

Rita Pereira Guimarães

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dr.^a Ana Filipa Pimenta e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

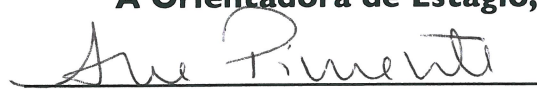
Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA


Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária
Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

A Orientadora de Estágio,


(Dra. Ana Filipa Pimenta)



A Estagiária,


(Rita Guimarães)

**Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária
Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014**

Eu, Rita Pereira Guimarães, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2010115016, 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, _____ de _____ de 2014

A Estagiária

(Rita Pereira Guimarães)

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

Lista de abreviaturas

ACSS – Administração Central dos Sistemas de Saúde

ANF – Associação Nacional das Farmácias

AT – Autorização Tributária

ARS – Administração Regional de Saúde

CCF – Centro de Conferência de Faturas

CEDIME – Centro de Documentação e Informação de Medicamentos

CEFAR – Centro de Estudos e Avaliação em Saúde

CIM – Centro de Informação de Medicamentos

DCI – Denominação Comum Internacional

INFARMED, IP – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

OF – Ordem dos Farmacêuticos

OMS – Organização Mundial de Saúde

PVP – Preço de Venda ao Público

RCM – Resumo das Características dos Medicamentos

SNS – Serviço Nacional Saúde

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária
Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

Índice

1. Introdução	5
2. Organização e Gestão da Farmácia	5
3. Utentes/Clientes	7
4. Sistema informático e Gestão de informação na Farmácia	7
5. Enquadramento Regulamentar na Farmácia Comunitária	8
6. Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão	9
7. Dispensa de medicamentos	11
8. Aconselhamento e Dispensa de outros produtos de saúde	15
9. Farmácia como local de prestação de serviços	18
10. Faturação	18
11. Formação Adicional	20
12. Análise SWOT	20
13. Conclusão	22
14. Bibliografia	24

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

I. Introdução:

A atividade farmacêutica no contexto da farmácia comunitária tem como base a relação do farmacêutico com o utente, na medida em que, nós, farmacêuticos, somos o último elo de ligação entre o utente e os cuidados e saúde.

Desta forma, cabe ao farmacêutico privilegiar o contacto e a comunicação com o utente, o aconselhamento individualizado, adequar a dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde, sendo de extrema importância a capacidade de comunicação e adaptação a diferentes situações, sabendo ouvir e adequar o discurso a cada situação em concreto.

O farmacêutico para além de ser um profissional de saúde, é um agente de saúde pública, o que exige uma constante atualização de conhecimentos em todas as áreas trabalhadas na farmácia comunitária, a dispensa do medicamento, aconselhamento do seu uso racional, farmacovigilância, informação ao utente e ações de rastreio de parâmetros bioquímicos.

Durante a realização do estágio, foi-me dada a oportunidade de aprofundar os conhecimentos adquiridos ao longo da minha formação académica, e também de participar em formações que me permitiram por outro lado, adquirir novos conhecimentos na área da dermocosmética, nutrição infantil e suplementação alimentar, e por outro aperfeiçoar as técnicas de venda.

O estágio realizou-se na Farmácia São Bento em Viana do Castelo, do dia 13 de Janeiro ao dia 13 de Junho de 2014, com a duração total de 810 horas.

2. Organização e gestão da farmácia

A Farmácia São Bento localiza-se no centro da cidade de Viana do Castelo.

Esta farmácia está inserida numa zona habitacional rodeada por entidades prestadoras de serviço público, o que faz desta localização um local de passagem privilegiado, constituindo, um largo espectro de externalidades positivas para a comunidade envolvente.

O horário de funcionamento das Farmácias de Oficina é regulamentado pelo Decreto-Lei n.º 172/2012, de 1 de agosto de 2012, regulado pela Portaria n.º 277/2012, de 12 de Setembro, estando salvaguardada a articulação do funcionamento por regime de turnos e a abertura 24 horas por dia, sete dias por semana^{1,2}.

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

A Farmácia S. Bento possui na parte exterior uma placa identificativa, acompanhada de uma cruz verde luminosa colocada perpendicularmente à fachada da farmácia, tal como é regulamentado na Deliberação n.º 414/CD/2007, 29 de Outubro³.

A informação sobre o horário de funcionamento e a direção técnica está disponibilizada na porta exterior da farmácia.

O horário de funcionamento da Farmácia São Bento é de segunda a sexta-feira das 8:30h às 19:30h e aos sábados das 9:00h às 13:00h (garantindo, desta forma, o número mínimo de horas semanais obrigatórias).

Nos dias escalados, o serviço de atendimento permanente é das 8:30h do próprio dia às 8:30h do dia seguinte. Nestes dias, a porta da farmácia fica aberta até às 23:00h.

A partir das 23:00h a dispensa de medicamentos ao público é assegurada através de postigo de atendimento, até às 8:30h.

Para que a Farmácia tenha um desempenho e funcionamento diário exemplar é de extrema importância que, na sua composição, existam profissionais com funções e responsabilidades distintas e que, de forma integrada, consigam em equipa trabalhar para o mesmo objetivo final – atendimento e prestação de cuidados ao utente.

Fazem parte dos recursos humanos da Farmácia São Bento três Farmacêuticas, incluindo Directora Técnica e Farmacêutica Adjunta, dois ajudantes técnicos e uma auxiliar de limpeza.

Toda a equipa se apresenta muito coesa, tendo como pressupostos a compreensão, cooperação e entajuda entre todos os funcionários.

As boas práticas de trabalho que se registam neste local permitem uma sã convivência entre os profissionais e utentes/clientes, resultando, assim uma evidente relação de respeito laboral e um reconhecimento de qualidade/eficiência por parte dos utentes/clientes que frequentam a Farmácia.

