

Diana Valente Machado Cancela Costa

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dra. Maria Jesuína e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Eu, Diana Valente Machado Cancela Costa, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas com o nº 200900899, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentando à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade curricular de Estágio Curricular. Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

Coimbra, 8 de Julho de 2014

Assinatura da Estagiária

(Diana Costa)

Manoel José de Fátima de Fátima Helena

Assinatura da Diretora Técnica



He M J Fátima Helena

Assinatura da Orientadora de Estágio

(Dr^a Maria Manuela)

Diana Valente R. Paulek Cost

Assinatura da Estagiária

(Diana Costa)

Agradecimentos

Agradeço á Dr.^a Jesuína, Diretora Técnica da Farmácia Rocha, por me ter dado a oportunidade de realizar o meu estágio de Farmácia Comunitária, na sua Farmácia. Agradeço, também à Dr.^a Manuela por me ter acompanhado, mais de perto e por me ter orientado ao longo do período em que estive a estagiar. Por último, quero também agradecer aos restantes elementos da equipa: a Dr.^a Maria, a Dr.^a Isabel, a Dr.^a Rita, o Sr. João, o Sr. José e a Paula por me terem feito sentir como um elemento da equipa, promovido um ambiente de estágio bastante agradável e por terem esclarecido todas as minhas dúvidas.

Abreviaturas

AIM – Autorização de Introdução no Mercado

ANF – Associação Nacional das Farmácias

BI – Bilhete de Identidade

CC – Cartão do Cidadão

CNPEM – Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos

DCI – Denominação Comum Internacional

DGS – Direção Geral de Saúde

HPV – *Human Papillomavirus*

IMC – Índice de Massa Corporal

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde

IVA – Imposto de Valor Acrescentado

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

PVP – Preço de Venda ao Público

RAM – Reação Adversa ao Medicamento

SNS – Sistema Nacional de Saúde

VALORMED – Sociedade Gestora de Resíduos de Embalagens Vazias e Medicamentos Fora de Uso

Índice

Introdução	6
Organização e Gestão da Farmácia	
✓ <u>Realidade Socioeconómica da Farmácia Rocha</u>	7
✓ <u>Recursos Humanos e Horário de Funcionamento</u>	7
✓ <u>A Farmácia Rocha</u>	8
Informação e Documentação Científica	10
Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão de existências de medicamentos e produtos de saúde	11
✓ <u>Fornecedores e Encomendas</u>	11
✓ <u>Receção e Conferência</u>	13
✓ <u>Devoluções</u>	14
✓ <u>Marcação de preços e margens de comercialização</u>	15
✓ <u>Armazenamento</u>	15
✓ <u>Controlo de prazos de validade</u>	16
Preparação de medicamentos	17
✓ <u>Preparações Extemporâneas</u>	17
O Farmacêutico, o Utente e o Medicamento	17
A realidade do atendimento e aconselhamento terapêutico	19
✓ <u>Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM)</u>	19
i. Psicotrópicos e Estupefacientes	21
ii. Regimes de participação	21
✓ <u>Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM)</u>	22
✓ <u>Medicamentos e Produtos de Uso Veterinário</u>	25
✓ <u>Produtos cosméticos e de Higiene Corporal</u>	26
✓ <u>Suplementos alimentares e Produtos Dietéticos</u>	26
✓ <u>Fitoterapia</u>	26
✓ <u>Dispositivos Médicos</u>	27
Cuidados de Saúde e Serviços na Farmácia Rocha	27
✓ <u>Consultas de Podologia e Nutrição</u>	28
✓ <u>Medição da Pressão Arterial e Frequência Cardíaca</u>	28
✓ <u>Peso e altura</u>	28
✓ <u>Níveis de glicémia</u>	29
✓ <u>Níveis de Colesterol total</u>	29
✓ <u>VALORMED e Recolha de Radiografias</u>	29
Fim do Mês	
✓ <u>Processamento do receituário e Faturação</u>	30
Conclusão	32
Bibliografia	33
Anexos	
<u>Anexo I</u>	35
<u>Anexo II</u>	36
<u>Anexo III</u>	37

Introdução

Ao longo de cinco anos de Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas fomos preparados para lidar com a realidade da Farmácia Comunitária. Talvez seja uma consequência dos vários anos em que esta era a principal saída profissional do nosso curso. No entanto, hoje em dia esse foco, apesar de continuar na Farmácia Comunitária, está mais virado para nos tornar profissionais completos e multidisciplinares.

Durante estes últimos cinco anos, pude constatar que a nossa profissão se encontra num ponto de viragem. A classe quer ser reconhecida não só pelo seu conhecimento científico, mas como profissionais de saúde com capacidade de “chegar” ao utente, de criar uma relação de confiança com este e a partir daí construir um caminho para o bem-estar do mesmo.

Este é um percurso que se encontra muito no início, mas já se vão notando algumas diferenças, principalmente naqueles que acabaram o curso recentemente e sentem a necessidade de se diferenciarem e de demonstrarem o porquê de o Farmacêutico ser uma mais-valia para qualquer equipa.

É na Farmácia Comunitária que esta diferença se encontra mais presente. Aqui deparamo-nos com os mais variados grupos de pessoas. É necessário, da nossa parte, saber adequar o nosso atendimento a cada um desses grupos. Cada vez mais um atendimento personalizado é um fator de diferenciação.

O estágio em Farmácia Comunitária acaba por nos dar a oportunidade aplicar os conhecimentos que adquirimos ao longo do curso e de adquirir ferramentas sociais para que nos tornemos num Profissional de Saúde completo e não apenas num Especialista do Medicamento.

O objetivo do presente relatório é relatar o que desenvolvi ao longo do estágio e realizar uma avaliação desta experiência.

Organização e Gestão da Farmácia

✓ Realidade Socioeconómica da Farmácia Rocha

A Farmácia Rocha encontra-se localizada no centro da vila de Condeixa-a-Nova, a 10 km da cidade de Coimbra. Condeixa é uma pequena vila, quando nos referimos à sua área, no entanto, abarca cerca de 4.000 habitantes.^[1] A maioria das aldeias pertencentes ao concelho de Condeixa não possuem farmácias, sendo que estas populações se dirigem à sede de concelho para obterem a sua medicação.

O grosso dos utentes que visitam a Farmácia Rocha, de forma regular, apresenta um índice de envelhecimento elevado e, na grande maioria, um baixo nível de escolaridade. Os que pertencem às aldeias em redor dedicam-se principalmente à atividade agropecuária, enquanto os restantes ou estão reformados ou têm outra ocupação profissional.

A farmácia encontra-se bem localizada, mas apresenta poucos locais para o estacionamento o que acaba por retirar alguma afluência, principalmente por parte dos utentes mais jovens. Também o fato de esta ser uma farmácia que já se encontra instalada na vila, à vários anos, permite estabelecer uma relação de confiança com os utentes.

✓ Recursos Humanos e Horário de Funcionamento

A Farmácia Rocha apresenta uma equipa familiar. Esta é uma farmácia que está na mesma família há vários anos, tendo a sua passagem sido feita do pai para as filhas, atuais proprietárias, até à atualidade.

É uma equipa consolidada, pois já há muito tempo que estes trabalham em conjunto. Este é um dos pontos positivos desta farmácia, pois a manutenção dos mesmos trabalhadores transmite uma maior sensação de segurança aos utentes, o que permite reforçar a relação de confiança com os mesmos. No entanto, este fator apresenta um lado menos bom, que passa pela média de idades da equipa, fator que acaba por afastar os clientes mais jovens da farmácia.

A equipa é pequena e diversificada sendo constituída por 4 Farmacêuticas e 3 Trabalhadores Indiferenciados (Anexo I).

No sentido de proporcionar à população um alargado serviço de saúde, a farmácia apresenta um horário de funcionamento contínuo das 8h30 às 20h00 de segunda à sexta e das 8h30 às 13h00 aos sábados permitindo aos seus utentes ir à farmácia à hora de almoço ou no período pós-laboral. Nos dias de serviço de atendimento permanente, de 4 em 4 semanas, a farmácia permanece aberta 24 horas (das 8h30 às 8h30). Nesses dias a porta é fechada às 22h,

sendo os atendimentos posteriores realizados através do postigo, localizado numa das portas, até às 8h30 do dia seguinte.

✓ A Farmácia Rocha

A Farmácia Comunitária é um espaço em que são desenvolvidas ações relacionadas com o medicamento, mas também com o doente. Para poder desempenhar o seu trabalho da melhor forma, o farmacêutico precisa de espaços que permitam satisfazer as suas necessidades e as do utente. Por essa razão, e seguindo o que se encontra estipulado no artigo 29º do Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de agosto ^[2], a Farmácia Rocha possui esses diferentes espaços.

A farmácia é constituída por dois pisos, sendo que o segundo fica abaixo do nível da rua. No piso principal, localiza-se a sala destinada ao atendimento ao público. Esta é ampla e constituída por quatro balcões contíguos. Esta situação acaba por comprometer, em parte, a confidencialidade do atendimento, visto que por norma, caso seja necessário, estão 5 e por vezes até 6 profissionais a atender os utentes, o que obriga a que os balcões sejam partilhados. Apesar de a maioria dos clientes já estarem habituados a esta realidade, a farmácia beneficiaria, na minha opinião, do aumento do número de balcões ou numa redução do número de atendimentos feitos em simultâneo. Neste espaço podemos ainda encontrar os Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM), em lineares fechados atrás dos balcões, e numa zona lateral, mais acessível ao público os produtos de cosmética, higiene corporal e de puericultura. A acessibilidade destes lineares é um ponto positivo pois atrai o utente para os produtos, o que poderá resultar numa venda dos mesmos. É também aqui que se localizam a máquina para a medição da Tensão Arterial e da Frequência Cardíaca e o aparelho de medição da Altura e Peso.

