

Cristian Ribeiro Félix

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

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

Setembro de 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Cristian Ribeiro Félix, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2007010163, 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 de Estágio, segundo os critérios bibliográficos, legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 12 de Setembro de 2014.

(Cristian Ribeiro Félix)

Assinatura do orientador de estágio
(Dra. Maria Teresa da Silva Santos Belga de Oliveira)

Assinatura do estagiário
(Cristian Ribeiro Félix)

Agradecimentos

A todos os profissionais e utentes da farmácia Oliveira, aqui fica expresso o meu muito obrigado. A paciência, disponibilidade e simpatia serão, por mim, para sempre lembrados.

Aos meus pais, meus pilares fundamentais, um enorme obrigado pelo que me proporcionaram. Sem eles nada seria possível.

Aos meus amigos, pelo companheirismo e momentos bem passados e pela força que sempre me transmitiram.

A todos, um muito obrigado!

Abreviaturas

ANF - Associação Nacional de Farmácias

ATC - Anatomical Therapeutic Chemical Code

CCF - Centro de Conferência de Faturas

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

IVA - Imposto sobre o Valor Acrescentado

MNSRM - Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM - Medicamento Sujeito a Receita Médica

NIF - Número de Identificação Fiscal

OF - Ordem dos Farmacêuticos

PVP - Preço de Venda ao Público

RCM - Resumo de Características do Medicamento

SNS - Serviço Nacional de Saúde

Índice

I.	Organização da farmácia	8
I.1.	História e Localização	8
I.2.	O utente	8
I.3.	Recursos Humanos	8
I.4.	Horário de funcionamento da farmácia/Horário dos recursos humanos.....	9
I.5.	Caracterização Exterior	9
I.6.	Caracterização interior	10
I.6.1.	Zona de atendimento ao público	10
I.6.2.	Zona de armazenamento	11
I.6.3.	Zona de Recepção de Encomendas.....	13
I.6.4.	Zona de medição de parâmetros bioquímicos/Laboratório	13
I.6.5.	Gabinete de Direcção Técnica	13
I.6.6.	Instalações Sanitárias.....	14
II.	Gestão da Farmácia	14
2.1.	Sistema Informático	14
2.2.	Aprovisionamento.....	15
2.3.	Realização de Encomendas	16
2.4.	Recepção de Encomendas.....	17
2.5.	Gestão de Estupefacientes e Psicotrópicos.....	18
2.6.	Marcação de Preços	18

2.7.	Armazenamento	19
2.8.	Revisão de Validades	19
2.9.	Devoluções.....	20
III.	Interacção Farmacêutico/Utente/Médico.....	20
3.1.	Comunicação com o Utente	20
3.2.	Uso Racional do Medicamento	22
3.3.	Conservação Domiciliária de Medicamentos	22
3.4.	Farmacovigilância.....	23
IV.	Dispensa de Medicamentos	23
V.	Informação e documentação científica.....	25
VI.	Enquadramento legal	26
VII.	Receituário.....	27
7.1.	A Receita Médica.....	27
7.2.	Processamento do Receituário.....	28
VIII.	Indicação Farmacêutica	31
IX.	Bibliografia.....	32

I. Organização da farmácia

I.1. História e Localização

A farmácia Oliveira, situada na vila de Óbidos, foi inaugurada no início do século XX, sendo uma farmácia secular. A actual proprietária e directora técnica, a excelentíssima Dra. Maria Teresa Silva Santos Belga Oliveira, no ano de 1983, adquiriu a farmácia ao seu antigo proprietário, a Dra. Maria de Sousa Garcia. Situada na Rua da Porta da Vila, mesmo à entrada da Vila de Óbidos, apresenta uma localização privilegiada, na medida em que qualquer transeunte que deseje entrar na Vila de Óbidos terá que passar pela Farmácia Oliveira.

I.2. O utente

Segundo dados dos últimos censos realizados, no ano de 2011, o concelho de Óbidos alberga cerca de 12000 munícipes. Havendo 3 farmácias dispersas pelo concelho, a farmácia acolhe diversos tipos de utentes de diversas classes sociais. É, contudo, o utente idoso e polimedicado, de classe social baixa e pouco instruído, o principal tipo de utente da Farmácia Oliveira. A maior parte destes utentes são residentes em Óbidos ou numa das várias aldeias adjacentes, apresentando um nível de fidelização à farmácia muito elevado, resultante do excelente serviço que é proporcionado pelos funcionários da farmácia Oliveira. De referir, ainda, o utente que está de visita esporádica à vila de Óbidos, e que representa uma fatia significativa dos utentes da farmácia, pois Óbidos é uma vila que atrai milhares de turistas nacionais e estrangeiros durante todo o ano. A área dermocosmética e a área da suplementação alimentar são das áreas mais procuradas principalmente pelos turistas estrangeiros.

I.3. Recursos Humanos

Numa área essencialmente rural como o é a Vila de Óbidos, pude compreender a importância extrema que os profissionais que trabalham dia-a-dia na farmácia assumem. A confiança depositada pelos utentes nos serviços prestados é indissociável da consequente fidelização destes à farmácia. O estabelecimento de uma relação duradoura e de confiança é de avultada significância para o proporcionar de um bom atendimento farmacêutico, permitindo em muitos casos um conhecimento da história clínica do utente, bem como de

qualquer comportamento menos próprio que o utente esteja a praticar, resultando isto num melhor aconselhamento farmacêutico.

Todos os recursos humanos da farmácia Oliveira são profissionais experientes, muito competentes e devidamente habilitados para realizar a sua função.

Os recursos humanos da farmácia Oliveira são:

1. Dra. Maria Teresa da Silva Santos Belga de Oliveira – Directora Técnica com 32 anos de experiência.
2. Dra. Ana Margarida Santos Belga de Oliveira – Farmacêutica Adjunta com 9 anos de experiência.
3. Dra. Ana Mafalda Gomes Franco Pinto – Farmacêutica com 4 anos de experiência.
4. Sr. Francisco Hermínio Vicente da Silva – Técnico de farmácia com 30 anos de experiência.
5. Sra. Susana Margarida Monteiro de Sousa – Técnica de farmácia com 14 anos de experiência.
6. Sr. Pedro Filipe Dionísio Franco – Técnico de farmácia com 4 anos de experiência.

1.4. Horário de funcionamento da farmácia/Horário dos recursos humanos

A farmácia Oliveira tem dois horários. Durante os dias úteis a farmácia funciona ininterruptamente das 9:00h até às 20:00h. Durante os fins-de-semana e feriados a farmácia funciona das 10:00h até às 13:00h e das 15:00h até às 19:00. A farmácia Oliveira encontra-se aberta ao público todos os dias do ano, exceptuando o dia 25 de Dezembro, dia de Natal.

Nos dias úteis todos os profissionais da farmácia trabalham 8 horas diárias em diferentes turnos, possibilitando, tal facto, a manutenção dos horários acima referidos.

Durante os fins-de-semana e os feriados, os horários funcionam num regime de rotatividade. São formados por equipas de 2 elementos compostas sempre por um farmacêutico e um técnico de farmácia. De referir que sempre que uma dupla fica de serviço durante um fim-de-semana terá direito, na seguinte semana, a um dia e meio de folga.