A gestão dos recursos humanos baseia-se na delegação de tarefas e de competências a cada profissional, onde cada um deles, com no exercício da sua função, contribui para o êxito da Farmácia.

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

3. Utentes/Clientes

O tipo de utentes e a faixa é variável e heterogénea; contudo, verifica-se uma ligeira predominância de população idosa, na sua maioria polimedicados.

As pessoas que trabalham próximo da localização da farmácia são, também, utente/clientes frequentes, salientando-se, assim, uma ampla diversidade socio-económica entre os utentes/clientes.

4. Sistema informático e gestão de informação na farmácia comunitária

O sistema informático em vigor na Farmácia São Bento é o *SIFARMA2000*®.

Este sistema permite uma maior eficácia na realização de diversas tarefas do quotidiano de uma farmácia de oficina, representando inequivocamente, uma mais-valia e um instrumento indispensável no processamento das mesmas. Permite, entre muitas outras funções:

- A gestão dos utentes que frequentam a farmácia;
- A gestão e controlo das encomendas (devoluções, stocks, prazos de validade) e, todos os processos associados ao ciclo do medicamento, desde que entra na farmácia até que é dispensado ao utente;
- Faculta a emissão de documentos relativos à facturação, movimento de psicotrópicos e estupefacientes, listagens de rotação e histórico de vendas de determinado produto e o acesso a uma base de dados com informação detalhada e constantemente actualizada.

Este sistema informático é indispensável no atendimento, permitindo a sua rápida e eficaz realização.

Existem bases de dados informáticas que possuem informação útil e de fácil acesso para uma consulta rápida, nomeadamente o site INFARMED e da ANF, entidades estas que enviam regularmente circulares legislativas e informativas para o e-mail da Farmácia. Há, também, na Farmácia manuais de consulta como o Prontuário Terapêutico e o Índice Nacional Terapêutico, aos quais se recorre sempre que necessário.

No decorrer do meu estágio, senti necessidade de recorrer a alguns destes documentos e estruturas. Os mais relevantes foram, o Prontuário Terapêutico e a Internet,

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

enquanto meio para consultar os RCMs (Resumo das Características do Medicamento) de alguns medicamentos.

5. Enquadramento regulamentar na Farmácia Comunitária

Toda a atividade farmacêutica está sujeita a normas jurídicas e a códigos deontológicos que visam disciplinar o exercício da Farmácia no nosso país.

No caso específico da Farmácia Comunitária, tem o seu regime jurídico regulamentado pelo Decreto-Lei (DL) n.º 307/2007 de 31 de Agosto, o qual sofreu algumas alterações que se encontram positivadas no Decreto-Lei n.º 171/2012 de 1 de Agosto, nomeadamente no que diz respeito à propriedade e direção técnica, preparação e dispensa de medicamentos ao público, transferência, pessoal e funcionamento da Farmácia, entre outros aspetos. Este Decreto-Lei permite também que as Farmácias, a par da dispensa de medicamentos, desempenhem outras funções de relevante interesse público na promoção da saúde e bem-estar como a medição de parâmetros biológicos. Mais ainda, é mencionado o dever da colaboração do INFARMED com a Ordem dos Farmacêuticos na fiscalização de infrações à legislação.⁴

O INFARMED é a entidade estatal com autonomia administrativa e financeira que supervisiona os setores dos medicamentos, dispositivos médicos e produtos cosméticos e de higiene corporal garantindo a eficácia, segurança e qualidade.⁵

A Ordem dos Farmacêuticos (OF) “é a associação pública que abrange e representa os licenciados em Farmácia ou em Ciências Farmacêuticas que exercem a profissão farmacêutica ou praticam atos próprios desta profissão em território nacional”.⁶

A ANF é a associação responsável pela defesa dos interesses legítimos dos proprietários de Farmácias Comunitárias, contribuindo para a consolidação dos padrões de qualidade, de forma a promover a credibilidade e confiança na comunidade.⁷

6. Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão

Para que a equipa possa proceder à dispensa de medicamentos aos utentes na Farmácia São Bento, têm que, previamente, efetuar o aprovisionamento dos mesmos, numa correta e organizada gestão de stocks.

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

O aprovisionamento consiste num conjunto de operações técnicas que vão desde a receção até ao armazenamento, administrativas (controlo de entradas e saídas) e económicas (análise de descontos, bonificações, preços e previsão de consumo) que garantem a existência de todos os produtos farmacêuticos em quantidade, qualidade, com o menor custo e no menor tempo possível, de forma a poder satisfazer as necessidades dos utentes, evitando excessos ou rutura.

Na Farmácia São Bento o aprovisionamento é efetuado tendo em conta um *stock* mínimo e um *stock* máximo definido para cada produto, e baseia-se fundamentalmente na reposição de *stocks* sempre que há saída/venda do produto.

Apesar disso, uma correta gestão de *stocks* depende de fatores tais como:

- Localização da Farmácia e do tipo de utentes, rotatividade de produtos;
- Histórico de vendas, hábitos de prescrição dos médicos da região, época do ano (dado que alguns produtos têm uma expressão sazonal), produtos novos ou mais publicitados nos *media*, espaço físico disponível, condições de pagamento e bonificações, facilidade de devoluções e frequência de entrega por parte dos fornecedores, entre outros.

Tudo isto exige que o profissional esteja bem atento à sociedade que o rodeia e ao movimento da Farmácia, para que consiga ser um bom gestor, assegurando, dessa forma, regular a disponibilidade dos seus produtos à comunidade .