Ainda de acesso ao público em geral, existe o Gabinete de atendimento personalizado/Laboratório. Na Farmácia Rocha, este espaço apresenta três funções distintas. A primeira é servir como zona de armazenamento dos dispositivos médicos (material de penso, de diagnóstico, terapêutica,...), dos químicos, matérias-primas para venda ou para usar nos manipulados e outros produtos. A segunda função passa pela preparação de manipulados e preparações extemporâneas. Este espaço acaba por não ser muito utilizado para esse fim devido ao baixo número de manipulados que são realizados nesta farmácia, no entanto a sua existência é obrigatória por lei.^[3] Por último, este espaço abarca ainda as medições da glicémia e do colesterol total e, também é usado para as consultas de podologia e nutrição. Na minha opinião, o gabinete de atendimento deveria estar separado do laboratório e da zona de armazenamento, visto que sempre que é necessário recorrer a uma destas zonas, e o espaço

estiver a ser usado para algum atendimento, a privacidade estabelecida acaba por desaparecer colocando o utente numa situação mais desconfortável.

Passando agora para a zona interna, podemos dividir o espaço em várias áreas distintas: receção de encomendas, armazenamento e o gabinete da Direção Técnica.

Neste espaço interno existem três computadores sendo que um se encontra no gabinete da Direção Técnica. É nos restantes que são efetuadas as encomendas e posteriormente rececionadas. Esta zona de receção de encomendas é relativamente pequena principalmente se for considerado que é um local de passagem para algumas das zonas de armazenamento da farmácia. No entanto, com alguma organização é possível fazer a receção de uma forma eficiente e sem perturbar o trabalho dos restantes colegas.

Na Farmácia Rocha, o armazenamento é um dos pontos cruciais que permite garantir a celeridade no atendimento. A organização é a palavra de ordem sendo que os produtos se encontram arrumados por forma farmacêutica nos diferentes armários existentes. Cada um está organizado por ordem alfabética e por dosagem. As formas sólidas dos Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM) são os únicos que se encontram nos móveis com as gavetas de correr, usando o mesmo sistema de organização. Os psicotrópicos encontram-se armazenados num armário fechado, no gabinete da Direção Técnica, usando o mesmo sistema de organização. Por último, existem dois frigoríficos destinados aos produtos de frio sendo que um é apenas para os produtos de uso humano e o outro para os produtos de veterinária e alguns produtos sazonais, como as vacinas da gripe.

O Gabinete da Direção Técnica encontra-se reservado para os assuntos burocráticos e administrativos como o receituário, faturação, pagamento de encomendas, reuniões, entre outros. O acesso a esta zona encontra-se reservado à equipa da Farmácia Rocha.

Passando para o piso inferior, aí localiza-se o armazém da farmácia. Aqui estão arrumados, segundo o mesmo método que nas zonas de armazenamento, os excedentes de alguns medicamentos, comprados em grande volume, produtos que já não tinham espaço no piso superior e alguns dos produtos de veterinária. É também aqui que são colocados os produtos para devolução e os que estão destinados à destruição. Alguns documentos, os sacos e outros materiais de apoio à farmácia também são arrumados neste espaço.

Para além de todos estes espaços, que permitem desenvolver de forma eficiente o nosso trabalho, existe ainda uma outra ferramenta: o sistema informático.

Na Farmácia Rocha, acerca de 2 anos é que foi implementado o Sifarma2000®, programa informático da Associação Nacional das Farmácias (ANF). Numa fase inicial, a adaptação a este novo sistema não foi fácil, no entanto, com o tempo e treino o processo tornou-se mais natural.

O Sifarma2000® permite aos seus utilizadores a realização de um grande número de tarefas, de forma rápida e eficiente, garantindo uma gestão sustentável da farmácia e um atendimento com mais qualidade e menor probabilidade de ocorrência de erros. Isto é possível graças ao conjunto de informações atualizadas de que o sistema dispõe relativamente aos diferentes produtos da farmácia: a sua constituição, contraindicações, efeitos secundários, doses e posologias recomendadas, entre outros. Todas estas informações encontram-se na ficha do produto que é criada quando o mesmo é rececionado na farmácia pela primeira vez.

É através deste sistema que são desenvolvidas as tarefas relacionadas com a gestão de produtos, encomendas, faturação, receituário, gestão de utentes e todas as outras que garantem o bom funcionamento da farmácia.

Numa fase inicial do meu estágio foi-me pedido que explorasse este sistema para poder entender como é que o mesmo funcionava. Na minha opinião, é bastante intuitivo e fácil de trabalhar, o que acaba por facilitar a aprendizagem das diferentes tarefas e garantir um menor número de erros.

Informação e Documentação Científica

Tal como qualquer outro profissional de saúde é da responsabilidade do farmacêutico manter-se constantemente atualizado quer do ponto de vista científico, quer legislativo.^[4] É importante que a direção técnica das farmácias promova o interesse pela formação nos seus colaboradores.

Na Farmácia Rocha foram várias as propostas de formação que me foram feitas. Apesar de me ter candidatado a algumas, estas já se encontravam cheias e por essa razão não tive oportunidade de participar em nenhuma.

Por forma a garantir essa informação atualizada é necessário que as farmácias tenham nas suas instalações um conjunto de fontes seguras, que possam ser consultadas pelos seus profissionais sempre que os mesmos sejam questionados pelo utente. Estas fontes de informação podem englobar diferentes meios: livros, documentos em papel, internet, telefone, fax ou o correio electrónico.

A Farmácia Rocha para além das fontes bibliográficas obrigatórias^[3] possui uma capa onde se encontram organizadas as diferentes circulares e normas que vão sendo lançadas pelo INFARMED, que são consideradas de extrema importância, e por essa razão devem estar acessíveis. Para além destes meios, nesta farmácia dispomos ainda de acesso á internet e de uma linha direta para comunicar com a ANF que nos permite, em tempo útil, tirar dúvidas que se mantenham mesmo após a consulta de outras fontes de informação.

Durante o meu estágio foram várias as situações em que tive necessidade de recorrer a estes meios de informação. Maioritariamente, utilizei a internet visto que, a informação que procurava não se encontrava nas fontes bibliográficas existentes na farmácia. Recorri ao *site* do INFARMED (www.infarmed.pt) e aos sites das empresas de diferentes produtos para conseguir uma resposta válida.

Na Farmácia Rocha, todas estas fontes de informação encontram-se num local de fácil acessibilidade, por forma a tornar este processo o mais célere possível para que o utente não aguarde muito tempo para ver respondidas as suas questões.

Por último, certas informações mais simples, como posologia, dosagem ou efeitos secundários encontram-se disponíveis na ficha do produto o que permite ao profissional, sem sair do local de atendimento, responder às questões do utente de uma forma rápida, correta e segura.

Aprovisionamento, Armazenamento e Gestão de Existências de Medicamentos e Produtos de Saúde

Ao contrário do que o público em geral idealiza, o trabalho de um farmacêutico comunitário não se resume ao atendimento ao público. Essa representa uma pequena parte das aptidões necessárias a estes profissionais. Para além de um correto atendimento o farmacêutico deve garantir o acesso dos utentes a todos os produtos existentes, com a qualidade, segurança, quantidade e brevidade exigidas. É da responsabilidade deste profissional ter capacidade de exercer funções relacionadas com o aprovisionamento, armazenamento e gestão de *stocks*. Esta área de trabalho é de extrema importância para a farmácia visto que é ela que garante a estabilidade económica da mesma, sendo a base de tudo.

A gestão de existências numa farmácia deve ser feita tendo em conta inúmeros fatores. Na Farmácia Rocha as encomendas são feitas com base: nas características dos clientes habituais da farmácia (principal público alvo), na época do ano, nos produtos mais publicitados nos *media*, nas condições de pagamentos aos fornecedores, nas promoções dos laboratórios e, o principal, no capital disponível.

✓ Fornecedores e Encomendas

Na Farmácia Rocha as diferentes tarefas que têm de ser realizadas no dia-a-dia encontram-se distribuídas pelos diferentes profissionais que constituem a equipa. Isto possibilita que cada profissional tenha mais tempo para realizar cada tarefa, o que resulta num trabalho feito com mais qualidade e segurança.

Também o contato com os fornecedores e a elaboração de encomendas segue este critério, encontrando-se a cargo da Dr.^a Manuela.

A escolha dos fornecedores adequados constitui uma decisão importante para garantir a manutenção dos *stocks* da farmácia. Esta deve ser tomada com base em alguns critérios como as condições de pagamento, rapidez nas entregas, qualidade do serviço, condições de transporte, facilidade de devolução, entre outros. Esses fornecedores de produtos farmacêuticos podem ser os laboratórios da indústria farmacêutica ou distribuidores grossistas.

A Farmácia Rocha mantém contato com alguns armazéns: Plural, Cooprofar e a Alliance HealthCare. Este leque alargado de armazenistas permite à farmácia uma maior margem de manobra para a obtenção de produtos que se encontrem esgotados. Apesar de serem realizadas encomendas para os três armazenistas apenas a Plural e a Cooprofar as recebem diariamente sendo os principais fornecedores da farmácia. Esta decisão foi tomada pela Direção Técnica visto que estes são os dois armazenistas que praticam os melhores preços e têm as melhores condições de entrega. Isto acaba por resultar numa mais-valia para a farmácia, pois estes grossistas premeiam os seus clientes, com base no volume de compras, através de bonificações, descontos e rateio de medicamentos.