1.5. Caracterização Exterior

A farmácia Oliveira não possui qualquer montra. A farmácia encontra-se sinalizada com a cruz verde luminosa perpendicular à parede da farmácia, sendo assim facilmente identificável relativamente aos demais edifícios existentes na rua.

1.6. Caracterização interior

O decreto de lei 307/2007¹ de 31 de Agosto regulamenta as instalações das farmácias portuguesas, de modo a que estas possuam as condições indicadas para a prestação de serviços que são da sua competência aos seus utentes.

As áreas mínimas das diferentes áreas da farmácia são regulamentadas pela deliberação 2473/2007² de 28 de Novembro.

1.6.1. Zona de atendimento ao público

A zona de atendimento ao público é uma área ampla e devidamente iluminada com recurso a iluminação artificial bem como a luz natural proveniente da porta de entrada e de uma janela existente à direita da porta de entrada.

De frente para a entrada está afixada uma placa que indica o nome da farmácia, a propriedade, a direcção técnica e o número de alvará e registo no INFARMED, conforme o Decreto-lei nº307/2007.

Do lado direito da porta de entrada encontram-se 3 postos de atendimento, devidamente informatizados e preparados para um completo e satisfatório atendimento ao utente. Existe, ainda, outro posto de atendimento localizado numa zona anterior da farmácia, para os atendimentos que requerem uma maior privacidade. Este posto de atendimento é, também, utilizado em alturas em que o fluxo à farmácia é maior, tentando-se assim diminuir o tempo de espera do utente.

No centro da zona de atendimento existe uma gôndola que contém os produtos sazonais e que necessitam de exposição. No mês de Maio, a título de exemplo, essa gôndola encontrava-se preenchida com os produtos solares, dada a aproximação do Verão e o início dos primeiros dias com elevada exposição solar. Existe, também, um expositor de uma conhecida marca de produtos relacionados com a higiene oral.

À esquerda da porta de entrada encontram-se os lineares com diversos produtos de puericultura, bem como 1 expositor que apresenta diversos biberões e chupetas.

Nos lineares que ficam colocados de frente para a porta de entrada encontram-se expostos os produtos de dermocosmética das quatro marcas que a farmácia Oliveira mais comercializa.

Por detrás dos balcões de atendimento encontram-se vários lineares com produtos que estão bastante em voga nos meios de comunicação social, essencialmente suplementos

alimentares. Existem também no lado esquerdo (ponto de vista do utente), anteriormente ao balcão, expostos vários produtos de saúde oral.

Do lado direito da porta de entrada existe, ainda, um expositor com diversos produtos de primeiros cuidados, como por exemplo pensos rápidos. Junto a esse expositor está também o contentor do programa VALORMED.

1.6.2. Zona de armazenamento

A zona de armazenamento é formada por duas zonas principais. Uma, onde são armazenados os medicamentos sujeitos a receita médica e também os produtos que não têm uma elevada procura, situada na parte anterior da farmácia, e outra, que se situa imediatamente por detrás dos três balcões de atendimento, que é composta por uma série de armários com várias gavetas.

Na zona de armazenamento situada na parte anterior da farmácia estão armazenados todos os medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM), bem como todos os colírios, formulações líquidas orais, pós e granulados, supositórios, ampolas e injectáveis, *sprays* e gotas, cremes vaginais e óvulos bem como as tiras de glucose e as lancetas. Nesta zona os medicamentos encontram-se organizados por forma farmacêutica e ordem alfabética.

No principal armazém, nas duas primeiras filas, estão armazenados as formas farmacêuticas orais sólidas de marca por ordem alfabética.

Na terceira fila, na gaveta do topo, encontram-se armazenadas as tiras glucose, bem como as lancetas. Imediatamente abaixo dessa, encontram-se armazenados os óvulos e os cremes vaginais. Nas três gavetas abaixo estão as gotas e os *sprays*. Inferiormente a estas encontram-se duas gavetas com colírios, debaixo das quais estão armazenados as pomadas e os cremes.

Na quarta e quinta fila encontram-se armazenados os medicamentos genéricos, que estão organizados por ordem alfabética do princípio activo, estando medicamentos de diferentes laboratórios armazenados juntamente, desde que com o mesmo princípio activo e dosagem.

Em toda a parte inferior deste armazém, por debaixo das 5 filas de gavetas do armazém, encontram-se armazenados as formulações líquidas orais.

De referir que em todas as gavetas dos armazéns os medicamentos se encontram separados por várias reglettes, o que permite uma fácil arrumação destes, bem como evitar incorrectas cedências de medicamento.

Na zona de armazenamento anterior da farmácia existe ainda um outro armazém, mais pequeno. Neste, nas 3 gavetas do topo estão armazenadas as ampolas, sendo que nas cinco gavetas abaixo desta se encontram armazenados os pós e granulados. Abaixo encontram-se duas gavetas com produtos injectáveis e nas últimas duas gavetas encontram-se os medicamentos de uso externo.

Por detrás do primeiro armazém aqui referido existem, ainda, duas grandes prateleiras, nas quais estão armazenados diversos produtos ortopédicos, alguns produtos solares, papas, shampoos, linhas dermocosméticas e produtos de higiene oral que não se encontram expostos na zona de atendimento, bem como os produtos de uso veterinário.

Noutra zona de armazenamento existe ainda um terceiro armazém onde estão armazenados os produtos que existem em maior quantidade e que não cabem no respectivo armazém principal, virtude de estes serem comprados em grandes quantidades com vista a aproveitar os descontos comerciais que os fornecedores oferecem.

Ao lado deste último armazém encontra-se o frigorífico, onde são armazenados todos os produtos que necessitam ser conservados a uma temperatura inferior à temperatura ambiente, como por exemplo as insulinas e várias vacinas.

Na zona de atendimento ao público, por detrás dos três balcões, existe uma série de 4 armários com 5 gavetas cada. Aí estão armazenados diversos produtos que possuem uma elevada saída. Nos dois primeiros armários estão armazenados os produtos que possuem um IVA a 6% como por exemplo o paracetamol e as aspirinas. Nas últimas 3 gavetas deste dois armários estão armazenados alguns suplementos alimentares que não têm uma procura tão grande e que estão taxados a 23% de IVA.

Nos outros dois armários encontram-se diversos produtos, como por exemplo os medicamentos homeopáticos, os emplastos transdérmicos, os adesivos, os chás, produtos de manicura e pédicure, bem como calçadas, tampões para os ouvidos etc.

No laboratório da farmácia estão ainda armazenados, por debaixo do balcão de trabalho, vários produtos como álcool, água oxigenada, produtos antissépticos, seringas, algálias e sondas rectais. No laboratório estão também armazenados as águas purificadas que servem para a preparação de suspensões orais, e diversas matérias-primas que são utilizadas aquando da preparação de um medicamento manipulado.

1.6.3. Zona de Recepção de Encomendas

A zona de recepção de encomendas é uma zona adjacente à zona de armazenamento principal situada na parte anterior da farmácia.

Existe um balcão devidamente informatizado para se efectuar a entrada dos produtos através do programa SIFARMA2000®. Este sistema está equipado com um leitor óptico de código de barras e uma impressora de códigos de barras. A entrada das encomendas na farmácia Oliveira dá-se através de uma porta que dá para o exterior na zona de recepção de encomendas, através da qual o estafeta entrega as banheiras e todas as outras encomendas. É nesta zona que se efectuam todas as devoluções, quebras e encomendas.