Como é de conhecimento geral, a Farmácia possui *stocks* de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM), Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) e outros produtos como os destinados à podologia, higiene oral, etc., e para que existam estes *stocks* é necessário garantir fornecedores que façam entrega mesmos. Os fornecedores têm de ser escolhidos segundo vários critérios, tais como: apresentar uma resposta mais rápida e com menores custos, melhores condições de pagamento, preço e bonificações, maior flexibilidade e frequência de entregas e maiores facilidades no processo de devolução, resolução de prazos de validade, capacidade de controlo dos processos de qualidade e falhas de *stock*. Na Farmácia São Bento, os fornecedores de eleição são OCP, Cooprofar.

As encomendas de medicamentos ou produtos em falta podem ser feitas através da via portal Cooprofar, e do telefone; contudo, como existe controlo de *stock* mínimo e *stock* máximo, quando se vende o último medicamento ou produto, esta falta vai ser objeto de registo na encomenda diária. Esta é controlada pela pessoa responsável que, através da

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

análise da ficha do produto, verifica se é necessário manter, ou não, a encomenda, de acordo com a procura que o mesmo tem.

Após a encomenda ser enviada, o fornecedor procede à entrega do pedido, de manhã cedo, à tarde, ou ao final do dia consoante a hora em que esta foi efetuada.

Quando os contentores chegam à Farmácia temos de proceder-se à sua abertura e verifica-se se lá dentro está a fatura dos produtos que foram pedidos.

A fatura apresenta dados importantes tais como: a identificação do fornecedor, número da fatura, a data e local de saída da encomenda, a listagem dos produtos encomendados, incluindo produtos em falta, esgotados ou descontinuados, as respetivas quantidades e eventuais bónus, o preço unitário, PVP (exceto os produtos de margem variável), taxa de IVA dos produtos, o valor total da encomenda e o número total de linhas e unidades dispensadas.

Os produtos são retirados do interior do contentor e são colocados na zona de receção de encomendas, *back-office*, que é uma zona inacessível ao público, onde todos os produtos são armazenados, de forma organizada. No computador que se encontra nesta zona, dá-se entrada da encomenda. No caso de haver produtos de frio, estes são os primeiros a ser rececionados e arrumados imediatamente no frigorífico.

Estas etapas foram os meus primeiros passos dentro da Farmácia São Bento, que tiveram especial importância, uma vez que me permitiu contactar com os medicamentos e outros produtos, e enquadrar no sistema de organização adoptado pela farmácia, para que o atendimento ao balcão pudesse, posteriormente, ser feito de uma forma mais rápida e eficaz.

Outro processo que se passa na Farmácia e é muito importante são as devoluções.

A devolução de um produto ou medicamento caracteriza-se por ser o processo em que determinado produto é devolvido a um fornecedor por diversos motivos.

Com a devolução pretende-se que o produto seja trocado por um igual ou creditado, através de uma nota de crédito endereçada à Farmácia.

Os motivos mais comuns para uma devolução são: embalagens danificadas, produto alterado, quantidade diferente da encomenda, produto não encomendado, preço mal faturado, produto retirado do mercado segundo circular do INFARMED ou Laboratório, produtos cujo prazo de validade está a terminar.

A nota de devolução é feita através do *Sifarma2000®* e após a sua impressão, esta tem que acompanhar os produtos devolvidos. A nota de devolução, tem de ter uma

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

Autorização Tributária (AT – código fornecido pelas finanças que é introduzido na nota de devolução). A sua impressão é feita em triplicado, sendo que a primeira e segunda via são enviadas ao fornecedor devidamente carimbadas e assinadas pelo operador que realizou a devolução, e a terceira via fica na Farmácia a aguardar a nota de crédito ou a reposição dos produtos devolvidos.

Durante o decorrer do meu estágio tive a oportunidade de realizar algumas notas de devolução. A maior parte foi de produtos com o prazo de validade a expirar dentro de um ou dois meses e produtos que não foram encomendados e foram entregues na Farmácia.

7. Dispensa de Medicamentos

A dispensa de medicamentos é a atividade mais importante do ato farmacêutico ao nível da Farmácia Comunitária.

É definida como o ato profissional em que o farmacêutico, após avaliação da medicação, cede medicamentos ou substâncias medicamentosas aos utentes mediante prescrição médica ou indicação farmacêutica.

Durante a dispensa é bastante importante o esclarecimento, a educação e o aconselhamento ao utente. Enquanto último elo de ligação entre o utente e os cuidados de saúde, o farmacêutico deve adotar uma atitude crítica face à prescrição que lhe é apresentada, avaliando sempre as melhores relações benefício/risco e benefício/custo para o utente, dado que o seu bem-estar deve estar acima de quaisquer interesses.

Os medicamentos que são dispensados na Farmácia podem ser medicamentos sujeitos ou não a receita médica. Os medicamentos sujeitos a receita médica podem ser ou não comparticipados. O aconselhamento ao utente face à sua correta utilização é imprescindível em ambos os casos. Os MNSRM deixaram de ser de venda exclusiva em Farmácia (Decreto-Lei n° 134/2005 de 16 de Agosto⁸).