Para além dos armazenistas podemos recorrer ao contato direto com os laboratórios feitos através dos delegados de informação médica. A Dr.^a Manuela realiza este tipo de encomendas para os produtos de cosmética, higiene corporal, puericultura, para rebate de pontos e os outros produtos e medicamentos que tenham uma grande expressão na farmácia. Por norma, estas encomendas são realizadas tendo em conta as bonificações ou descontos que são feitos pelo laboratório ou pelas promoções que estes apresentam na altura. As desvantagens deste género de encomendas prendem-se com o grande volume da mesma e o demorado tempo de entrega.

É ainda importante referir que alguns dos laboratórios com que a Farmácia Rocha trabalha têm um plano de encomendas anual, sendo as entregas e os pagamentos das mesmas feitos de forma faseada ao longo do ano. Este género de encomendas é mais vantajoso, visto que diminui o número de reuniões com os delegados, ficando mais tempo livre para a realização de outras tarefas.

A realização de encomendas para os armazenistas ocorre diariamente e quase sempre mais do que uma vez por dia, por forma a garantir a manutenção dos *stocks* da farmácia. Por norma, este processo é realizado duas vezes por dia na Farmácia Rocha, uma ao final da manhã e outra ao final da tarde. A elaboração destas encomendas é feita através do Sifarma2000®, que com base nas fichas dos produtos e nos valores dos *stocks* máximos e

mínimos elabora uma proposta de encomenda. É da competência da Dr.^a Manuela analisar os valores propostos pelo programa, tendo por base os valores mínimos e máximos de cada produto, o historial de vendas, a sazonalidade dos produtos, entre outros. Antes de aprovar a encomenda incluem-se os produtos que apresentam um código interno a farmácia visto que o programa nestes casos, mesmo que o produto esteja a zero e o seu *stock* mínimo seja um, não os inclui na nota de encomenda.

Após a aprovação, a Dr.^a Manuela transmite a encomenda ao armazenista garantindo que esta foi enviada antes de iniciar qualquer outra tarefa no terminal.

Existem ainda duas outras formas de realizar encomendas para estes fornecedores. A primeira é feita pelo telefone, entrando em contato com o centro de encomendas do distribuidor que pretendemos. É fornecida a referência ou o nome do produto e o operador elabora a nota de encomenda. A segunda é realizada através do Sifarma2000® recorrendo à opção “encomenda instantânea” que se encontra disponível na ficha do produto. Esta última permite-nos, antes de realizar a encomenda, saber se o produto se encontra disponível, qual o seu preço de venda ao público (PVP), o custo para a farmácia e a que hora chegará o mesmo.

✓ Receção e conferência de encomendas

Este é um dos pontos mais importantes do conjunto de processos que engloba a gestão de existências numa farmácia. Ao longo do estágio foram vários os momentos em que fui responsável pela execução desta tarefa. Este trabalho permitiu-me ter um maior contato com os diferentes produtos, aumentando o meu leque de conhecimentos sobre nomes comerciais e sobre a existência de alguns produtos que desconhecia.

O princípio da Farmácia Rocha é, sempre que possível, dar entrada de uma encomenda mal esta chega para evitar que a zona de receção fique demasiado cheia, dificultando o normal funcionamento da farmácia, e por forma a garantir que a reposição dos *stocks* é feita o mais depressa possível.

Sempre que dei entrada de uma encomenda, iniciei essa tarefa pela recolha de todas as faturas e respetivos duplicados daquela encomenda, conferindo o nome da farmácia à qual se destina a mesma. Na Farmácia Rocha este é um procedimento crucial, pois por mais do que uma vez que houve trocas de encomendas com a Farmácia Rocha de Coimbra. Após este passo, é importante confirmar se há produtos de frio para que a sua entrada seja dada em primeiro lugar. Para isso seleciono os números respetivos às encomendas que quero rececionar e, caso seja mais do que uma, o programa dá-me a hipótese de agrupar essas encomendas. Esta opção torna a receção de encomendas mais rápida, facilitando de certa forma o trabalho ao profissional.

De seguida, os códigos dos diferentes produtos são introduzidos à mão ou por leitura ótica. À medida que vou dando entrada dos produtos é importante verificar se as quantidades indicadas como fornecidas na fatura são as mesmas que se encontram na encomenda, se o preço para a farmácia se encontra corretamente debitado, se o produto se encontra em boas condições e se o prazo de validade e o PVP é igual ao que aparece no computador

Quando algum dos produtos encomendados não é fornecido, na fatura vem a justificação do porquê de isso ter acontecido. Se a justificação for de “esgotado”, passa-se esse produto para outro fornecedor. No entanto, a Plural e a Cooprofar têm uma modalidade de produtos “gp”, isto significa que aquele produto se encontra pendente e que, no máximo, num período de 48h será enviado para a o fornecedor “Farmácia” . Neste caso, estes produtos são transferidos para a Farmácia. Quando os pendentes são enviados, a sua receção não é feita da forma tradicional. É necessário ir à gestão de encomendas e aprovar a nota de encomenda que aí se encontra. Após este passo, a receção é realizada da mesma forma que as restantes.

Os psicotrópicos e os estupefacientes são enviados juntamente com a restante encomenda, vindo embalados num saco de plástico. Estes medicamentos são acompanhados de uma requisição de psicotrópicos em duplicado, assinada e carimbada pelo Diretor Técnico do armazém em questão. Enquanto na Cooprofar, sempre que é fornecido um destes medicamentos é enviada a requisição, para os restantes armazenistas que trabalham com a Farmácia Rocha, a requisição é enviada de 30 em 30 dias. Estas são assinadas pela Diretora Técnica da farmácia e enviadas para o distribuidor. O duplicado é colocado em caixas, organizadas por períodos de tempo, e é guardado na farmácia por 3 anos.

As faturas depois de conferidas são colocadas no gabinete da Direção Técnica e no final do mês são novamente conferidas juntamente com o resumo das faturas que é enviado pelo distribuidor.

✓ Devoluções

São várias as razões que podem levar a farmácia a querer devolver um produto. Estas podem estar relacionadas com um erro cometido pelo fornecedor ou pela própria farmácia.

Alguns desses motivos estão relacionados com as más condições em que se encontra a embalagem, um prazo de validade curto, um produto não encomendado ou pedido por engano ou produtos retirados do mercado por ordem do Laboratório detentor da Autorização de Introdução no Mercado (AIM) ou pelo INFARMED. Nestas situações, é criada uma nota de devolução para o fornecedor indicando o código e número do produto e o motivo da devolução. Na Farmácia Rocha é costume colocar nas notas o número da fatura, em que este

produto vinha debitado, bem como a data em que o produto foi fornecido, com o intuito de facilitar ao destinatário todo este processo.

Nas notas de devolução estão indicados os dados do destinatário e da farmácia: nome, morada, contatos. Também a data e hora prevista do transporte e o código da devolução estão presentes. Esta é impressa em triplicado, duas cópias vão com o produto, servindo de guia de remessa, enquanto a outra fica na farmácia. As três devem ser assinadas e carimbadas pela farmacêutica responsável pela devolução.

Quando a devolução é processada é atribuído um número pela Autoridade Tributária, permitindo desta forma que o produto circule na via pública.

✓ Marcação de Preços e Margens de Comercialização

Ao contrário dos MSRM a maioria dos MNSRM, os produtos de dermocosmética, higiene, puericultura, dietética, veterinária, dispositivos médicos e os restantes produtos não apresentam um PVP definido, sendo o seu preço estabelecido pela farmácia tendo em conta o valor do IVA (6 ou 23%) e a margem estipulada pela mesma.

Na Farmácia Rocha, as margens já se encontram estipuladas tendo em conta a percentagem de IVA a que o produto é submetido. Assim, se for um produto com o IVA a 6% o preço que vem na fatura é multiplicado pelo fator 1,46 enquanto os produtos com IVA a 23% apresentam um fator de 1,7.

Nestes produtos é necessário confirmar o PVP sempre que há uma oscilação no preço de compra, para garantir que a margem da farmácia é sempre assegurada.

✓ Armazenamento

Os critérios e as condições de armazenamento dos produtos são um fator importante para garantir a rotatividade dos *stocks*.

Na Farmácia Rocha os MSRM são organizados nos armários por ordem alfabética e por dosagem e tendo em conta regra do “*first in, first out*”, esta é uma regra importante para garantir que os produtos com menor prazo de validade são os primeiros a ser vendidos. Sempre que, por alguma razão, os produtos não caibam todos nos armários do piso principal estes são arrumados no armazém seguindo o mesmo critério.

Os MNSRM encontram-se organizados também por ordem alfabética em armários visíveis ao utente, mas não acessíveis ao mesmo.

Os restantes produtos estão dispostos nos diferentes lineares de forma apelativa e organizada por linha de produtos, existindo sempre uma zona de destaque para as promoções ou produtos sazonais, com o objetivo de cativar a atenção do utente.

Todos os produtos são armazenados de acordo com as condições de temperatura e humidade previstas na lei (temperatura máxima de 25°C e de humidade relativa inferior a 60%). Esses valores são controlados por quatro sondas localizadas na zona de armazenamento (piso R/C), nos dois frigoríficos e no armazém.