De referir, ainda, que qualquer informação relevante para os recursos humanos desta farmácia se encontram afixadas numa parede desta divisão. Tais informações podem ser circulares informativas bem como alertas e acções de segurança.

1.6.4. Zona de medição de parâmetros bioquímicos/Laboratório

Estas zonas partilham um espaço comum. A medição dos parâmetros bioquímicos é efectuada com a ajuda de um aparelho denominado *Reflotron Plus*®. Este aparelho efectua as medições de diversos parâmetros bioquímicos, sendo que os mais solicitados na farmácia Oliveira eram os testes de glicémia, colesterol total e colesterol HDL.

Num balcão junto à *Reflotron Plus*® encontra-se uma balança electrónica, bem como todo o material de laboratório necessário à preparação de medicamentos manipulados. À entrada desta sala encontra-se, ainda, a impressora multifunções da farmácia, que também é utilizada como fax, onde são impressos todos os documentos necessários bem como os faxes que chegam à farmácia.

Junto a essa impressora, encontra-se, também, uma mesa com duas cadeiras, que está equipada com um tensiómetro digital, onde são efectuadas as medições de pressão arterial aos utentes que assim o solicitarem, de forma gratuita.

1.6.5. Gabinete de Direcção Técnica

O gabinete de Direcção Técnica fica situado numa sala contígua à área de recepção de encomendas. O gabinete está equipado com duas secretárias, sendo que uma delas está equipada com um computador.

É neste espaço que é efectuado o atendimento aos delegados de propaganda médica e aos representantes dos vários laboratórios por parte da directora técnica, bem como quaisquer reuniões que sejam necessárias com os funcionários da farmácia. É, também aqui, que são ministradas algumas acções de formação por parte dos delegados de propaganda médica aos recursos humanos da farmácia. A revisão do receituário bem como o fecho de caixa é também efectuado neste local.

1.6.6. Instalações Sanitárias

A farmácia Oliveira encontra-se equipada com uma casa de banho com todas as condições. Esta destina-se, principalmente, ao uso por parte dos recursos humanos pertencentes à farmácia.

II. Gestão da Farmácia

2.1. Sistema Informático

O sistema informático em uso na farmácia Oliveira é o SIFARMA2000®.

O sector farmacêutico foi dos primeiros sectores a informatizar-se e a estar interligado através de uma ligação de internet. A necessidade assim o obrigou, uma vez que a necessidade de gerir milhares de referências de produtos, bem como agilizar e facilitar todos os processos relativos a encomendas e receituário era elevada. A criação de um programa de raiz para este efeito demonstra o espírito inovador e empreendedor do farmacêutico em Portugal, sempre preocupado em manter-se organizado e empenhado na prestação de um serviço de excelência.

Este sistema informático em uso é de um valor extremo para a farmácia, na medida em que nesta plataforma estão inseridas informações que têm que ver com as vendas, encomendas, facturação, fim do dia e inventários da farmácia, entre outros.

Apresenta, além do acima referido, informações muito importantes na hora da dispensa do medicamento ao utente, na medida em que apresenta a ficha científica do medicamento. Essa ficha contém toda a informação relativa ao uso do medicamento, apresentando as suas indicações, contra-indicações, precauções, posologia, possíveis efeitos secundários e classificação ATC (Anatomical Therapeutic Chemical Code) do princípio activo do fármaco. Exibe também, quando necessário, conselhos que se devem transmitir ao utente quanto ao seu uso.

Este programa permite, ainda, guardar informações relevantes sobre os utentes que se encontram fidelizados à farmácia, permitindo, assim, aceder à história clínica desses utentes, e consequentemente providenciar um melhor aconselhamento e desempenho da nossa função, que tão importante é no panorama nacional de saúde.

O facto de este programa estar ligado à internet permite-lhe, ainda, apresentar em tempo real alterações que sejam feitas, como por exemplo a alteração de preços de medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM), bem como o valor de todas as participações que são efectuadas por todos os planos de saúde existentes.

O uso deste programa é relativamente fácil de dominar, pelo que qualquer pessoa, depois de um breve período de instrução, com certeza estará habilitada a usá-lo, uma vez que é um programa intuitivo e que apresenta várias legendas que tornam relativamente fácil o uso deste programa.

2.2. Aprovisionamento

Nesta altura crítica do ponto de vista financeiro para as farmácias, o aprovisionamento assume, ainda mais, uma importância enorme na gestão da farmácia. Como tal, o equilíbrio financeiro da farmácia está intimamente concatenado com uma inteligente gestão de *stocks* e aquisição de produtos.

Os *stocks* devem ser otimizados para evitar a ruptura ou acumulação desnecessária de produtos que possuam uma baixa rotação. Como tal, é responsabilidade do responsável de compras, na farmácia Oliveira a directora técnica, de efectuar uma análise criteriosa de cada produto. Esta análise deve ter em conta o histórico de vendas, os hábitos de prescrição dos médicos prescritores da zona, possíveis oscilações sazonais, publicitação nos meios de comunicação social de novos produtos bem como também as condições de pagamento e fundo de manuseio da farmácia. De referir que a directora técnica conta com a opinião de todos os funcionários da farmácia que, quando pertinente, não se coíbem de fornecer a sua opinião que é, devidamente, levada em conta.

Na farmácia Oliveira as aquisições são efectuadas por duas vias: Aquisições a armazenistas e aquisições directas aos laboratórios que comercializam os diferentes produtos.

As compras aos armazenistas são efectuadas diariamente. A farmácia Oliveira coopera com três armazenistas: Alliance HealthCare, UDIFAR e Plural; A rapidez de entrega, facilidade de contacto, e o facto de por vezes apenas ser necessário repor uma unidade de um determinado produto com vista à manutenção de um stock óptimo, são os pontos a

favor das encomendas a efectuar aos armazenistas. Cada um dos três armazenistas, usualmente faz 2 entregas diárias à farmácia Oliveira.

As compras efectuadas directamente aos laboratórios, que são mediadas pelos respectivos representantes desses laboratórios, assumem, cada vez mais, uma grande importância para a subsistência da farmácia. Os descontos comerciais envolvidos, bem como as bonificações oferecidas são os principais factores, uma vez que possibilitam à farmácia a comercialização de produtos com uma margem de lucro significativamente maior.

Estas compras, contudo, implicam um avultado investimento inicial sem retorno imediato, sendo, nesta situação, a gestão de *stock* dos produtos pensada numa perspectiva de longo prazo.

Um exemplo destas compras são as compras efectuadas aos laboratórios que comercializam medicamentos genéricos. Na farmácia Oliveira estas compras são efectuadas uma vez por mês aos diferentes laboratórios, em que depois de cuidadosamente analisada a rotatividade desses produtos é efectuada a encomenda que fornecerá o *stock* para o mês seguinte.

2.3. Realização de Encomendas

As encomendas diárias efectuadas aos três armazenistas da farmácia Oliveira contam com o indispensável auxílio do sistema informático SIFARMA2000®. Na ficha de cada produto está definido o seu *stock* óptimo, sendo que o programa efectua automaticamente uma encomenda com os produtos cujo *stock* alcançou o mínimo definido na ficha do produto. É, então, criada uma encomenda para um dos armazenistas com todos estes produtos que, após cuidada revisão pela pessoa responsável, é assim aprovada e consequentemente enviada por modem para o armazenista. De referir, ainda, que quando um dos armazenistas tem produtos em falta, o programa, no final da recepção da encomenda, automaticamente indica todos estes produtos e permite realizar uma nova encomenda para outro dos armazenistas, visando isto a manutenção de stocks óptimos da farmácia, evitando que hajam produtos em falta.