Dispensa de MSRM:

Relativamente à dispensa de MSRM, o modelo único atual de receita médica foi aprovado pelo Despacho n° 15700/2012 de 30 de Novembro⁹, e aplica-se à prescrição de medicamentos, incluindo medicamentos manipulados e medicamentos estupefacientes e psicotrópicos. Este modelo também é aplicável à prescrição de outros produtos, nomeadamente para o autocontrolo da *Diabetes Mellitus* (produtos constantes da listagem

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

fornecida pelo INFARMED), géneros alimentícios destinados a uma alimentação especial (produtos dietéticos), fraldas, sacos de ostomia ou outros. A receita médica pode ser informatizada ou manual. Ambas têm que apresentar, a partir do dia 1 de Junho de 2013, o formato explícito no Despacho 15700/2012 para serem aprovadas pela Farmácia.⁹

Antes do profissional proceder à dispensa dos medicamentos, este deve sempre analisar a receita, de forma a verificar e confirmar a existência de certos aspetos formais e essências para que a receita seja considerada válida, tais como:

- Identificação do local de prescrição (inscrição manual ou vinheta, sempre que aplicável);
- Identificação do utente (nome e número de cartão de utente, ou o número de beneficiário e respetiva indicação subsistema de saúde ou entidade financeira responsável);
- Identificação do médico (nome, especialidade, contato telefónico, vinheta e assinatura);
- Data de prescrição e validade da receita (30 dias ou 6 meses);
- Designação do medicamento através de DCI ou nome comercial, dosagem, forma farmacêutica, nº de embalagens, dimensão e posologia;
- Ausência de rasuras ou correções, exceto se rubricadas pelo médico;
- Portarias e despachos se aplicável.

A designação do medicamento por DCI é feita de acordo com a Portaria nº 137-A/2012 de 11 de Maio.¹⁰

Por cada receita médica só podem ser prescritos até quatro medicamentos distintos, ou num máximo de duas embalagens de cada medicamento, não podendo, em caso algum, o número total de embalagens prescritas ultrapassar o limite de quatro embalagens, com a exceção de medicamentos para dispensa em quantidade individualizada, os quais podem ser prescritos num total de quatro embalagens.

Pode também ocorrer caso de:

- O medicamento esteja esgotado por algum período de tempo;
- A embalagem prescrita já não seja comercializada.

Nestes últimos exemplos, o/a farmacêutico/a responsável deve justificar o tamanho da embalagem dispensada no verso da receita.

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

O farmacêutico deve, ainda, analisar a receita no sentido de verificar a presença de possíveis interações ou contra-indicações.

Depois da receita ser validada inicia-se o processo de dispensa. Procede-se à recolha dos medicamentos nos respetivos locais de armazenamento e, de seguida, faz-se a leitura ótica do código de barras correspondente a cada medicamento (verificando o preço).

Nesta etapa, convém que a ordem de leitura corresponda à ordem com que os medicamentos foram prescritos, de forma a facilitar a posterior correção da receita. A etapa seguinte consiste na introdução do código informático referente ao organismo de participação e, caso seja aplicável, da portaria.

O *Sifarma2000*® aplica automaticamente a percentagem de participação.

Os regimes de participação são atualmente legislados pelo Decreto-Lei n.º 106-A/2010 de 1 de Outubro, que veio alterar e definir novos regimes de participação dos medicamentos.¹¹ A partir do dia 1 de Abril de 2013 entrou em vigor um ofício circular (n.º 1177/2013) em que todos os lotes respeitantes aos organismos ADSE, ADM, SAD-PSP e SAD-GNR usufruem da mesma entidade de participação: SNS.¹²

Apesar de toda a população poder ser abrangida pelo Sistema Nacional de Saúde (SNS), existe a possibilidade dos utentes poderem usufruir de outros organismos de participação como os Serviços de Assistência médico-Social (SAMS) e a EDP-Sã Vida. Para estes dois últimos regimes de participação, os utentes têm que apresentar o cartão de beneficiário para que se proceda à fotocópia da face da receita e à cópia do cartão de beneficiário no verso da fotocópia da receita (regimes de complementaridade).

Há ainda alguns medicamentos que estão sujeitos a legislação específica sendo a sua participação aletrada sempre que o médico prescriptor fizer na receita a devida referência ao despacho ou portaria a que estão sujeitos.

As participações especiais incluem:

- Doença de Alzheimer - Despacho n.º 13020/2011, de 20 de Setembro.
- Psicose Maníaco-Depressiva (Carbonato de Lítio) - Despacho n.º 21094/99, de 14 de Setembro.
- Doença Inflamatória Intestinal - Despacho n.º 1234/2007, de 29 de dezembro, alterado pelo Despacho n.º 8344/2012, de 12 de Junho
- Artrite Reumatóide e Espondilite Anquilosante - Despacho n.º 14123/2009, de 12 de junho, alterado pelo Despacho n.º 12650/2012, de

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

20 de Setembro.

- Lúpus, Hemofilia, Hemoglobinopatias - Despacho n.º I 1387-N2003, de 23 de Maio.
- Paramiloidose - Despacho n.º 4521/200 I, de 31 de Janeiro.
- Dor Crónica Não Oncológica Moderada a Forte - Despacho n.º 10280/2008, de 11 de março, alterado pelo Despacho n.º 5825/20 I I de 25 de Março.
- Dor Oncológica Moderada a Forte - Despacho n.º 1027912008, de 11 de março, alterado pelo Despacho n.º 5824/20 I I de 25 de Março.
- Procriação Medicamente Assistida - Despacho n.º 10910/2009, de 22 de Abril.
- Psoríase - Lei 6/2010, de 7 de Maio.

Na Farmácia São Bento verifica-se uma incidência predominante de receituário do SNS, seguida de receituário de regime de comparticipação com complementaridade, nomeadamente pela SAMS e EDP – Sã Vida na sua maioria.

Dispensa de MNSRM:

Um MNSRM é uma especialidade farmacêutica que se destina à prevenção, alívio ou tratamento de sintomas e síndromes menores, que não exijam cuidados médicos. Estes apenas poderão ter na sua composição substâncias previamente reconhecidas como úteis e seguras. De acordo com o Despacho n.º 17690/2007, a automedicação é considerada pelo ato de utilização de MNSRM de forma responsável, sempre que se destine ao alívio de queixas de saúde passageiras e sem gravidade, com assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde¹⁴.