Durante o estágio fui responsável, juntamente com outra Farmacêutica, pela elaboração de vários lineares como o da Vichy, um de suplementos, os dos protetores solares de crianças e adultos, entre outros. Penso que o fator chave na elaboração de um linear passa pela sensação de organização do mesmo, evitando colocar demasiados produtos da mesma referência e tentando destacar cada um dos produtos ao mesmo tempo.

Na Farmácia Rocha, o que me suscitou mais interesse foi notar a diferença que uma pequena mudança fazia na perceção do cliente. É costume nesta farmácia ter alguma rotatividade dos produtos entre os diferentes lineares, com o objetivo gerar alguma curiosidade e novidade no utente, aumentando a notoriedade dos diferentes produtos e o interesse dos utentes nos mesmos.

✓ Controlo de Prazos de Validade

O controlo dos prazos de validade permite garantir que todos os produtos cedidos na farmácia preenchem os requisitos de qualidade e segurança necessários.

Na Farmácia Rocha, todos os meses, é retirada uma listagem, elaborada através de uma das muitas funções do Sifarma2000®, relativa aos produtos que vão expirar nos dois meses seguintes.

Após a elaboração desta, a Diretora Técnica, vai verificar todos os produtos que se encontram na lista, um a um, retirando-os caso estejam para expirar nos dois meses seguintes ou anotando o prazo de validade mais baixo que existe para aquele produto. Posteriormente, os novos prazos de validade são inseridos no sistema. Para as referências que apenas possuíam uma unidade, a Diretora Técnica, analisa o historial de vendas para saber se uma nova encomenda deste produto é ou não justificada, caso não seja os valores mínimos e máximos da referência são colocados a zero e o produto passa a estar inativo.

Em simultâneo, com a verificação das validades é feita uma verificação da veracidade dos *stocks*, isto é, confirma-se os valores que se encontram no computador com a quantidade existente de uma determinada referência. Caso estes valores não sejam iguais é feito um acerto dos *stocks*. Esta é uma tarefa bastante importante para organização da farmácia, mas também para garantir um atendimento eficiente. Na Farmácia Rocha é comum os produtos com grande rotatividade não terem os *stocks* acertados, por muito que se trabalhe para que isso aconteça. Na minha opinião as diferentes ações que permitem a alteração destes valores

(receção de encomendas, devoluções, vendas, abates de vendas, entre outros) são as responsáveis por esta constante falta de veracidade dos valores.

Preparação de Medicamentos

Ao longo das últimas décadas a atividade de preparação de medicamentos tem vindo a diminuir, devido ao grande desenvolvimento e inovação da indústria farmacêutica. As responsabilidades pela manipulação das matérias-primas e a qualidade do manipulado são exclusivas do farmacêutico.

São poucas as situações que hoje em dia justificam a elaboração de um manipulado estando relacionadas com ajustes terapêuticos para alguns doentes (pediátricos ou dermatológicos), a curta estabilidade de algumas especialidades farmacêuticas que não permitem a sua produção a grande escala ou especialidades que não são rentáveis do ponto de vista económico e por essa razão não são comercializados.

A Farmácia Rocha sofreu, também, uma diminuição no número de requisições para a elaboração de manipulados, sendo que durante o tempo em que estive a estagiar não foi elaborado nenhum. Atualmente, a maioria de preparação de medicamentos realizada na Farmácia Rocha passa pelas preparações extemporâneas, principalmente de antibióticos.

✓ Preparações extemporâneas

Ao longo do meu estágio fiz algumas preparações extemporâneas de antibióticos. Estas apenas podem ser realizadas no ato da dispensa devido à instabilidade das mesmas. É importante ser rigoroso nas medidas e garantir que o pó fica bem dissolvido.

No momento da dispensa deve ser recomendado ao utente que guarde a preparação no frigorífico devido à sua instabilidade, que a agite sempre antes de fazer a toma e alertá-lo para o prazo de validade da mesma.

O Farmacêutico, o Utente e o Medicamento

Ao longo dos últimos anos, e devido às sucessivas alterações que têm sido realizadas nas políticas da saúde do nosso país, a relevância dada à farmácia e ao farmacêutico comunitário tem aumentado, passando a ser o primeiro local/ profissional ao qual o utente recorre quando sente que algo de errado se passa com a sua saúde.

O farmacêutico, descrito como o especialista do medicamento, é também um profissional de saúde. Como tal rege-se por um código ético e deontológico que o orienta na exercício da sua profissão.^[4] Este profissional encontra-se numa posição privilegiada na cadeia dos cuidados de saúde tendo a possibilidade de estabelecer, mais facilmente, uma relação de

confiança com os seus utentes. É através desta relação que o farmacêutico tem a capacidade para promover a saúde e o bem-estar, o uso racional dos medicamentos e a adesão à terapêutica por parte dos seus utentes.

A capacidade de comunicação do farmacêutico é um dos fatores chave da relação Farmacêutico-Utente. Compete a este profissional ter a capacidade de adaptar a sua linguagem a cada utente para que este compreenda tudo o que lhe é explicado. Este é um ponto muito importante para garantir uma boa adesão à terapêutica e uma execução correta da mesma.

Na relação Farmacêutico-Utente é importante que o profissional tenha presente os seus deveres e obrigações. O farmacêutico encontra-se sujeito ao sigilo profissional ^[4], não podendo revelar informações, sobre o utente, salvo em situações previstas pela lei.

O farmacêutico deve ainda ter um papel ativo em relação à segurança dos medicamentos. Deve tirar partido da sua relação com os utentes para, sempre que possível, fazer um acompanhamento dos mesmos por forma a ter capacidade de detetar qualquer reação adversa ao medicamento (RAM) e caso esta ocorra, notifica-la. ^[5]

Durante o meu estágio o que mais me admirou foi verificar a confiança que os utentes depositam nos profissionais que trabalham na Farmácia Rocha. Este é o resultado de anos de trabalho para o bem-estar do utente. Também eu usufruí da reputação que a farmácia tem entre os seus clientes, pois a grande maioria destes, apesar de não me conhecerem e saberem que eu era estagiária, não tiveram qualquer problema em serem atendidos e aconselhados por mim confiando em todas as informações que lhes dei.

Esta relação que a Farmácia Rocha tem com os seus clientes é a grande mais-valia desta empresa e o principal fator que garante a fidelidade dos utentes. Para além disso, outro ponto que penso ser bastante positivo é o fato de nesta farmácia o objetivo principal ser garantir que a relação benefício/risco e benefício/custo é sempre a mais favorável para o utente, principalmente porque muitos dos seus clientes não têm grandes posses económicas.

Um dos grandes desafios com que me deparei no atendimento foi a comunicação com os utentes mais velhos. Esta dificuldade advém sobretudo dos novos Códigos Nacionais Para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos, que são comuns para todos os medicamentos do mesmo grupo homogéneo^[6] e pela prescrição por Denominação Comum Internacional (DCI)^[7]. Muitos destes utentes não compreendem o porquê de agora ser tão difícil saber quais os laboratórios, dos diferentes medicamentos, que estes costumam adquirir. É necessário, quase sempre, explicar mais do que uma vez como funcionam os mesmos. A principal preocupação, na Farmácia Rocha, é garantir que os utentes, em especial os de mais idade e que não sabem ler, levam sempre os mesmos laboratórios, para que as caixas sejam sempre

iguais, diminuindo a probabilidade de engano. A mensagem que se tem tentado fazer passar é a de os utentes, quando vêm levantar a sua medicação, trazerem as tampas das caixas dos laboratórios que usam de maneira a facilitar o atendimento

A Realidade do Atendimento e o Aconselhamento Terapêutico

A dispensa de medicamentos e outros produtos de saúde é a atividade do farmacêutico comunitário que assume maior relevância garantindo o uso correto, racional e seguro de toda a medicação.

O farmacêutico constitui o último profissional de saúde com quem o utente contacta antes de iniciar a terapêutica, pelo que é de extrema importância que o mesmo identifique, corrija e reduza possíveis erros associados aos medicamentos que serão cedidos.

O aconselhamento ao utente deve ser providenciado sempre, independentemente de se tratar da dispensa de um MSRM, MNSRM, dispositivo médico, produtos de dermocosmética, etc.

✓ Medicamentos Sujeitos a Receita Médica

Neste grupo encontram-se medicamentos que, devido ao seu mecanismo de ação e riscos inerentes, reações adversas que possam originar ou à via de administração, só podem ser dispensados mediante apresentação de receita e supervisão médicas.^[8] Nestas situações, apesar de o farmacêutico não ter um papel tão decisivo na dispensa, este não se pode descartar da responsabilidade que partilha com o médico prescriptor. Cabe a este profissional garantir que a prescrição se encontra válida e que os medicamentos prescritos não apresentam nenhuma incompatibilidade.

Garantir a validação da receita é um dos principais passos deste tipo de atendimento e deve ser realizado logo no início do mesmo. Devemos garantir que todos os campos necessários se encontram preenchidos (identificação do médico prescriptor, do local da prescrição, identificação do utente, número da receita, medicamentos prescritos por DCI e a sua quantidade, a assinatura do médico) e que a validade da receita ainda não expirou (Anexo II).