As encomendas efectuadas directamente aos laboratórios são feitas por intermédio de um representante desse mesmo laboratório. Na reunião com esse representante é previamente impressa uma listagem dos produtos que este comercializa. Essa listagem apresenta a rotatividade que os seus produtos têm tido recentemente. Após uma discussão entre a responsável de compras e o representante do laboratório, é, então, efectuada a encomenda.

2.4. Recepção de Encomendas

As encomendas são entregues diariamente, como já anteriormente referido, pelo estafeta do respectivo armazenista.

Assim que a encomenda dá entrada na zona de recepção de encomendas dá-se a abertura das banheiras ou caixotes, sendo que o primeiro passo que se efectua é colocar os produtos que necessitam ser conservados no frio no frigorífico. Ulteriormente, leva-se a banheira para o balcão de recepção de encomendas onde através do computador se faz a respectiva entrada dos produtos.

Todo o material recebido vem acompanhado de factura/guia de remessa original e duplicada. Nesta vem detalhada toda a informação do fornecedor (nome, morada, número de contribuinte e capital social), da farmácia a que se destina a encomenda, o número do documento, a lista dos produtos enviados (nome comercial, código nacional do produto, forma farmacêutica, dosagem e tamanho da embalagem), a quantidade de cada produto enviada, o preço de custo unitário, o IVA (imposto de valor acrescentado) de cada produto, o seu PVP (preço de venda ao público), com excepção dos produtos é calculado na farmácia, os produtos encomendados que se encontram em falta, bem como o preço total da encomenda.

O processo de recepção de encomendas inicia-se pela selecção da encomenda a receber no sistema informático quando se tratam de encomendas efectuadas aos armazenistas, ou pela criação de uma encomenda manual no mesmo sistema informático quando se tratam de encomendas efectuadas a laboratórios. Neste último caso, faz-se sempre a conferência manual do número de embalagens enviadas de todos os produtos e confirma-se com auxílio da nota de encomenda e da guia de remessa enviada se tudo está correcto.

De seguida faz-se a leitura óptica dos produtos, durante o qual a integridade física dos produtos é avaliada pelo responsável pela recepção da encomenda. Quando a integridade se encontra comprometida o produto é colocado à parte e, após a finalização da recepção da encomenda é efectuada uma nota de devolução ao fornecedor do produto, devolvendo-o. Durante a leitura óptica dos produtos, o seu prazo de validade é individualmente confirmado, efectuando-se a alteração no sistema informático nos casos em que a validade do produto recebido é inferior à do mesmo produto já existente na farmácia, ou quando o stock do produto recebido é zero, colocando-se neste caso o novo prazo de validade.

Após esta fase a lista dos produtos recebidos é ordenada por ordem alfabética no programa informático, sendo inseridos todos os preços que constam na factura bem como confirmada a quantidade enviada pelo fornecedor. Os medicamentos sujeitos a receita médica apresentam um PVP previamente estipulado. No entanto, para os produtos de venda livre é nesta fase que é calculado o seu PVP. A entrada dos produtos têm que ser conservados no frigorífico é efectuada no final deste processo, para que possa ser minimizado o tempo em que estes não estão conservados nas condições apropriadas.

Todas as matérias-primas recebidas têm que vir acompanhadas de um boletim de análise e ficha de segurança que comprovam que o produto se encontra de acordo com as normas da farmacopeia.

No final da recepção da encomenda, o SIFARMA2000® automaticamente imprime as etiquetas marcadoras de preço para os produtos cuja ficha do produto assim o determine. Os produtos são então devidamente etiquetados e, de seguida, armazenados nos seus respectivos locais de armazenamento.

O último passo da recepção de encomendas prende-se com a arquivação da factura/guia de remessa original, que é guardada e arquivada na farmácia por um período de 10 anos.

2.5. Gestão de Estupefacientes e Psicotrópicos

Os fármacos psicotrópicos são enviados conjuntamente com os restantes fármacos da encomenda, contudo vêm acompanhados de uma requisição emitida em duplicado e numerada pelo fornecedor. Destas, a factura em duplicado é assinada e carimbada, enquanto a original é guardada e arquivada na farmácia durante um período de três anos. O sistema informático detecta automaticamente a presença deste tipo de fármacos (e também de benzodiazepinas) aquando da sua recepção, ficando estes registados numa base de dados específica no programa.

2.6. Marcação de Preços

O preço dos MSRM está previamente determinado, sendo que o SIFARMA2000® tem acesso a todas e quaisquer alterações que possam surgir. Basta inserir o preço a que foi comprado que o programa automaticamente calcula a sua margem de comercialização. Quando existem alterações no preço destes medicamentos, o responsável pela recepção de encomendas identifica sempre os medicamentos com preço antigo colocando um elástico ao

redor destes no seu local de armazenamento, para que quando o medicamento for dispensado ao utente os medicamentos de preço antigo sejam os primeiros a serem dispensados ao preço antigo, antes de se fazer a actualização para o novo preço.

Para os produtos de venda livre a margem que a farmácia Oliveira utiliza é uma margem fixa que varia em função do IVA sobre cada produto. Assim, para os produtos que apresentem um IVA de 23% a margem de comercialização é de 30%. Para os produtos que apresentem um IVA de 6% a margem situa-se, por seu turno, nos 25%. No entanto produtos essenciais como leites para lactentes e papas apresentam uma margem de comercialização menor, que se situa nos 15%, visando tal medida possibilitar a todas as famílias o fácil acesso a estes produtos. De assinalar, um protocolo assinado entre as farmácias do concelho de Óbidos e a Câmara Municipal de Óbidos denominado “Enxoval do bebé” em que cada família que possua um recém-nascido tem direito a um vale de 250 euros na farmácia em produtos para o uso do recém-nascido, que é posteriormente pago à farmácia pela Câmara Municipal de Óbidos.

2.7. Armazenamento

O processo de armazenamento é um processo metódico que tem início logo aquando da recepção da encomenda. Quando os produtos são recepcionados são logo separados consoante a sua forma farmacêutica e ordem alfabética, de modo a que o processo de armazenamento seja mais fácil e dê aso a menores erros de armazenamento e consequente dispensa. Como anteriormente referido na secção “Zonas de armazenamento” cada medicamento tem uma zona específica que é destinada ao seu armazenamento.

2.8. Revisão de Validades

Na farmácia Oliveira os produtos são armazenados de acordo com a premissa “*first-in-first-out*”. Significa isto que os primeiros produtos a terem dado entrada na farmácia são os primeiros a serem dispensados ao utente. Isto promove uma correcta rotatividade dos *stocks*, garantindo, conseqüentemente, que o produto se apresenta sempre com um prazo de validade adequado para a duração da terapêutica do utente.

No final de cada mês é sempre emitida uma listagem dos produtos cuja validade expira nos próximos três meses, com excepção dos leites para lactentes e papas, cuja listagem dos que expiram nos próximos quatro meses é também emitida. De seguida o

peçoal da farmácia responsável por essa função recolhem esses produtos e alteram para o novo prazo de validade dos produtos que não expiravam nesses próximos meses.