O papel do Farmacêutico é imprescindível nesta classe de medicamentos.

Desta forma, antes da prestação do aconselhamento e eventual cedência da terapêutica farmacológica, é necessária uma avaliação cuidada da situação, no sentido de tentar perceber a situação patológica subjacente. Este processo baseia-se na sintomatologia descrita pelo utente, sendo essencial colocar questões de modo a obter o máximo de informação possível.

Considerando o facto de que nenhum medicamento é inócuo, o Farmacêutico, que é detentor de um conjunto de conhecimentos científicos e técnicos relativos ao medicamento, pode e deve fazer uma avaliação benefício/risco e benefício/custo, e assim escolher o

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

esquema terapêutico mais adequado e seguro para o utente. Deve ainda ter em conta o facto de que a automedicação pode mascarar sintomas, dificultar ou atrasar o diagnóstico e resoluções terapêuticas, bem como favorecer o aparecimento de reações adversas e/ou interações medicamentosas, sendo desaconselhado ou requerendo cuidados especiais, em grávidas, mulheres a amamentar, bebés, crianças, idosos e doentes crónicos e polimedicados.

8. Aconselhamento e Dispensa de outros Produtos de Saúde

O principal objectivo da Farmácia é a dispensa de medicamentos para a melhoria da saúde e da qualidade de vida dos seus utentes. Assim, para além dos medicamentos, a farmácia possui outros produtos que auxiliam, complementam e contribuem para essa mesma melhoria.

A quantidade e a variedade destes produtos estão dependentes do enquadramento socioeconómico em que a farmácia se insere. A presença de um farmacêutico disposto a garantir a sua correta utilização, através do aconselhamento, faz da farmácia um local de excelência para a sua aquisição.

Produtos de cosmética e Higiene Corporal:

Os produtos de cosmética e Higiene corporal obedecem a uma legislação própria, Decreto-Lei n.º 113/2010, de 21 de Outubro¹⁵, diferente da instituída para os medicamentos ou outros produtos de saúde, mas ainda assim uma legislação suficiente para assegurar um elevado nível de segurança na utilização destes produtos. Neste grupo estão incluídas todas as substâncias ou preparações destinadas a aplicação sobre as várias partes do corpo, com a finalidade de limpar, perfumar e modificar o aspeto e/ou proteger.¹⁶

Estes produtos são muitas vezes prescritos pelos médicos. No entanto, a maior parte das vezes, os utentes procuram produtos deste tipo sem qualquer prescrição ou aconselhamento médico.

Devido à sua sazonalidade, os protetores solares foram um dos produtos cosméticos mais requisitados. Neste contexto, é fundamental o papel do farmacêutico nomeadamente no que respeita ao aconselhamento do protecção solar adequado. Os problemas de pele associados a exposição solar têm registado um aumento significativo nos últimos anos, verificando-se ainda alguma despreocupação a esse nível. Sendo que os protectores solares estão disponíveis na farmácia e, fundamentalmente, porque a farmácia é o local apropriado à

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

promoção da saúde, é possível inculir uma mudança de comportamentos, não só na escolha de um protector solar adequado a cada tipo de pele mas, também, na adequação da exposição solar.

Para além dos protectores solares, encontraram-se também na Farmácia São Bento outros produtos de Dermocosmética de variadas marcas, entre as quais destaco: *LIERAC*®, *Caudalie*®, *Avene*® e *La Roche Posay*®, entre outros.

Produtos Dietéticos de Alimentação Especial e Infantil:

Os produtos dietéticos destinados a uma alimentação especial são regulamentados pelo Decreto-Lei n.º 74/2010, de 21 de junho¹⁷, e são produtos alimentares que, devido à sua composição, se distinguem dos géneros alimentícios de consumo corrente, sendo destinados e adequados a uma necessidade nutricional específica.

Estes produtos incluem uma grande variedade de géneros alimentícios como é o caso das preparações para lactentes, leites de transição, alimentos destinados a diabéticos e alimentos dietéticos destinados a fins medicinais específicos.

Na Farmácia S. Bento, saliento algumas marcas de produtos dietéticos existentes para lactentes e crianças: *Nutribén*®, *Aptamil*®, *Miltina*® e *Enfalac*®. O farmacêutico aquando da solicitação deste tipo de produtos e, sempre que aplicável, deve salientar a preferência pelo leite materno e, em situações específicas onde existe a necessidade de recurso a formulações específicas, adequar a escolha do produto à necessidade em causa. Assim, os leites com características especiais existentes na farmácia incluem, para além dos leites diferenciados segundo a faixa etária, leites com função anti-obstipação, anti-aerofagia, antiregurgitação e, ainda, leites hipoalergénicos.

Em relação a alimentos sólidos, estão presentes as farinhas, na sua maioria. As farinhas dividem-se em lácteas ou não lácteas, conforme se destinem a preparação com água ou leite e, ainda, com ou sem glúten na sua composição. Nesta categoria há outros produtos destinados à nutrição dos diabéticos e, ainda suplementação rica em proteínas ou outros componentes adequados a determinada necessidade nutricional, sendo a principal referência na Farmácia São Bento a *Nutricia*®, apesar da representação pouco acentuada destes produtos nesta farmácia.

Suplementos Alimentares

Estes produtos estão regulamentados pelo Decreto-lei n.º 74/2010, de 21 de junho¹⁷, e são definidos como suplementos vitamínicos, proteicos ou minerais aqueles que se

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

destinam a complementar, e não substituir uma alimentação saudável. Na Farmácia São Bento existe uma grande variedade de suplementos, contudo os mais requisitados são os dietéticos. Os multivitamínicos também têm lugar de destaque em termos de procura.