Na Farmácia Rocha, se uma receita preencher todos os outros requisitos e tiver passado a validade, mas a data em que expirou tiver sido durante aquele mês, a mesma ainda é processada sendo alterada a data da dispensa no computador no final do processamento, quando se colocam os códigos (receita, médico e local de prescrição). Apesar de não ser totalmente correto, isto é feito para benefício do utente, evitando desta forma que o mesmo tenha de pagar as taxas moderadoras para obter uma nova receita.

Atualmente, as receitas têm de ser processadas por via informática, salvo algumas exceções previstas na lei^[9], sendo que os modelos aceites se encontram aprovados pelo Despacho n.º 11254/2013, de 30 de agosto de 2013.^[10] Existem três tipos de receitas:

- 1. Não renovável ou normal:** apresentam uma validade de 30 dias;
- 2. Renováveis:** são impressas em triplicado e têm uma validade de 6 meses. Estas receitas são destinadas a tratamentos crónicos e prolongados;
- 3. Especiais:** são destinadas aos psicotrópicos e estupefacientes que serão abordados mais á frente neste relatório.

Atualmente, e desde Março de 2012^[11], a prescrição dos MSRM deve ser feita por DCI, exceto quando para o medicamento prescrito não existam genéricos similares participados ou se o médico incluir alguma exceção, que salvaguarda a prescrição médica a determinados medicamentos específicos em função do contexto clínico do doente.^[12] Nestes casos, a prescrição poderá ser feita por nome comercial.

Estas novas regras de prescrição têm-se refletido bastante na intervenção do utente no atendimento e na tomada de decisão da sua terapêutica. Durante o estágio foram vários os atendimentos em que o utente tomou uma posição ativa e procurou saber quais os medicamentos, de entre os que podia escolher, melhor se aplicavam ao seu contexto socioeconómico. A maioria dos utentes não revela qualquer aversão aos medicamentos genéricos pretendendo apenas saber, de todos os laboratórios existentes, quais aqueles em que pagam menos.

O principal problema que tem surgido com estas novas regras passa pelas exceções colocadas pelos médicos. São vários os que colocam as diferentes exceções nos mais variados medicamentos. Apesar de estarem a cumprir com o seu dever profissional, a maioria das vezes essas exceções são colocadas em medicamentos em que não existe outra opção terapêutica ou os médicos impedem-nos de dar outro laboratório para além do que está prescrito na receita. A principal contrapartida desta última situação é que na grande maioria das vezes o laboratório prescrito não é aquele que o doente está habituado a levar, isto no caso dos doentes a realizar tratamentos crónicos, o que acaba por gerar alguma confusão no utente promovendo uma fraca adesão à terapêutica.

Para combater estas situações, a equipa da Farmácia Rocha tem tentado sensibilizar os utentes a falarem com os seus médicos de família e pedirem para, caso não exista nenhuma contra indicação clínica, prescreverem os laboratórios que estes costumam usar. Enquanto esta sensibilização não surte efeito, na farmácia tem-se tentado dispensar, sempre que possível o mesmo laboratório e quando não o é, promover a adesão à terapêutica explicando aos

utentes que se trata do mesmo medicamento e escrevendo nas caixas as posologias e indicações terapêuticas para aquele medicamento.

Após garantirmos a validade da prescrição, são cedidos os medicamentos, fornecendo ao utente informação relativa à posologia, duração do tratamento, efeitos secundários, modo de administração e qualquer outra informação que se considere útil. É da responsabilidade do farmacêutico assegurar-se de que todas as dúvidas do utente são esclarecidas promovendo sempre a adesão à terapêutica.

i. Psicotrópicos e Estupefacientes

Os estupefacientes e psicotrópicos são medicamentos que por criarem fenómenos de tolerância e dependência física e psíquica, e por estarem relacionados com o tráfico e o consumo por toxicodependentes, estão sujeitos a legislação especial, de modo a existir um controlo rigoroso do seu uso. ^[12]

A Lei nº 22/2014, de 28//04 (22º versão do Decreto de lei 15/93 de 22/01)^[13] estabelece o regime jurídico do tráfico e consumo de estupefacientes e psicotrópicos, abordando temas como a compra, armazenamento, dispensa ao público e ainda tratamento do receituário.

A prescrição de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes é efetuada nos mesmos moldes das receitas dos MSRM, podendo ser manual ou informatizada. Estas receitas não podem conter outros medicamentos e a sua validade é de 30 dias ou 6 meses em situações especiais, como o caso dos doentes oncológicos.

Na dispensa deste tipo de medicamento, antes de finalizarmos o processamento da receita aparece um quadro que deve ser preenchido com os dados do médico prescriptor (nome e contato), do utente que irá utilizar aquele medicamento e da pessoa que faz o levantamento da medicação (nome completo, idade, morada, nº do BI ou CC). Se os dois últimos forem a mesma pessoa os dados são preenchidos em duplicado.

Após o processamento são emitidos dois talões denominados “documentos de psicotrópicos” que, na Farmácia Rocha, são anexados a uma fotocópia da receita e colocados numa pasta específica para este tipo de medicamentos.

ii. Regimes de Participação

Grande parte dos MSRM, desde que a receita cumpra todos os parâmetros para ser considerada válida, são compartilhados pela entidade responsável do beneficiário. As entidades responsáveis pelas participações podem ser o Estado, no caso do SNS, ou outros subsistemas, como a EDP ou a Multicare. Para cada uma destas, existem códigos específicos que são selecionados quando se faz o processamento da receita.

Os cálculos das comparticipações são feitos de forma automática pelo Sifarma2000® quando é selecionado organismo responsável. A comparticipação é estipulada com base em preços de referência que são calculados através de uma média dos cinco preços mais baixos de medicamentos pertencentes ao mesmo grupo homogéneo.

O SNS baseia o nível de comparticipação em quatro escalões, que são definidos tendo em conta os rendimentos do beneficiário.^[15]

Em algumas situações, os diferentes subsistemas apresentam complementaridade com o SNS, sendo que a comparticipação é suportada pelos dois. Nestes casos, é necessário tirar uma cópia, juntamente com o cartão do beneficiário, da receita pois durante o processamento da mesma o sistema informático requer uma receita para cada um dos sistemas. Estas são posteriormente enviadas para locais diferentes. Enquanto a do SNS vai para o Centro de Conferência de Faturas da Maia, a do subsistema, a cópia, é enviada para a ANF que depois encaminha para a entidade responsável.

Existe ainda uma série de diplomas que tutelam a atribuição de comparticipações especiais a medicamentos utilizados no tratamento de determinadas patologias ou por grupos especiais de utentes (Anexo III). Nestes casos, o médico prescriptor deverá indicar de forma clara o Despacho, Decreto de Lei ou Portaria em causa.^[16]

Por último, é importante referir o Programa Nacional de Controlo da Diabetes *Mellitus* do qual faz parte o protocolo da Diabetes *Mellitus* que tem por objetivo facilitar o acesso, do ponto de vista económico, aos produtos necessários para o controlo da sua doença.^[17] Desta forma aumenta-se a qualidade de vida do doente e promove-se o controlo da patologia.

Na Farmácia Rocha, para além de todos os sistemas e subsistemas de comparticipação que já foram abordados, alguns dos utentes apresentam uma situação de reembolso que está relacionada com “A casa do pessoal” de várias instituições (Santa Casa da Misericórdia, Hospitais, entre outros). Estes utentes descontaram durante a sua vida ativa para esta entidade e quando se reformam passam a ter o direito de ser reembolsados pela mesma. Para que isso ocorra eles necessitam de apresentar uma cópia (frente e verso) da receita ao qual deve estar associada a fatura da mesma.

✓ Medicamentos não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM)

Atualmente, a automedicação é a primeira escolha dos utentes para os problemas de saúde considerados ligeiros. Esta situação que acaba por ser potenciada pelo difícil acesso aos serviços de saúde, como por exemplo a lista de espera na marcação de uma consulta médica, ou dificuldades económicas para o recurso a consultas privadas.^[18] Aliados a estes problemas estão a facilidade e rapidez com que se arranja um tratamento para estas patologias quando o

utente se dirige à farmácia em busca de um aconselhamento por parte do profissional de saúde.

A grande maioria dos tratamentos deste tipo de problemas passa pela combinação entre medidas não farmacológicas e a utilização dos MNSRM. Estes são considerados pelos utentes como praticamente inócuos pelo fato de serem de venda livre e, na grande maioria das vezes, publicitados pelos diferentes meios de comunicação. Os MNSRM, apesar de serem especialidades farmacêuticas que possuem na sua constituição substâncias reconhecidas como seguras, eficazes e de qualidade é importante ter a consciência que, apesar de não necessitarem de receita, são compostos químicos, não sendo desprovidos de contraindicações e efeitos secundários, principalmente se usados de modo errado ou abusivo.

O papel do farmacêutico nestas situações é crucial, sendo da sua responsabilidade garantir o seu aconselhamento é realizado com base em todas as informações necessárias (sintomas, idade e sexo do utente, patologias do mesmo, terapêutica que esteja a fazer) para garantir que a indicação terapêutica é dada sem colocar em risco a segurança do mesmo.

A automedicação deve durar no máximo uma semana. Quando não se verificam melhoras significativas ou a cura do doente, havendo falência da terapêutica instituída ou até agravamento dos sintomas, este deve ser reencaminhado para o médico.

Na Farmácia Rocha, durante o meu estágio, foram várias as situações, presenciais ou pelo telefone, em que os meus conhecimentos científicos foram necessários para elaborar um plano terapêutico de uma forma segura e simples. Na maioria dos casos, foram sempre sugeridas numa fase inicial medidas não farmacológicas que em algumas situações foram complementadas com MNSRM.

