, sendo uma importante ferramenta para a sua atividade diária.

As formações contínuas prestadas durante o período de estágio foram uma mais-valia profissional. Tais formações permitiram ampliar e consolidar conhecimentos e, algumas, concederam informações até então ignoradas.

O trabalho quotidiano realizado no estágio é outro aspeto de formação contínua. Aprendemos para auxiliar o utente, sendo este um colaborador na nossa aprendizagem. As situações vivenciadas diariamente permitem crescer profissional e individualmente.

Estando saturado o mundo do trabalho, será imprescindível e pertinente encontrar alternativas para quem começa uma nova fase de vida. Assim, é preciso alargar o leque de procura, aproveitando outros locais de venda de medicamentos, designadamente os medicamentos não sujeitos a receita médica. Esta poderá ser uma das vertentes em que o farmacêutico poderá investir, alargando assim os horizontes de empregabilidade.

Conclusão

O estágio curricular realizado na Farmácia São Sebastião foi uma experiência excelente, construtiva e enriquecedora. Foi um espaço perfeito para observar e contactar com uma nova realidade – a importância do farmacêutico perante a população em geral -. Neste contexto, o farmacêutico é, não só um agente de saúde pública, mas também um pouco de psicólogo, ouvinte, confidente e amigo que o utente procura e em quem confia para o aconselhar e, quiçá, atenuar alguns dos seus problemas e preocupações.

A farmácia funciona como o local onde o utente se dirige para “resolver” os seus problemas de saúde e, cumulativamente, um local de convívio e bem-estar.

Tive ainda o grato privilégio de poder constatar que, como parceiros do processo de saúde, podemos fazer mais e melhor pela população, prestando um aconselhamento consciente, esforçando-nos por encontrar as melhores soluções para o(s) caso(s) em análise, fidelizando os utentes não só pelos conhecimentos prestados, mas também pela confiança transmitida.

Cinco anos volvidos desde o meu reinício académico, deverei fazer uma reflexão, não muito exaustiva, deste percurso. O reinício não foi fácil, tive de fazer uma espécie de reformatação de conceitos, saberes e experiências que fui adquirindo, o caminho percorrido nem sempre foi simples, os obstáculos e espinhos a superar foram imensos, o medo de falhar foi colossal.... Talvez por tudo isto, as conquistas obtidas tiveram um valor incomensurável. A vida não é estática, pelo contrário, cada vez mais dinâmica, exigindo de nós permanentes readaptações, sob pena de nos vermos ultrapassados da realidade que nos rodeia. O trilho a percorrer não será simples, os desafios enormes e constantes, as incertezas diárias, o desânimo também nos invade, de quando em vez, mas a coragem para vencer os desafios suplanta - tem de suplantar - tudo o que de mau perspectivamos e que muitos vivemos no dia-a-dia da vida profissional e familiar. A vontade, o empenho e o querer serão valores sempre presentes.

Os primeiros passos desta longa caminhada de aprendizagem já foram dados com o estágio curricular. Pelas mais diversas razões, algumas que podem ser comuns, outras específicas, sabemos que a tarefa será espinhosa, mas desde que o ânimo e determinação não vacilem nas metas e caminhos a seguir, a carreira/vitória é possível e a história pode estar ao alcance de vontades e determinações.

O desejo de vencer, e a consciência das dificuldades que decerto encontrarei no percurso, criaram em mim uma inabalável motivação para ultrapassar os desafios que o futuro, inevitavelmente, me aportará.

Não posso concluir sem deixar o meu reconhecimento a toda a excelente equipa da Farmácia São Sebastião pelo acolhimento e carinho prestado, pelo seu profissionalismo, pelo seu empenho e pela busca constante que têm tido na procura do melhor para a instituição.

Aos professores pelos ensinamentos transmitidos.

Aos Amigos, pela dedicação, pela constante ajuda, e por nunca me deixarem vacilar, apoiando-me nos momentos de maior desânimo.

Um agradecimento especial e sentido aos meus Pais, ao meu marido e aos meus filhos pelo apoio incondicional e pela permanente motivação que me transmitiram e ensinaram que para ultrapassar os obstáculos é necessário muita persistência e um forte espírito de sacrifício.