Produtos de Veterinária

De acordo com o Decreto-Lei n.º 237/2009, de 15 de Setembro¹⁸, entende-se por produtos de uso veterinário todas as preparações farmacêuticas constituídas por uma substância ou mistura de substâncias, apresentando uma determinada dosagem, e que se destinam a ser aplicadas nos animais, para prevenção ou tratamento de doenças ou sintomas, na correcção ou modificação das funções orgânicas, quando administradas correctamente.

Na Farmácia São Bento, os medicamentos de uso veterinário mais frequentes destinam-se a animais de estimação como cães e gatos, essencialmente desparasitantes para parasitas internos, como o *Drontal Plus*®, e para parasitas externos, como o *Frontline*® e o *Advantix*®. As coleiras antiparasitárias *Scalibor*® também foram requisitadas com alguma regularidade, assim como produtos para a higiene do animal.

Dispositivos Médicos

A preocupação crescente do utente com o aumento da qualidade de vida associada ao bem-estar e saúde, por vezes, resulta num aumento do recurso a dispositivos médicos, os quais incluem qualquer instrumento, aparelho, equipamento ou material utilizado com a finalidade de diagnóstico, prevenção, monitorização, tratamento ou atenuação de uma doença ou compensação de uma lesão ou deficiência¹⁶.

O Decreto-Lei n.º 30/2003, de 14 de fevereiro¹⁹, estabelece as regras a que devem obedecer o fabrico, a comercialização, a vigilância e a publicidade dos dispositivos médicos e respectivos acessórios¹⁶. A fronteira entre dispositivos médicos e outros produtos não é, por vezes, clara e é estabelecida tendo em consideração, a finalidade prevista pelo fabricante do produto e o mecanismo através do qual é alcançado o principal efeito pretendido no corpo humano.

Os dispositivos médicos são classificados em 3 classes, de acordo com os potenciais riscos inerentes à sua utilização, a vulnerabilidade do corpo humano e potenciais riscos decorrentes da sua concepção técnica e fabrico:

- Classe I - de menor risco;
- Classe IIa - de baixo/médio risco;
- Classe IIb - de médio /alto risco;

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

- Classe III - de alto risco.

Dos diferentes dispositivos médicos disponíveis, os mais solicitados ao longo do estágio foram seringas, compressas de gaze esterilizada, adesivo, fraldas e meias de descanso.

O contacto com a grande diversidade de dispositivos mostrou-se muito importante, na medida em que me possibilitou o desenvolvimento de novos conhecimentos nesta área e a consolidação de conhecimentos prévios.

9. Farmácia como local de Prestação de Serviços

Cada vez mais, para além da venda de medicamentos e outros produtos de saúde a Farmácia é um local de prestação de serviços.

Na Farmácia São Bento há uma preocupação de acompanhar os seus utentes, o que assume especial importância, principalmente, nos doentes polimedicados. Na Farmácia São Bento é possível através de um conjunto de dispositivos médicos efetuar a avaliação e determinação da medição da pressão arterial, da glicémia, do colesterol total e triglicéridos e ainda, a administração de vacinas não constantes no Plano Nacional de Vacinação (PNV) e medicamentos injectáveis e a realização de serviço de Nutrição e de Podologia.

A avaliação/determinação mais frequente na Farmácia São Bento foi a avaliação da pressão arterial, o que é de extrema importância visto que a hipertensão arterial representa um dos maiores riscos de desenvolvimento de doenças cardiovasculares e pode não apresentar sintomatologia. De acordo com a OMS, os valores de referência para um indivíduo saudável devem ser: 120mmHg para a sistólica e 80mmHg para a diastólica.

10. Faturação

No final de uma venda com receita médica é impresso no verso da receita um documento para faturação, no qual consta: a identificação da farmácia, respetivo Diretor-Técnico e número de contribuinte; entidade financiadora, percentagem de participação, identificação do medicamento e respectivo código de barras, número de unidades dispensadas, preço de referência, preço a pagar pelo utente, valor da participação e custo total da receita; indica ainda o número da receita, lote e número de série do mês. As receitas são carimbadas, datadas e rubricadas pelo profissional que realizou a dispensa, e

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

assinada pelo utenete em local próprio.

As receitas depois de conferidas, são separadas de acordo com as entidades financiadoras e lote correspondente e organizadas por ordem do número da receita, sendo que cada lote é constituído por trinta receitas, apenas o ultimo lote epode ter pode conter um número inferior. Esta tarefa é realizada diariamente, de forma a detectar-se atempadamente algum erro na dispensa do medicamento ou no processamento da receita.

Quando os lotes estão completos procede-se à emissão dos verbetes de identificação de lotes, que consistem no resumo das receitas de cada lote, sendo este assinado, carimbado e anexado ao lote correspondente.

No verbete de identificação de lote constam: identificação do lote e série, data a que se refere, número de receitas, importância total do lote correspondente ao Preço de Venda ao Público (PVP), ao total pago pelos utentes e à comparticipação, assim como, a identificação da farmácia e da respectiva entidade de comparticipação.

No final de cada mês fecham-se os lotes, inicia-se um novo ciclo e emite-se a relação resumo de lotes de cada organismo em quintuplicado, onde constam os mesmos elementos do verbete mas referentes a todos os lotes agrupados.

Finalmente, é emitida a Fatura Mensal de Medicamentos em quintuplicado, para todos os organismos.

O receituário referente ao SNS é enviado para o Centro de Conferência de Faturas (CCF) da Administração Central dos Sistemas de Saúde (ACSS).