Esses produtos recolhidos são então enviados para o seu fornecedor, efectuando-se uma nota de devolução em triplicado. Existem duas possibilidades para o reembolso à farmácia ser garantido. Ou o fornecedor envia os mesmos produtos com um maior prazo de validade, no fundo substituindo-os, ou o seu valor é creditado na próxima factura. Existem ainda fornecedores que em alguns casos não aceitam os produtos devolvidos por prazo de validade devido a inúmeras razões. Neste caso os produtos são novamente devolvidos à farmácia e são enviados para quebras. Quando são produtos inutilizáveis são colocados no contentor VALORMED.

2.9. Devoluções

As devoluções são efectuadas, como anteriormente referido, com base na emissão de uma nota de devolução que é emitida em triplicado, sendo todas assinadas, datadas e carimbadas pelo funcionário responsável. Destas, duas são enviadas para o fornecedor sendo que uma é arquivada na farmácia.

Na guia de devolução estão presentes os produtos a devolver, a sua quantidade e o motivo da devolução. Existem diversos motivos que podem envolver uma devolução por parte da farmácia ao fornecedor, como por exemplo o prazo de validade do produto, os erros de envio, a incorrecta conformidade dos produtos, a integridade comprometida destes e também as devoluções devido a circulares postas a circular pelo INFARMED ou pelos armazéns que obrigam à recolha de determinados produtos.

III. Interação Farmacêutico/Utente/Médico

3.1. Comunicação com o Utente

A percepção geral que tive enquanto realizei o meu estágio em farmácia comunitária foi a de que o farmacêutico é um dos profissionais de saúde mais respeitados e acarinhados pelo utente. A confiança do utente no farmacêutico advém do vasto conhecimento científico que a nossa formação nos permite adquirir, bem como ao constante actualizar do conhecimento pelos profissionais. Isto permite ao farmacêutico responder à maior parte das questões por parte dos utentes contribuindo isto, indubitavelmente, para o elevado grau de

confiança depositado no farmacêutico, dando uma sensação de segurança ao utente que este, claramente, gosta.

Num meio pequeno, e essencialmente rural, como o é a vila de Óbidos, a farmácia reveste-se de um elevado cariz social. Por vezes a relação entre o utente e o farmacêutico é mais do que meramente profissional. Tal acontece uma vez que existem utentes fidelizados à farmácia há vários anos, e, assim, só pelo simples facto de se conhecer a história clínica do utente já se conhece umas das partes mais sensíveis das suas vidas. Como tal, percebi que muitas vezes os utentes têm facilidade em dialogar sobre outros assuntos que não o atendimento em questão estabelecendo uma relação que por vezes é, mesmo, de amizade. A farmácia, muitas vezes, funciona como a porta de entrada para o SNS, devido a regularmente os utentes serem reencaminhados para um profissional médico por parte do farmacêutico, uma vez que o farmacêutico é visto como a referência no que concerne ao medicamento e à saúde em geral. Contudo a farmácia funciona, também, como uma porta de saída do SNS, uma vez que o utente quando vem do acompanhamento médico com a respectiva receita médica para que lhe sejam dispensados os seus medicamentos terá de passar na farmácia. Assim, a comunicação entre o utente e o farmacêutico é constante, sendo, no entanto, a comunicação que concerne ao atendimento propriamente dito a mais importante.

A farmácia, e o farmacêutico propriamente dito, funcionam como um ponto de passagem obrigatório entre o utente que sai da consulta médica e que de seguida pretende adquirir os seus medicamentos na farmácia. Assim, é de vital importância que o farmacêutico se consiga equilibrar entre adoptar uma postura séria e profissional bem como simultaneamente criar um ambiente informal que ajude o utente a sentir-se confortável e próximo ao farmacêutico. Como tal, uma capacidade indispensável para um farmacêutico é a capacidade ser um comunicador competente, que seja capaz de ajustar o seu discurso aos diferentes tipos de utentes.

O discurso que envolve a temática do medicamento deve ser o mais claro e conciso possível. O atendimento ao utente não deve basear-se simplesmente na dispensa da medicação a este, sendo uma obrigação do farmacêutico ter a certeza de que antes do utente sair da farmácia, este não possua quaisquer dúvidas em relação à medicação que irá utilizar.

Como tal, o conhecimento das possíveis interações ou reacções adversas que possam ocorrer com a medicação do utente em causa é indispensável. As precauções a ter bem como a posologia devem, também, ser sempre referidas. Promover a adesão à terapêutica é também indispensável.

Como referido anteriormente, uma grande fatia dos utentes da farmácia Oliveira são idosos polimedicados que se encontram fidelizados à farmácia. Como tal, conhecendo a história clínica destes utentes é mais fácil a descoberta de possíveis complicações que surjam com a sua medicação. Usualmente são utentes com um esquema terapêutico definido há alguns anos, pelo que a maioria destes indicam não necessitar de quaisquer informações em relação à sua medicação. Contudo, com outros utentes que irão tomar a medicação pela primeira vez é frequente, por exemplo inscrever a posologia bem como a duração da terapêutica na embalagem do medicamento. Para estes utentes indicar todas as informações possíveis sobre a sua medicação é indispensável, tentando-se, assim, precaver o utente para possíveis efeitos secundários bem como maximizar a sua adesão à terapêutica.

3.2. Uso Racional do Medicamento

Outra das funções do farmacêutico é a de ser um promotor do uso racional do medicamento. Alertar fundamentadamente para os prejuízos para a saúde que podem advir de uma incorrecta utilização do medicamento é essencial.

A extensa rede nacional de farmácias existentes faz com que o acesso ao medicamento seja cada vez mais fácil. Contudo, tal facto, por vezes, pode ser um problema, na medida em que o utente não percebe o porquê de não lhe ser dispensado um medicamento quando não apresenta receita médica. A responsabilidade que o farmacêutico tem na cedência dos medicamentos é vital. Deve-se dialogar com o utente e tentar explicar os efeitos prejudiciais à sua saúde não se devendo, nunca, ceder a pressões que por vezes ocorrem por parte dos utentes para que lhe sejam cedidos os medicamentos que estes desejam adquirir.

Na farmácia Oliveira deparei-me com estes casos diversas vezes, assumindo sempre a mesma postura de diálogo acima referida. Estas situações ocorreram frequentemente, sobretudo com fármacos ansiolíticos e antidepressivos, com os anti-inflamatórios esteróides, ocorrendo, inclusive, com antibióticos. Situações como por exemplo o facto de uma pessoa próxima emprestar os seus medicamentos a outra pessoa também ocorreram. Sempre tentei desaconselhar tais comportamentos, dando uma explicação fundamentada para tal.

3.3. Conservação Domiciliária de Medicamentos

Durante o estágio apercebi-me que cada vez mais as pessoas assumem a responsabilidade de trazer os seus medicamentos que se encontram fora do prazo de

validade ou que pertençam a planos terapêuticos já concluídos para serem reciclados pelo programa VALORMED. Com certeza tal facto deve-se ao incentivo que é dado pelos quadros humanos da farmácia ao utente a realizar tais funções.