1º Caso

Uma senhora com cerca de 60 anos dirigiu-se à farmácia para aviar umas receitas e comprar *Effelgan* (paracetamol 500mg comprimidos). Enquanto estava a tratar das receitas reparei que numa delas se encontrava *Ben-u-ron* 1g comprimidos. Perante esta situação, questionei a senhora sobre ambos os medicamentos por forma a saber se tinham sido os dois receitados pelo mesmo médico ou não. A utente revela que o *Ben-u-ron* 1g “não lhe faz nada” e que o *Effelgan* “é que lhe tira as dores”. Este último tinha sido recomendado por uma vizinha.

Numa fase inicial da intervenção, perguntei à senhora se tomava ambos os medicamentos, ao qual ela me respondeu que não. Logo nesse momento fiquei mais descansada, no entanto achei importante informar a senhora sobre os mesmos. Expliquei-lhe que a substância ativa daqueles medicamentos era a mesma e que por essa razão ela não os

devia tomar em simultâneo, por forma a evitar uma sobredosagem e as consequências que daí advinham (problemas hepáticos, entre outros). Também reforcei o regime posológico escrevendo na caixa do medicamento. Por último, expliquei-lhe que o *Effelgan* tinha metade da substância ativa do *Ben-u-ron* 1g e por isso não era possível que este último não surtisse efeito se o primeiro tinha.

2º Caso

Uma senhora com cerca de 40 anos que precisava de “qualquer coisa para a constipação”. Em primeiro, perguntei-lhe se a medicação era para ela, ao que me respondeu de forma negativa e disse que era para a filha de 19 anos. De seguida, fiz todo um conjunto de perguntas como: “Quais os sintomas? E á quanto tempo duravam?”, “Se a filha estava a tomar algum tipo de medicação?” e “A sua filha está habituada a tomar alguma coisa quando está constipada?”. Prontamente a senhora respondeu que a filha “tinha o nariz entupido”, dor de garganta, mas não tinha febre nem dores no corpo, confirmando-se a constipação. Os sintomas tinham começado no dia anterior e a filha apenas tinha tomado *Streptfen* (flurbiprofeno) para a dor de garganta. Em relação à última questão a utente não me sabia responder. Aconselhei algumas medidas não farmacológicas como, a ingestão de muitos líquidos, o uso de soluções descongestionantes como a água do mar e tomar chá com mel. Mesmo assim a utente quis levar um MNSRM. Indiquei-lhe o *Cêgripe*, por ser um produto que eu conheço e confio, e informei-a do regime posológico do mesmo: 2 comprimidos 3 vezes ao dia, de preferência após as refeições.

3º Caso

Uma senhora com cerca de 55 anos pretendia uma pomada para o seu neto. Este tinha caído de mota e tinha raspado com a cara numa árvore. A pele do jovem, segundo a avó, estava queimada e o que se queria era uma pomada cicatrizante mas que em simultâneo evitasse a infeção. A senhora sabia que tinha existido uma pomada, que já tinha saído do mercado, que cumpria estes requisitos e ela pretendia um outro produto que contivesse as mesmas substâncias. A particularidade desta situação, passa pelo fato de esta senhora, mal se dirigiu a mim, ter insultado as colegas de outra farmácia da vila dizendo que lhe tinham tentado “impingir” um produto. Perante esta situação questionei a senhora sobre o nome dessa tal pomada, para tentar descobrir qual era a sua constituição, mas esta não me soube dizer. Dirigi-me ao interior da farmácia e abordei o assunto com a Diretora Técnica. Depois de explicar a situação, a Dr.^a Jesuína aconselhou-me a ceder a pomada *Polissufadê* que está

indicado para as queimaduras e evita que estas infetem devido à bacitricina. Recomendei a aplicação da pomada duas vezes ao dia, até que a queimadura desaparece-se.

4º Caso

Uma senhora com cerca de 50 anos que pediu algo para a tosse com expetoração. Tentei perceber se esta tosse já se arrastava á muito tempo, se estava ou se já tinha tomado alguma coisa e se fazia algum tipo de medicação. A senhora respondeu que a tosse com expetoração tinha aparecido no início do ano e que na altura a médica lhe tinha receitado a acetilcisteína em comprimidos efervescentes. Após o tratamento, diz ter ficado melhor mas que á cerca de 3 dias a tosse tinha voltado. Como tinha a acetilcisteína em casa resolveu começar a tomar. A senhora queixou-se que cada vez tinha mais tosse e disse que não tomava qualquer tipo de medicação.

Numa fase inicial expliquei á utente que era normal o aumento da tosse visto que o mecanismo de ação da acetilcisteína é mesmo esse, juntamente com a fluidificação do muco, para promover a saída da expetoração. De seguida, disse-lhe que não lhe iria ceder mais nada, para continuar o tratamento que já se encontrava a fazer por mais dois ou três dias e caso não sentisse melhoras para se dirigir ao médico de família.

A mesma senhora questionou-me ainda sobre um problema de boca seca, xerostomia, que provocava o aparecimento de feridas nos cantos da boca. Comecei por recomendar que ingerisse bastante água e fizesse uma hidratação constante dos lábios e da zona em redor destes. A senhora afirmou já ter esses cuidados e que este não era um problema recente. Aconselhei um gel específico para bocas secas, mas recomendei, mais uma vez, que a utente se dirigisse ao médico, visto que este problema poderia ser um sintoma de outra patologia.

✓ Medicamentos e Produtos de Uso Veterinário

A área veterinária foi em tempos uma grande fonte de lucros para a Farmácia Rocha, quando a clínica veterinária da vila se localizava a menos de 50 metros da mesma. Com a mudança da sua localização houve uma quebra nas vendas dos produtos destinados aos animais de companhia.

Atualmente, o seu volume de vendas é constituído em grande parte por produtos destinados aos animais de criação (os coelhos, galinhas, cavalos e outros), no entanto continuam a ser vendidos produtos para os animais de companhia, principalmente os antiparasitários externos.

✓ Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal

Apesar da crescente preocupação da população em cuidar de si e da sua aparência, desde o aparecimento das Parafarmácias tem-se notado uma diminuição na procura deste tipo de produtos, na farmácia. A venda de alguns destes está sob a influência de alguns fatores como: a época do ano, o nível sociocultural e económico dos utentes da farmácia e, também, as campanhas publicitárias.

Na Farmácia Rocha, estes produtos ocupam cerca de metade dos lineares da sala de atendimento, sendo que para os produtos sazonais (protetores solares, cremes adelgaçantes, entre outros) ficam reservados os lineares que se encontram nas denominadas “zonas quentes”. Nesta farmácia, a gestão de lineares destes produtos é feita de uma forma muito inteligente, dando sempre destaque às promoções e aos produtos com maior notoriedade e a rotação dos produtos, das zonas quentes para as frias, é feita com base na época do ano em que nos encontramos.

Nesta farmácia, este tipo de produtos é consumido essencialmente pelas pessoas de mais idade, que não frequentam as grandes superfícies comerciais, e senhoras com alguns problemas de pele que sentem uma maior segurança ao comprar este género de produtos na farmácia.

✓ Suplementos Alimentares e Produtos Dietéticos

Na Farmácia Rocha, enquanto os suplementos se encontram em grande crescimento devido, principalmente, a toda a publicidade que é feita nos mais diferentes meios de comunicação, o consumo dos produtos dietéticos, principalmente os leites para latentes tem sofrido uma diminuição considerável, devido em grande parte à sua comercialização nas grandes superfícies.

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

✓ Fitoterapia

Esta é uma área de intervenção que não se encontra muito desenvolvida na Farmácia Rocha, do ponto de vista da divulgação e promoção, não sendo estes produtos de primeira escolha em situações de indicação terapêutica. Também o fato de a compra deste produtos ter de ser feita em grandes quantidades, acaba por contribuir para uma menor adesão da farmácia para os mesmos, devido ao empate de capital e à necessidade de espaço.

Um dos principais pontos que os profissionais devem ter em atenção com estes produtos são os riscos associados às interações destes com os medicamentos, visto que os principais utilizadores dos mesmos são utentes polimedicados e de idade um pouco avançada.

É da responsabilidade do farmacêutico alertar os utentes para esses riscos e promover uma utilização racional e segura dos mesmos.

✓ Dispositivos Médicos

Os dispositivos médicos são constituídos por uma panóplia de referências que podem ser usadas para os mais diversos fins (material de penso, ortopédico, para grávidas, de diagnóstico, terapêutica, entre outros). Esta é uma área bastante heterogénea e que não é tão abordada ao longo da nossa formação.

Na Farmácia Rocha, e devido ao fato de a maioria dos utentes serem idosos, a venda deste tipo de produtos é bastante elevada. Os alguns dos produtos com bastante expressão são os sacos de urina, as meias elásticas e o material de penso.

Durante o estágio, os momentos em que senti maior dificuldade foram durante a venda de dispositivos médicos, principalmente o material ortopédico. A forma como estes são identificados quanto ao tamanho não é de fácil interpretação o que acabava por aumentar a duração do atendimento e na maioria das vezes tive de recorrer à ajuda de um colega para conseguir decidir qual a referência que mais se adequava ao utente.