O receituário dos subsistemas que têm acordos com a ANF tem requisitos idênticos aos do SNS. No entanto, o receituário é enviado até ao dia 8 de cada mês à ANF, que reencaminha os Verbetes de Identificação de Lotes anexados a cada lote de cada organismo, duas cópias da Relação Resumo de Lotes e duas cópias das Facturas Mensais para cada organismo. A quarta cópia da Relação Resumo de Lotes e da Fatura Mensal de Medicamentos fica arquivada na farmácia e a quinta cópia é enviada para o serviço de contabilidade da farmácia.

No caso de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, os originais das receitas são processadas normalmente e encaminhados para a respetiva entidade de comparticipação, juntamente com as receitas referentes ao mesmo lote. Uma fotocópia da mesma adicionada de comprovativo de dispensa de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, deve ser arquivada em local próprio na farmácia, por um período mínimo de 3 anos, de acordo com o

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

Decreto Regulamentar n.º 61/94, de 12 de outubro²⁰. Mensalmente, são enviadas ao INFARMED as fotocópias do registo de entrada e saída destes medicamentos, relativas a esse período, antes do dia 15 do mês seguinte, devendo ser devidamente conferido, carimbado e assinado pela Diretora-Técnica.

11. Formação adicional

Durante o estágio na Farmácia São Bento tive, ainda, a oportunidade de participar nas seguintes acções de formação:

- *Avene*®;
- *Elancyl*®;
- *Klorane Capilar*®;
- *Klorane Bébé*®;
- *Qualidade e gama bioactivo*® – PharmaNord;
- *Vichy*® – a outra face da beleza;
- *Roger Gallet*®;
- *Inneov*®;
- *La Roche Posay*®.

É de realçar a importância destas iniciativas no sentido da aquisição de novos conhecimentos e consolidação de novos conhecimentos.

12. Análise SWOT

A análise SWOT tem como objectivo analisar os pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades, sendo que, neste caso, é relativa à frequência do estágio, integração da aprendizagem teórica no contexto da prática profissional e a adequação do curso às perspectivas profissionais futuras. Esta análise pode ser dividida em duas partes: análise dos aspetos individuais (as minhas forças e fraquezas), os quais pude controlar e a análise dos aspetos ambientais (oportunidades e ameaças impostas), que tive de ultrapassar.

Durante os seis meses de estágio na Farmácia São Bento, concluo que é de extrema importância elaborar esta análise pois vai permitir uma reflexão sobre as minhas capacidades e fraquezas, e com isso orientar o meu desenvolvimento pessoal e profissional para

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

rentabilizar o meu potencial e trabalhar mais e melhor no que comprometeu o meu desempenho.

Analisando o meu desempenho ao longo do estágio, saliento que este apresentou algumas lacunas, grande parte devido à insegurança que sentia quando era exposta a situações de maior pressão, ou situações novas que foram surgindo naturalmente e às quais senti dificuldade de resposta. Tive, também, dificuldade no aconselhamento de MNSRM e outros produtos, tais como a dermocosmética, suplementos e nutrição infantil, o que a meu ver se prende com o facto do curso estar maioritariamente centrado no medicamento e menos noutras áreas que se revelam de extrema importância no dia-a-dia da farmácia comunitária.

Todas estas lacunas foram sendo superadas com a ajuda de uma equipa coesa, profissional e dinâmica que sempre me apoiou.

Apesar disso, o estágio permitiu-me consolidar conhecimentos adquiridos durante o curso, principalmente na área da farmacologia e aconselhamento farmacêutico. Tive ainda a oportunidade de adquirir novos conhecimentos através de formações que me foram permitidas fazer em diversas áreas. Parte destas formações abordaram técnicas de venda, o que é uma mais valia, pois também nesse aspecto senti dificuldade.

Ao longo do estágio contactei com um grupo de pessoas muito heterogéneo, o que me obrigou a adaptar a diferentes situações e a responder a cada uma delas da melhor forma possível.

Não podia deixar de referir o facto de me ter sido permitido efetuar todas as tarefas, como dar entrada de encomendas, fazer devoluções, colocar tudo no devido local, corrigir receitas e aprender a fazer a faturação.

Relativamente à farmácia, mais concretamente à sua localização, esta pode ser vista como uma oportunidade, ou como uma ameaça, pois se por um lado se encontra num local de passagem privilegiado, por outro lado também existem muitas farmácias e parafarmácias à sua volta, aumentando efetivamente o binómio concorrencial (oferta/procura).

Segundo a minha perspetiva encaro esta realidade positivamente, na medida em que estando a Farmácia S. Bento dotada de uma equipa coesa, profissional e dinâmica, faz com que os utentes/clientes possam aferir o que se oferece para além do produto, permitindo desta forma fidelizar utentes/clientes.

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

Destaco ainda as campanhas feitas pelas marcas de cosméticos, como a *Caudalie*® ou a *LIERAC*®, que marcam um dia para estar na farmácia a avaliar a pele das utentes, o que permite dinamizar a farmácia e promover a confiança do universo da comunidade que a farmácia serve.

A conjuntura económica que se vive hoje em dia é de facto uma ameaça, tanto para mim, quanto para a farmácia.

A falta de liquidez das pessoas restringe-lhes o acesso à farmácia, recorrendo cada vez menos aos serviços farmacêuticos, havendo mesmo casos dramáticos, em que a ida à farmácia se verifica apenas e só em situações limite.

Com a abertura de parafarmácias e grandes superfícies comerciais que apresentam preços competitivos, as pessoas optam por comprar produtos nesses circuitos, apesar de muitas vezes não terem o aconselhamento mais adequado.