No entanto, variados utentes, ainda guardam os seus medicamentos que se encontram fora do prazo de validade ou que pertençam a planos terapêuticos já concluídos em casa durante longos períodos de tempo. Nestes casos, tentei sempre que possível desaconselhar esses comportamentos. Quando o utente guarda os medicamentos em casa durante longos períodos de tempo, sempre alertei para o facto destes necessitarem ser armazenados em condições próprias (longe do alcance de crianças, em local seco e fresco e sem exposição solar directa) bem como sempre verificar a sua validade antes de qualquer toma. Nos casos em que os medicamentos possuem uma validade depois de abertos, como acontece, por exemplo, em vários colírios, alertei sempre para tal facto.

3.4. Farmacovigilância

Todos os medicamentos, mesmo após a sua introdução no mercado, são controlados por parte do INFARMED. É então função do farmacêutico acompanhar o utente ao longo da sua terapêutica, sendo sua função notificar quaisquer reacções adversas ao departamento de farmacovigilância do INFARMED.

Durante o meu estágio surgiu um caso de uma criança que exibiu uma reacção adversa a um suplemento alimentar. Foi então elaborada uma notificação ao departamento de farmacovigilância do INFARMED, assim como também se entrou em contacto com o laboratório do referido suplemento em procura de mais informações.

IV. Dispensa de Medicamentos

A dispensa do medicamento ao utente é o pilar central do trabalho desenvolvido em todas as farmácias de oficina. Os medicamentos são diferentes de todos os outros bens de consumo, estando, inclusive, classificados na lei portuguesa como bens que possuem “propriedades curativas ou preventivas em seres humanos”.

A dispensa de MSRM é uma actividade exclusiva das farmácias, podendo esta ser desempenhada por farmacêuticos ou por colaboradores cujo director técnico da farmácia considere estarem habilitados a desempenhar tal função.

O farmacêutico, sendo o principal elo de ligação entre o utente e o medicamento, bem como o especialista do medicamento, deve adoptar uma postura crítica perante a receita médica apresentada pelo doente. Deve ter sempre em conta as melhores relações benefício/risco e benefício/custo, dispensando sempre produtos de qualidade, bem como promover a adesão à terapêutica, garantindo o completo esclarecimento do utente.

Os MSRM são, por definição, “ medicamentos que podem constituir risco para a saúde do doente se utilizados sem vigilância médica ou usados de forma prolongada ou cuja actividade/reacções adversas necessitem de ser aprofundadas”.

Na dispensa do MSRM é então estabelecida uma relação entre o farmacêutico e o utente em que, após a análise da receita médica e através do contacto estabelecido, é possível estabelecer uma relação entre a medicação prescrita e o problema de saúde apresentado.

Assim, após a recolha de todos os medicamentos presentes na receita, estes são colocados no balcão de atendimento para que o utente os possa visualizar. Este aspecto é de grande importância, uma vez que o utente pode já ter tido um mau contacto com algum medicamento que lhe tenha sido novamente prescrito pelo médico por seu desconhecimento. Nos casos em que apresentar uma reacção adversa esta deve ser comunicada ao centro de farmacovigilância do INFARMED, entrando-se em contacto com o médico para que possa ser determinada uma alternativa terapêutica. Existem, ainda, outros utentes que apenas querem que lhe sejam dispensadas medicamentos dos mesmos laboratórios. Tal situação é frequente nos utentes idosos e polimedicados, em que a cartonagem deve ser exactamente igual à que usualmente tomam, para evitarem confusões na toma dos medicamentos.

Após o passo anterior estar concluído, inicia-se a leitura óptica dos códigos de barras dos medicamentos. De seguida dá-se indicação ao SIFARMA de fim de receita. Aí é introduzido o número da receita bem como o código relativo ao regime de participação a que o utente terá direito de usufruir, calculando o SIFARMA, automaticamente, o preço a pagar pelo utente.

Após tudo isto estar efectuado, o passo final passa por introduzir o nome do utente bem como o seu NIF (Número de Identificação Fiscal) se este assim o desejar. É então introduzida a receita na impressora, para que no seu verso seja impresso o documento de facturação. Neste constam: Os códigos de barras dos medicamentos comparticipados, a identificação da farmácia, o código do organismo comparticipador, a percentagem da participação, o nome, preço unitário e quantidade de cada medicamento, o preço a

pagar pelo utente e pela entidade participadora, o custo total da receita, o número e lote da receita bem como o número da venda que fica registada no SIFARMA2000®.

O passo final passa pela assinatura que o utente fará a receita no local indicado, atestando que lhe foram dispensados todos os conselhos relativos à correcta utilização dos medicamentos bem como o seu direito de opção, caso opte por levar um medicamento cujo preço seja superior à média dos cinco medicamentos de menor preço que se encontram no mesmo grupo homogéneo. O farmacêutico deve ainda rubricar e datar a receita no seu verso, assumindo a responsabilidade pela cedência efectuada.

V. Informação e documentação científica

Sendo o farmacêutico um agente de saúde pública e um especialista do medicamento por excelência é vital a sua constante actualização de forma a poder cumprir com as suas obrigações deontológicas e funções com o maior profissionalismo possível.

Trabalhando num meio altamente científico e em constante evolução existe uma enorme dinâmica na medida em que constantemente surgem novas terapêuticas e as antigas se tornam ultrapassadas. É nossa obrigação a contínua actualização em relação a este aspecto podendo oferecer ao utente o melhor aconselhamento possível, contribuindo para a manutenção da elevada credibilidade de que os farmacêuticos comunitários dispõem junto dos utentes, facto que me apercebi aquando do período de estágio.

Como tal é vital existirem na farmácia recursos necessários para responder a qualquer dúvida do utente bem como dos profissionais da farmácia. Assim, na farmácia Oliveira, estão disponíveis as seguintes publicações obrigatórias: Farmacopeia Portuguesa VIII; Código de ética da Ordem dos Farmacêuticos; Estatutos da Ordem dos Farmacêuticos; Formulário Galénico Português; Regime Geral dos Preços de Medicamentos Manipulados e Manipulações. Existem ainda outras publicações não obrigatórias, mas não menos importantes como o Simposium Terapêutico, o Índice Nacional Terapêutico e o Prontuário Terapêutico.

O facto de actualmente se viver numa espécie de aldeia global, sobretudo devido ao impressionante desenvolvimento das telecomunicações em relação a 15-20 anos atrás, promove, também, um fácil acesso a diversas informações que sejam necessárias em tempo real, sobretudo através da internet. A título de exemplo, consultando o sítio do INFARMED (www.infarmed.pt) na internet é possível, de uma forma rápida e extremamente prática,

aceder e consultar o RCM (resumo de características do medicamento) dos medicamentos comercializados em Portugal.

As formações dadas por profissionais habilitados a farmacêuticos e técnicos de farmácia são também um instrumento preponderante para uma constante actualização/aprendizagem. Durante o meu estágio tive oportunidade de participar em várias formações, tendo-me deslocado a formações sobre suplementação alimentar, dermocosmética, febre e dor em crianças e contracepção hormonal.

VI. Enquadramento legal

A actividade farmacêutica, tal como a maioria das outras actividades profissionais em Portugal, está enquadrada num contexto legal que regula a sua actividade no nosso país. A classe farmacêutica é, então, obrigada a reger-se por um código deontológico que apresenta deveres e direitos.

A Ordem dos Farmacêuticos (O.F.) bem como a Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde (INFARMED) são os dois organismos que tutelam a prática do exercício farmacêutico em Portugal, tendo como últimas finalidades a garantia da execução de um serviço de qualidade, eficaz e seguro.