Guardo-os, de modo especial, no meu coração, junto aos que recordo com saudade, dedicando esta pequena vitória a todos eles.

*“Há gente que fica na história
da história da gente
e outras de quem
nem o nome lembramos ouvir”*

Jorge Fernando

Bibliografia

- [1] – Decreto-lei nº 176/2006. Diário da República, Série I, nº 167 (30/08/2006).
- [2] – Decreto-lei nº 15700/2012. Diário da República, Série II, nº 238 (10/12/2012).
- [3] – Portaria nº 924 A /2010. Diário da República, Série I, N.º 182 (17 /09/ 2010).
- [4] – Decreto-lei nº 106 A /2010. Diário da República, Série I, nº 192 (01/10/2010).
- [5] – Despacho nº 4115/2013. Diário da República, Série II, nº 56 (20/03/2013).
- [6] – Portaria 364/2010. Diário da República, Série I, nº 120 (23/06/2010).
- [7] – Despacho nº17690/2007. Diário da República, Série II, nº 154 (10/08/2007).
- [8] – Decreto-lei nº 95/2004. Diário da República, Série I, nº 95 (22/04/2004).
- [9] – Portaria nº 769/2004. Diário da República, Série I-B, nº 153 (01/07/2004).
- [10] – CARAMONA, M. et al., Prontuário Terapêutico 11ªEd., Lisboa: INFARMED. 2012; ISBN978-989-8369-11-6.

Anexos

Anexo I - Análise SWOT



Anexo 2- Receita Médica Materializada da Prescrição por Via Eletrónica

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

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

- (*) Incluir informação relativa a encargos do utente de acordo com o tipo de prescrição realizada:
- a) 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»;
 - b) 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»;
 - c) Nas restantes situações, quando aplicável: «Este medicamento custa-lhe, no máximo, € nn,nn».

Anexo 3- Receita Médica Renovável Materializada da Prescrição por Via Eletrónica

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

GOVERNO DE PORTUGAL		Receita Médica N°		1.ª VIA									
		(representação em código de barras e caracteres)											
Utente:	(N.º do utente em código de barras e caracteres)	R.C.:		Local de Prescrição:									
Teléfono:		Estado Responsável:		Prescriptor:									
N.º de identificação:	(representação em código de barras e caracteres)			Utente:									
				Código Acesso:	Código Direito opção								
<i>(Informação a utilizar para dispensa de medicamentos no farmácia)</i>													
DCI / nome, dosagem, forma farmacéutica, embalagem, posologia													
N.º de código profissional, em código de barras e caracteres ou vertida da prescrição		Nome profissional		Local de Prescrição									
Identificação		Responsabilidade		(representação em código de barras e caracteres)									
N.º Escríta		Identificação Ótica											
<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> </table>						1		2		3		4	
1													
2													
3													
4													
Encargo para o utente de acordo com os medicamentos comercializados que cumprem a prescrição médica													
<table border="1"> <tr><td>1</td><td>(*)</td></tr> <tr><td>2</td><td>(*)</td></tr> <tr><td>3</td><td>(*)</td></tr> <tr><td>4</td><td>(*)</td></tr> </table>						1	(*)	2	(*)	3	(*)	4	(*)
1	(*)												
2	(*)												
3	(*)												
4	(*)												
Para obter mais informações sobre o preço dos medicamentos: • Consulte «Preços de Medicamentos», no site do INFARMED(www.infarmed.pt); • Consulte a Lista de Medicamentos R09 202 004 (Data atual: 09.09-13.09 e 14.09-17.09) • Fale com o seu médico ou farmacêutico.													
Data: aaaa-mm-dd													
Validade: 6 meses		Prescrição em vigor e direito de apelo <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não (assinatura do utente)											
Data: aaaa-mm-dd													

(*) Incluir informação relativa a encargos do utente de acordo com o tipo de prescrição realizada:
 a) Prescrição é realizada por denominação comum internacional: «Esta prescrição custa-lhe, no máximo, € nn.nn, a não ser que opte por um medicamento mais caros»;
 b) 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»;
 c) Nas restantes situações, quando aplicável: «Este medicamento custa-lhe, no máximo, € nn.nn».