Relativamente às perspetivas profissionais futuras, posso dizer que não são de todo as melhores. Nós, farmacêuticos recém formados, temos cada vez mais dificuldade em encontrar lugar no mercado de trabalho em Portugal, situação compreensível, pois as farmácias atravessam um período menos bom e não podem contratar mais profissionais, para além de que as medidas a aplicar, são de reduzir os custos fixos e não de os aumentar. Posto isto, a solução a tomar como mais certa será a de procurar trabalho fora de Portugal, onde a nossa profissão e a nossa existência é mais valorizada.

13. Conclusão

A realização do estágio em Farmácia Comunitária é de uma importância capital para a minha vida futura como farmacêutica, uma vez que no exercício de funções, eu, à imagem de qualquer outro farmacêutico, coabitamos obrigatoriamente de uma forma mitigada com a realidade científica adquirida durante a formação académica e a prática do dia-a-dia, sendo neste processo dialético que se firmam os bons profissionais, reconhecidos no sentido estrito pela comunidade profissional/científica e genericamente pelo universo da comunidade que servimos.

O estágio é sem dúvida, um complemento importante e determinante à formação académica. É nesta etapa que nos é permitido passar à prática os conhecimentos teóricos adquiridos durante os anos de formação científica, e contactar com realidade do dia-a-dia da

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

farmácia comunitária, na qual percebemos o quão fundamental é o papel do farmacêutico na sociedade de hoje em dia.

O farmacêutico de hoje é reconhecido como um profissional de saúde em que o utente/cliente, nele reconhece o papel determinante na reposição do seu estado de saúde, quer físico, quer mental, funcionando o nosso aconselhamento cada vez mais como uma terapia, onde a relação de proximidade estabelecida é primordial.

Estes alertas que a sociedade vai expondo deverão sensibilizar todos os agentes envolvidos na promoção da saúde, nomeadamente o farmacêutico, no sentido destes se manterem numa constante atualização de conhecimento, para que a resposta ao utente/cliente seja o mais eficiente possível.

O estágio tornou-me de facto uma profissional responsável e consciente do papel que doravante desempenharei na sociedade.

Foi de facto uma experiência enriquecedora, quer a nível pessoal, quer a nível profissional. No final deste estágio, posso destacar a aprendizagem de novos conteúdos e o desenvolvimento adquirido ao longo da formação académica.

É de realçar a equipa de trabalho da Farmácia São Bento, que desde a hora em que fui recebida senti um apoio incondicional, sendo essa incondicionalidade o apoio da minha evolução como futura farmacêutica.

Após a realização deste estágio e com a consciência de que há um longo caminho a percorrer, talvez inalcançável, fruto da constante evolução de todo e qualquer saber, mas em especial o do exercício farmacêutico, afirmo com propriedade que me sinto mais preparada para responder aos próximos desafios que me vão surgir ao longo da vida profissional.

Deixo, aqui, de uma forma breve e singela um Bem Haja a toda a equipa da Farmácia S. Bento, por tudo quanto me proporcionaram.

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária
Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

14. Bibliografia:

1. Decreto-Lei n.º 171/2012, de 1 de agosto. Diário da República. 1ª série. N.º 148 (2012).
2. Portaria N.º 277/2012, de 12 de setembro. Diário da República. 1ª série, N.º 177 (2012).
3. Deliberação N.º 414/Cd/2007, de 29 de outubro. INFARMED. Ministério da Saúde. (2007).
4. Decreto-Lei n.º 307/2007. Regime jurídico das farmácias de oficina. Diário da República. 1ª série. N.º 168. (31 de Agosto de 2007).
5. INFARMED – apresentação. [acedido a 11 de Fevereiro de 2014] Disponível na internet em: http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/SOBRE_O_INFARMED/APRESENTACAO
6. Ordem dos Farmacêuticos – Atribuições e Intervenção [Acedido a 11 de Fevereiro de 2014]. Disponível na internet em: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/scid//ofWebInst_09/defaultCategoryViewOne.asp?categoryld=1852
7. ANF – o que é ANF [Acedido a 20 de Abril]. Disponível na internet em: http://www.anf.pt/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=102&Itemid=102
8. Decreto-Lei n.º 134/2005. Diário Da República. I Série A. N.º 156 (16 de Agosto de 2005). 4763- 4765.
9. Decreto-Lei n.º 15700/2012. Diário da República, 2.ª série .N.º 238.(10 de Dezembro de 2012). 39247-39250.
10. Portaria n.º 137-A/2012. Diário da República, 1.ª série .N.º 92.(11 de maio de 2012)
11. Decreto-Lei 106-A/2010. Diário da República, 1.ª série. N.º 192. (1 de Outubro de 2010).
12. Ofício circular n.º 1177/2013. ANF.
13. Portaria n.º 364/2010. Diário da República, 1.ª série. N.º 120. (23 de Junho de 2010).
14. Despacho n.º 17690/2007. Lista das Situações De Automedicação. DR.2.ª Série. N.º 154. (10 de Agosto de 2007).
15. Decreto-Lei n.º 113/2010, de 21 de Outubro. Diário da República. 1ª Série. N.º 205 (2010).

Relatório de Estágio Curricular em Farmácia Comunitária
Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra 2014

16. Decreto-Lei n.º 176/2006, de 30 de agosto. Diário da República. 1ª Série. N.º 167 (2006).

17. Decreto-Lei n.º 74/20 IO, de 21 de junho. Diário da República. 1ª série. N.º 118 (2010).

18. Decreto-Lei n.º 237/2009, de 15 de setembro. Diário da República. 1ª série. N.º 179 (2009).

19. Decreto-Lei n.º 30/2003, de 14 de fevereiro. Diário da República. 1ª série. N.º 38 (2003).

20. Decreto Regulamentar n.º 61/94, de 12 de Outubro. Diário da República. 1ª série. N.º 236 (1994).