Um produto que me foi apresentado, durante o estágio e que eu achei muito interessante, foi um *kit* de auto-colheita para a determinação da existência ou não das estirpes de alto risco do HPV, responsáveis pelo cancro do colo do útero. Este *kit* é produzido por um laboratório, onde os testes são realizados, e tinha um preço de 55€ para o público e 30€ para a farmácia, sendo que eram cedidos a esta à consignação. O objetivo deste projeto era promover o diagnóstico precoce desta doença.

Cuidados de Saúde e Serviços na Farmácia Rocha

A farmácia comunitária constitui um local privilegiado para um acompanhamento do estado de saúde dos seus utentes. O farmacêutico como profissional de saúde reúne as competências necessárias para executar a avaliação de diferentes parâmetros bioquímicos e o respetivo aconselhamento ao utente.

Na Farmácia Rocha, o serviço que apresenta uma maior afluência é a medição da Pressão Arterial e da Frequência Cardíaca. Os restantes serviços – medição dos níveis da glicémia e do colesterol total, da altura e peso – não têm tanta recetividade por parte dos utentes. Esta farmácia oferece ainda consultas de nutrição e podologia.

Durante o estágio tive oportunidade de realizar algumas medições e auxiliar noutras (medições da Pressão Arterial). Em todos os casos os utentes, alguns portadores das patologias associadas (Diabetes, Hipertensão Arterial ou Dislipidémia), mostraram-se bastante recetivos às indicações dadas por mim: promoção de um estilo de vida saudável através da manutenção de uma alimentação equilibrada e da prática do exercício físico; a adesão à terapêutica, quando esta estivesse presente; o controlo regular dos mais diversos parâmetros (glicémia, colesterol total, Pressão Arterial,...) e em caso de haver alterações a ida ao médico.

✓ Consultas de podologia e nutrição

Na Farmácia Rocha, as consultas não tiveram ambas a mesma aceitação, sendo a de podologia a que apresenta a maior afluência. Esta situação acaba por estar relacionada com a envolvência social da farmácia. Como a maioria dos seus utentes são pessoas de idade é normal que a consulta de nutrição não suscite tanto interesse como a de podologia, pois a preocupação destes utentes, muitos deles diabéticos, não passa tanto pelo aspeto físico mas pelo seu bem-estar.

A farmácia contrata profissionais da área para vir dar estas consultas, que decorrem no gabinete de atendimento do público.

✓ Medição da Pressão Arterial e Frequência Cardíaca

A máquina utilizada para a medição destes parâmetros encontra-se junto da entrada da farmácia. Muitos dos utentes que a utilizam já não necessitam de explicação pois já sabem como a máquina funciona, mas por vezes é necessário prestar algum auxílio aos que não se encontram tão à vontade.

Apesar de a maioria saber interpretar os resultados, até porque são doentes hipertensos e estas medições são apenas de controlo, a equipa da Farmácia Rocha está sempre atenta e disponível para ajudar na leitura e interpretação dos resultados tendo por base os valores estipulados pela DGS. ^[19]

✓ Peso e Altura

A obesidade é um problema real da sociedade atual e cada vez mais afeta a nossa população. Para evitar esta situação o controlo do peso e do IMC é um ponto importante.

Na Farmácia Rocha existe uma balança na sala de atendimento que faz a medição do peso e da altura do utente, no entanto não faz o cálculo do IMC. Esta é uma das principais falhas deste serviço na farmácia, tornando-o incompleto.

✓ Níveis de Glicémia

A Diabetes *Mellitus* é uma doença crónica. Um controlo apertado dos níveis de glicemia melhora a qualidade de vida dos doentes, retarda o aparecimento das complicações graves da doença e permite detetar novos doentes.^[17]

Na Farmácia Rocha a medição é realizada num aparelho portátil que utiliza tiras de teste. É nestas tiras que é colocada a amostra do sangue do doente para que seja calculado o valor da glicémia. Este teste deve ser feito em jejum de pelo menos 8 horas, podendo ser realizado duas horas após a refeição e nestes casos utilizam-se como referência os valores de glicémia pós-prandial.

Os valores de referência usados para a análise do utente são os estipulados pela DGS.^[20] A avaliação do farmacêutico deve ser sempre feita tendo em conta o contexto do utente (se é ou não diabético).

✓ Níveis de Colesterol Total

A alteração dos valores de colesterol é um dos fatores responsáveis pelo aumento do risco de ter uma Doença Cardiovascular. É, por isso, importante fazer um controlo periódico dos mesmos principalmente a partir de uma certa idade.

Na Farmácia Rocha, essa medição é feita num aparelho de bancada utilizando capilares e tiras de teste. O sangue é recolhido para o capilar e depois colocado na tira. Posteriormente, a tira é inserida no aparelho para a emissão do resultado. A determinação pode ser efetuada a qualquer hora do dia, dado que a ingestão de alimentos apenas influencia ligeiramente os valores.

Durante o estágio tive a oportunidade de fazer este tipo de medições a alguns utentes. Após a obtenção do resultado e tendo em conta o historial clínico do utente, o meu aconselhamento focou-se na prevenção e redução do risco cardiovascular, usando como base as normas de orientação da DGS.^[21]

✓ VALORMED e Recolha de radiografia

O meio ambiente é também uma preocupação da Farmácia Rocha, e tal como muitas outras farmácias comunitárias, também ela aderiu ao programa de recolha dos medicamentos fora da validade e/ou fora de uso – VALORMED – e das radiografias antigas.^[22]

Ambos os programas têm como objetivo final impedir que este tipo de desperdícios, os medicamentos e as radiografias, sejam colocados no lixo tradicional e contaminem o nosso meio ambiente.

Fim do Mês

✓ Processamento do receituário e Faturação

O processamento de receituário e faturação são procedimentos bastante importantes na farmácia comunitária. Estes têm início quando se avia a receita médica e se procede à impressão do documento de faturação no verso da mesma. Aí podemos encontrar a identificação da farmácia e do Diretor Técnico; a data de dispensa; o código do organismo; o código de trabalho de quem o dispensou; o nome, código e quantidade de medicamentos aviados, PVP, valor de comparticipação e o valor a pagar pelo utente. O sistema informático atribui automaticamente o número de receita, o número de lote e o número de série.

Após a impressão do documento de faturação, o profissional responsável pelo atendimento data, rubrica e carimba a receita assegurando a sua validação. No entanto, como durante o atendimento existem sempre muitas variáveis em jogo, na Farmácia Rocha, as receitas são conferidas pela Diretora Técnica para garantir a não existência de erros. Durante essas verificações as receitas são separadas por organismo de comparticipação e por lotes. Cada lote é constituído por 30 receitas exceto o último que poderá ser mais pequeno. Este processo é desenvolvido ao longo do mês facilitando o resto do trabalho de fim de mês.

Numa fase seguinte, é emitido um resumo de cada lote designado por Verbetes de Identificação de Lote que é assinado, carimbado e associado ao lote correspondente. A Relação Resumo de Lotes é emitida posteriormente e identifica todos os lotes de um dado organismo. Neste documento constam os mesmos elementos dos verbetes, mas referentes a todos os lotes agrupados. Por último, é impressa a Fatura Mensal dos medicamentos, que terá de ser carimbada e assinada pela Direção Técnica.

Após terem sido impressos todos os documentos necessários, o receituário comparticipado pelo SNS é enviado para o Centro de Conferência de Faturas da Maia para ser verificado e calculado o valor em dívida. As receitas que não preenchem os requisitos da verificação são devolvidas à farmácia juntamente com uma listagem dos motivos pelos quais não foram aceites. No caso da Farmácia Rocha, como é associada da ANF, tem ainda a oportunidade de retificar as receitas, aquelas em que for possível, e enviar para a associação.

O receituário referente aos outros subsistemas, e mais uma vez pelo fato de a Farmácia Rocha ser uma associada da ANF, é enviado para a associação e esta encarrega-se de enviar para as respetivas entidades. Neste caso o pagamento da comparticipação é adiantado pela ANF que posteriormente é reembolsada pelos diferentes organismos.

O receituário deve estar preparado nas farmácias até ao dia 5 de cada mês, inclusive. No final de cada mês, procede-se ao fecho informático dos lotes, para que no mês seguinte seja iniciada uma nova série.

Conclusão

Toda a formação que nos é dada ao longo dos cinco anos de curso é apenas focada na parte científica, na aquisição de conhecimentos e ferramentas que nos permitem desenvolver um raciocínio crítico e multidisciplinar. A parte social e humana, as competências de comunicação acabam por ser negligenciadas durante quatro anos e meio.

Quando chegamos ao balcão da farmácia é como se descobríssemos um mundo novo, onde as coisas que aprendemos não têm o valor que esperávamos. Cada vez mais assistimos ao Farmacêutico ser equiparado com um Técnico de Farmácia ou outro profissional. São várias as situações em que queremos aplicar aquilo que nos ensinaram e ou os utentes não nos dão hipótese ou se dão, não colaboram.

Com este estágio aprendi que o segredo está em estabelecer uma relação de confiança com o utente, saber ouvi-lo, pois sem isto tudo o que dizemos não passam de meras palavras que o utente acaba por descartar, não dando a devida importância.

A Farmácia Comunitária continua a ser o local a que o utente recorre em primeiro lugar quando precisa de cuidados de saúde. Este elo de ligação entre a farmácia e a comunidade só é possível graças aos profissionais, não só farmacêuticos, que todos os dias trabalham para garantir o bem-estar do utente e um direito á saúde com qualidade e segurança.

Por último, penso que estes meses que estive “atrás do balcão” me fizeram entender qual o meu papel, como farmacêutica, na sociedade e me deram uma visão daquilo que eu quero fazer com a minha formação.