A O.F., enquanto ordem profissional tem como funções a defesa dos direitos da classe farmacêutica, funcionando, também, como mecanismo auto-regulador, estando no direito de, sempre que se justifique, aplicar medidas disciplinares para com os seus membros. É, assim, um órgão que representa a actividade de todos os farmacêuticos comunitários, estando intimamente concatenada com a definição da política do medicamento e à sua execução em conjunto com o estado português.

O INFARMED, por seu turno, é um organismo do Ministério da Saúde que é responsável pela avaliação, autorização, disciplina, inspecção e controlo da produção, distribuição, comercialização e utilização do medicamento e outros produtos de saúde visando garantir a qualidade, eficácia e segurança de todos os processos atrás referenciados.

O decreto-lei nº 307/2007, de 31 de Agosto¹ constitui o regime jurídico das farmácias de oficina que estabelece um quadro global e de enquadramento do sector. Todas as farmácias de oficina são obrigadas a cumprir os requisitos presentes no decreto-lei acima referido, incitando uma maior organização do sector. O decreto-lei pode ser consultado no site do INFARMED (www.infarmed.pt)

VII. Receituário

7.1. A Receita Médica

A portaria n.º 198/2011, de 18 de Maio, que entrou em vigor no dia 1 de Julho de 2011³, tem como objecto de regulamentação a prescrição electrónica e ainda o regime transitório da receita manual de medicamentos.

Esta portaria estabelece a obrigatoriedade das receitas médicas serem prescritas em formato electrónico (Anexo I) impressas em papel branco e, apenas em casos pontuais, em formato manual. Segundo a portaria atrás referida, a receita manual apenas pode ser prescrita se ocorrem um dos seguintes casos: a) Prescrição no domicílio; b) Caso de falência do sistema informático; c) Profissionais com volume de prescrição igual ou inferior a 50 receitas por mês; d) Noutras situações excepcionais, de inadaptação comprovada, precedidas de registo e confirmação na ordem profissional respectiva.

As receitas manuais (anexo II), conforme o estipulado pela portaria 1501/2002⁴, de 12 de Dezembro seguem o modelo 1806, exclusivo da Imprensa Nacional da Casa da Moeda. Como refere o despacho n.º 9187/2011⁵, de 15 de Julho, neste tipo de receitas deve constar o logotipo do Ministério da Saúde e a palavra “Excepção” com menção a uma das alíneas supracitadas no parágrafo anterior.

Contudo, a vasta maioria dos utentes que se deslocam à farmácia Oliveira com receita médica apresentam a receita em formato electrónico impresso em papel branco. Destes, vários, por apresentarem doenças crónicas, encontram-se acompanhados por receitas médicas renováveis, que são compostas por três vias. Estas receitas têm uma validade de 6 meses a partir da data em que o médico prescritor a emitiu. Existem, contudo, utentes que se fazem acompanhar por receitas informatizadas clássicas (Anexo III), que, tal como as receitas manuscritas, apresentam uma validade de 30 dias após a data em que o médico prescritor as emitiu.

A 11 de Maio a portaria n.º 137-A/2012⁶ estabeleceu que as receitas especiais (amarelas) deixaram de ser válidas a 1 de julho, passando a prescrição de estupefacientes e psicotrópicos a ser feita em receita manual ou informatizada como qualquer outro tipo de medicamento.

Os medicamentos sujeitos a receita médica (MSRM), como o próprio nome indica, apenas podem ser dispensados quando o utente se faz acompanhar da respectiva receita médica. Os critérios presentes para esta restrição encontram-se patentes no estatuto do medicamento. Por definição “os MSRM são medicamentos que podem constituir risco para a saúde do doente se utilizados sem vigilância médica, se usados forma prolongada ou cuja

actividade/reacções adversas necessitem de ser aprofundadas”. Existem, contudo, casos em que o farmacêutico, sob sua responsabilidade, pode ceder estes medicamentos sem receita médica em caso de necessidade urgente.

Devido à dificuldade em conseguir marcar consulta médica que frequentemente se verifica no concelho de Óbidos, no caso de doentes fidelizados à farmácia, em que através do SIFARMA2000® se consegue aceder à história clínica do utente facilmente, por vezes eram cedidos MSRM sem a apresentação da respectiva receita médica, pois são doentes crónicos com esquemas terapêuticos definidos em que o risco de ficar sem medicação se sobrepõe ao facto de não apresentar uma receita ou de apresentar uma receita inválida.

Em todas as receitas médicas podem, no máximo, estar prescritos quatro medicamentos diferentes, num máximo total de quatro unidades, sendo que apenas podem ser prescritas duas unidades de cada medicamento.

Assim que o atendimento ao utente começa e o doente entrega a receita ao farmacêutico ou ao técnico de farmácia, este tem a obrigação de analisar meticulosamente a receita para atestar da validade da receita, bem como de dispensar correctamente os medicamentos prescritos. Para a receita ser válida terá que cumprir com os requisitos apresentados no anexo IV.

No caso de a receita se encontrar inválida por um dos diferentes motivos, o profissional responsável pelo atendimento não poderá dispensar os medicamentos, salvo quando o medicamento é de necessidade urgente para o utente, como atrás foi referido, assumindo a responsabilidade pela cedência do medicamento.

7.2. Processamento do Receituário

A partir do momento em que o utente entra na farmácia fazendo-se acompanhar de uma receita médica válida é-lhe atribuído um organismo que representa a entidade que é responsável pela comparticipação. O utente é beneficiário desse organismo, sendo o valor da comparticipação prontamente descontado, sendo impresso, no verso da receita, o documento de facturação respectivo.

Na sua maioria, os utentes são beneficiários do Sistema Nacional de Saúde (SNS) e dos seus subsistemas. Os subsistemas são regimes especiais de comparticipação, na qual a percentagem da comparticipação é mais elevada. Destes, destaca-se o organismo 48 (SNS-pensionistas) pelo elevado número de utentes que apresentam este subsistema de comparticipação. Os subsistemas são resultado de portarias/diplomas, baixos rendimentos, acordos com a entidade patronal entre outros. Existe um número bastante elevado de

subsistemas, pelo que uma das dificuldades que denotei no princípio do meu estágio se prendeu, exactamente, com saber o código que representa cada um desses subsistemas e que temos de inserir, no programa informático, aquando da validação da receita.

Na receita devem constar as informações sobre o sistema em causa. Contudo existem casos em que existe complementaridade entre sistemas de saúde, sendo que nestes casos os utentes devem apresentar o cartão de beneficiário do regime de complementaridade. Esse cartão deve ser fotocopiado e colado no verso de uma fotocópia da receita, sendo que são ambas enviadas, cada uma para cada sistema de saúde.

Na farmácia Oliveira todo o receituário é usualmente conferido durante os períodos em que se verifica uma menor afluência de utentes. A conferência é sempre realizada por uma dos farmacêuticos presentes. Este processo é importantíssimo uma vez que é fulcral para diminuir o número de receitas devolvidas, bem como de detectar, em tempo útil, qualquer erro que tenha sido cometido, quer na dispensa de um medicamento quer por a receita se encontrar inválida.

Durante o meu período de estágio pude-me aperceber que, apesar de haver uma cuidada análise da receita médica aquando do atendimento, por vezes passam despercebidos ao responsável pelo atendimento algumas irregularidades da receita. Destas, as mais frequentes são a falta de assinatura do médico prescriptor e a validade caduca das receitas entregues.

Na maioria dos casos em que a irregularidade se prende com a falta de assinatura do médico prescriptor a farmácia Oliveira assume a responsabilidade de contactar o médico. Tal acontece uma vez que existe uma relação duradoura entre os médicos do centro de saúde de Óbidos e os profissionais da farmácia Oliveira que estão em constante comunicação. Não só nestes casos mas também em caso em que existem dúvidas de um lado ou de outro, apercebi-me da facilidade e disponibilidade do corpo médico bem como dos quadros humanos da farmácia Oliveira em esclarecer algumas dúvidas que pudessem surgir quer num sentido quer noutro.

Por outro lado, quando se verifica que se dispensaram medicamentos com base numa receita de validade caduca a farmácia encarrega-se de entrar em contacto com os doentes. Como a maior parte dos utentes a quem isto acontece são indivíduos idosos normalmente polimedicados que se encontram fidelizados à farmácia, tal contacto é relativamente fácil de se estabelecer. Depois do contacto estabelecido, é pedido ao utente que traga uma nova receita válida ou, se preferir, que pague o montante que iria supostamente ser participado pelo SNS.

A situação mais grave que pode ocorrer e que, felizmente, no meu estágio raramente aconteceu, é a dispensa de um medicamento incorrecto que não vem prescrito na receita. Quando assim aconteceu, a farmácia, logo que o erro foi descortinado, entra em contacto com o utente a quem o medicamento foi incorrectamente dispensado. O facto de Óbidos ser uma vila pequena, bem como as suas aldeias adjacentes, torna relativamente fácil contactar essa pessoa, uma vez que a maior parte dos residentes se conhecem ou conhecem alguém que conhece o utente em questão.

Após a conferência das receitas estas são organizadas em lotes de trinta receitas consoante o seu subsistema de comparticipação. Tal é possível uma vez que durante a facturação, no verso da receita, é impresso o número do lote da receita bem como o seu número próprio dentro desse lote. Para o último lote de cada subsistema do mês, o número de receitas pode ser inferior a trinta receitas.

Quando o lote está completo é, então, emitido o verbete do lote. Neste verbete constam: Nome da farmácia e o código na ANF, o mês e o ano, código tipo e número sequencial de lote, organismo, número de receitas do lote, valor total correspondente ao PVP, preço apagar pelos utentes e respectiva comparticipação.

No final do mês, após todos os verbetes terem sido emitidos, o receituário é encerrado com a emissão de dois documentos: O resumo de lotes e a factura total de medicamentos. O resumo de lotes contem as mesmas informações que o verbete mas em relação a todas as receitas do mês, este documento é emitido em duplicado para os organismos do SNS e em quadruplicado para os restantes. Na factura mensal de medicamentos é apresentada o valor total PVP, o valor a pagar pelos utentes e pelo organismo, está ainda identificada a farmácia e mês e ano a que se refere, organismo e número de receitas. Este documento é emitido em quintuplicado para o SNS sendo que duas cópias vão para o centro de conferência de facturas (CCF), uma para a ANF, outra para a contabilidade e outra é arquivada na farmácia. Para os outros organismos a factura mensal de medicamentos é emitida em quadruplicado sendo que 3 são anexadas aos restantes documentos e a quarta copia é arquivada na farmácia. Todas as facturas estão carimbada e assinada pelo responsável.

O receituário do SNS e o receituário do protocolo da diabetes é enviado ate dia 10 de cada mês ao CCF na Maia. O receituário dos restantes organismos é enviado ate dia 10 de cada mês para a ANF. A ANF fica então encarregue de enviar os lotes, o resumo de lotes e as facturas mensais aos respectivos organismos, sendo a ANF responsável pelo pagamento às farmácias

As receitas que por algum motivo não sejam aceites são devolvidas à farmácia acompanhadas de uma listagem onde estão justificados os motivos da devolução. Estas receitas devolvidas não são pagas à farmácia, mas as que forem passíveis de correcção são incluídas nos lotes do mês seguinte.

VIII. Indicação Farmacêutica

“Os farmacêuticos têm o dever de assegurar a máxima qualidade nos serviços que prestam”.

A indicação farmacêutica é uma das principais funções do farmacêutico comunitário. O facto de hoje em dia a farmácia ser um local de primeira escolha para o tratamento de problemas de saúde, nomeadamente patologias caracterizadas por sintomas ligeiros e em situações agudas, torna uma boa indicação farmacêutica indispensável.

Não raras vezes o farmacêutico é instado a intervir activamente na transmissão de informação sobre saúde, aconselhamento e dispensa de MNSRM. Como tal, a prestação de uma boa indicação farmacêutica é dependente de uma boa formação do profissional que a está a fornecer, resultando isto quer na resolução dos problemas de saúde dos utentes, bem como, conseqüentemente, num aumento da sua fidelização à farmácia.

No decorrer do meu estágio foi-me, em diversas ocasiões, pedida uma indicação farmacêutica. Casos em que os utentes se queixavam de tosse, dores de cabeça, constipações ou alergias eram os mais frequentes. Nestes casos é nossa obrigação tentar recolher o máximo de informação possível proveniente do utente, uma vez que quanto maior o conhecimento quer dos sintomas que este apresente, quer dos hábitos deste é fundamental para uma boa indicação farmacêutica. No anexo IV, está o quadro do “Processo de Indicação Farmacêutica” que nos é indicado pela Ordem dos Farmacêuticos, e que representa o processo pelo qual me regi durante o meu estágio na farmácia Oliveira.

IX. Bibliografia

1. Decreto-Lei nº307/2007, de 31 de Agosto - Regime jurídico das farmácias de oficina. Legislação Farmacêutica Compilada. [Acedido a 13 de Junho de 2014]. Disponível na internet:

http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/022-A_DL_307_2007.pdf

2. Deliberação nº2473/2007, 28 de Novembro – Legislação Farmacêutica compilada. [Acedido a 13 de Junho de 2014]

Disponível na internet:

http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_II/TITULO_II_CAPITULO_IV/023-D_Delib_2473_2007_1%AAALT.pdf

3. Portaria nº198/2011, de 18 de Maio. Legislação Farmacêutica Compilada. [Acedido a 5 de Julho de 2014]. Disponível na internet:

http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_I/044_Port_198_2011_IALT_REV.pdf

4. Portaria 1501/2002, de 12 de Dezembro. Legislação Farmacêutica compilada. [Acedido a 13 de Junho de 2014].

Disponível na internet:

http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/LEGISLACAO/LEGISLACAO_FARMACEUTICA_COMPILADA/TITULO_III/TITULO_III_CAPITULO_I/044-A2_Port_1501_2002_REV.pdf

5. Despacho nº 9187/2011, de 1 de Outubro. Diário da República, 2ª série – Nº139- 21 Julho de 2011. [Acedido a 13 de Junho de 2014].

Disponível na internet:

<http://dre.pt/pdf2s/2011/5C07/5C139000000/5C3031730317.pdf>

6. Portaria n.º 137-A/2012, de 11 de Maio. Diário da República, 1ª série - N.º 92 — 11 de maio de 2012. [Acedido a 13 de Junho de 2014].

Disponível na internet:

<http://dre.pt/pdf1sdip/2012/05/09201/0000200007.pdf>