Bibliografia

1. Câmara de Condeixa-a-Nova. Freguesias. **Condeixa**. Gabinete de Imprensa C.M. Condeixa-a-Nova. [Consultado a: 06/07/2014]. Disponível na internet: <<http://www.cm-condeixa.pt/menu/concelho/freguesias/condeixaNova.html>>.
2. Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de agosto 2007. **Diário da República 1.ª Série**. Nº168 (31/08/07) p. 6083 a 6091.
3. Grupo de Revisão das Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária, Conselho Nacional da Qualidade. **Boas Práticas Farmacêuticas para a Farmácia Comunitária**. 3ª Edição (2009). [Consultado a: 06/07/2014].
4. CEIC. Utilidades e Informação – Normativo Nacional. **Código Deontológico da Ordem dos Farmacêuticos**. [Consultado a: 09/07/2014]. Disponível na internet: <http://www.ceic.pt/portal/page/portal/CEIC/UTILIDADES_INFORMACAO/NORMATIVO/NACIONAL>.
5. INFARMED. Sistema Nacional de Farmacovigilância. **Portal RAM**. Disponível na internet: <<https://extranet.infarmed.pt/page.seram.frontoffice.seramhomepage>>.
6. INFARMED. **Código Nacional para a Prescrição Eletrónica de Medicamentos (CNPEM)**. Circular Normativa nº 001/CD/8.1.6, de 19 de Março de 2013. Disponível na Internet: <http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MAIS_NOVIDADES/DETALHE_NOVIDADE?itemid=6827347>.
7. Lei nº 11/2012 de 8 de Março. **Diário da República Série I**. Nº 49 (08/03/2012) p. 978 a 979.
8. Decreto de Lei nº 176/2006 de 30 de Agosto. **Diário da República Série I**. Nº 167 (30-08-06) p. 6297 a 6383.
9. Decreto-Lei n.º 106-A/2010, de 1 de outubro de 2010. **Diário da República Série I**. Nº 192 (01/10/10) p. 4372(2) a 4372(5).
10. Despacho n.º 11254/2013, de 30 de agosto de 2013. **Diário da República Série II**. Nº 167 (30/08/13) 27055 a 27056.
11. Lei n.º 11/2012, de 8 de março de 2012. **Diário da República Série I**. Nº 49 (08/03/2012) p. 978 a 979.
12. Portaria nº 137-A/ 2012, de 11 de Maio. **Diário da República Série I**. Nº 92 (11/05/2012) p. 2478(2) a 2478(7).
13. Lei nº 22/2014, de 28 de Abril de 2014. **Diário da República Série I**. Nº 81 (28/04/2014) p. 2518 a 2519.

14. Decreto-Lei n.º 48-A/2010, de 13 de Maio de 2010. **Diário da república Série I. N.º 93**, 1º Suplemento (13/05/2010) p. 1654(2) a 1654(15).
15. Decreto de Lei n.º 118/92, de 25 de Junho de 1992. **Diário da República Série I-A. N.º 144** (25/06/2014) p. 3025 a 3027.
16. INFARMED. Medicamentos de Uso Humano para dispensa em Ambulatório – Medicamentos Comparticipados. **Dispensa Exclusiva em Farmácia de Oficina**. [Consultado a: 10/07/2014]. Disponível na internet: <<http://www.infarmed.pt>>.
17. Ministério da Saúde. Direcção-Geral da Saúde. Direcção de Serviços de Cuidados de Saúde. **Programa Nacional de prevenção e controlo da diabetes**. - Lisboa: DGS, 2008. – XXIV. ISBN 978-972-675-180-9.
18. Joaquim, Magali Rocha, faculdade de Ciências e Tecnologias da Universidade. **Automedicação versus Indicação Terapêutica**. Faro 2011. Disponível na internet: <https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/1746/1/Auto_versus_ind.farm__final.pdf>.
19. Ministério da Saúde, Direcção Geral de Saúde. **Diagnóstico, Tratamento e Controlo da Hipertensão Arterial**. Circular Normativa n.º 2/DGCG, de 31 de Março de 2004. Disponível na internet: <<http://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/normas-e-circulares-normativas.aspx>>.
20. Ministério da Saúde, Direcção Geral de Saúde. **Atualização dos Critérios de Classificação e Diagnóstico da Diabetes Mellitus**. Circular Normativa n.º 09/DGCG, de 04 de Julho de 2002. Disponível na internet: <<http://www.dgs.pt/programa-nacional-para-a-diabetes.aspx>>.
21. Ministério da Saúde, Direcção Geral de Saúde. **Abordagem terapêutica das dislipidémias**. Norma n.º 19/2011, de 28 de Setembro de 2009 e atualizada a 11 de Julho de 2013. Disponível na internet: <<http://www.dgs.pt/normas-clinicas.aspx>>.
22. Agência Portuguesa do Ambiente – VALORMED. **Quem somos**. [Consultado a: 10/07/2014]. Disponível na internet: <<http://www.valormed.pt/pt/conteudos/conteudo/id/5>>.


Anexos

Anexo I


Diretora Técnica	Dr.^a Maria Jesuína
Farmacêutica	Dr.^a Manuela
Farmacêutica	Dr.^a Isabel
Farmacêutica	Dr.^a Rita
Trabalhadores Indiferenciados	Sr.^a Maria
Trabalhadores Indiferenciados	Sr. João
Trabalhadores Indiferenciados	Sr. José

Anexo II

Receita Médica Nº

















GOVERNO DE PORTUGAL
MINISTÉRIO DA SAÚDE



2011000007058953007

RN

Utente:  Telefone:  R.C.: *285537910* Entidade responsável: SNS Nº. de Beneficiário:  *11100387622*	 Especialidade:  Telefone: 	 *U067652*	
 *M36310*	Especialidade:  Telefone: 	 *U067652*	
Rx DCI / Nome, dosagem, forma farmacêutica, embalagem, posologia	Nº	Extenso	Identificação Óptica
1 Paracetamol, Comprimido 1000 mg Blister - 18 unidade(s) Posologia: sos	2	Duas	 *50036432*
2 Carvedilol, Comprimido 6.25 mg Blister - 60 unidade(s) Posologia: id	2	Duas	 *50006967*
3			
4			
Validade: 30 dias Data: 2014-07-07	 (assinatura do Médico prescriptor)		

Anexo III

Patologia Especial	Âmbito	Comp.	Legislação
PARAMILOIDOSE	Todos os medicamentos	100%	Desp. 4 521/2001 (2ª série), de 31/1/2001
LÚPUS	Medic. Comparticipados	100%	Desp. 11 387-A/2003 (2ª Série), de 23/5
HEMOFILIA	Medic. Comparticipados	100%	Desp. 11 387-A/2003 (2ª Série), de 23/5
HEMOGLOBINOPATIAS	Medic. Comparticipados	100%	Desp. 11 387-A/2003 (2ª Série), de 23/5
DOENÇA DE ALZHEIMER	Medic. referidos no anexo ao Despacho n.º 13020/2011 (2ª série), de 20 de Setembro	37% (quando prescrito por neurologistas ou psiquiatras)	Despacho n.º 13020/2011, de 20/09
PSICOSE MANÍACO DEPRESSIVA	Priadel	100%	Desp. 21 094/99, de 14/9
DOENÇA INFLAMATÓRIA INTESTINA	Medic. Referidos no Despacho n.º 1234/2007 (2ª série), de 29 de Dezembro de 2006	90% (quando prescrito por médico especialista)	Despacho n.º 1234/2007, de 29/12/2006, alterado pelo Despacho n.º 19734/2008, de 15/07, Despacho n.º 15442/2009, de 01/07, Despacho n.º 19696/2009, de 20/08, Despacho n.º 5822/2011, de 25/03 e Despacho n.º 8344/2012, de 12/06
ARTRITE REUMATÓIDE E ESPONDILITE ANQUILOSANTE	Medic. Referidos no Despacho n.º 14123/2009 (2ª série), de 12 de Junho	69%	Despacho n.º 14123/2009 (2ª série), de 12/06, alterado pelo Despacho n.º 12650/2012, de 20/09
DOR ONCOLÓGICA MODERADA A FORTE	Medic. Referidos no Despacho n.º 10279/2008 (2ª série), de 11 de Março de 2008	90%	Despacho n.º 10279/2008, de 11/03, alterado pelo Despacho n.º 22186/2008, de 19/08, Despacho n.º 30995/2008, de 21/11, Despacho n.º 3285/2009, de 19/01, Despacho n.º 6229/2009 de 17/02, Despacho n.º 12221/2009 de 14/05, Declaração de Rectificação n.º 1856/2009, de 23/07, Despacho n.º 5725/2010 de 18/03, Despacho n.º 12457/2010 de 22/07 e Despacho n.º 5824/2011 de 25/03 e Despacho n.º 57/2014 de 19/12/2013
DOR CRÓNICA NÃO ONCOLÓGICA MODERADA A FORTE	Medic. Referidos no Despacho n.º 10280/2008 (2ª série), de 11 de Março de 2008	90%	Despacho n.º 10280/2008, de 11/03, alterado pelo Despacho n.º 22187/2008, de 19/08, Despacho n.º 30993/2008, de 21/11, Despacho n.º 3286/2009, de 19/01 e Despacho n.º 6230/2009, de 17/02, Despacho n.º 12220/2009, de 14/05, Despacho n.º 5726/2010 de 18/03, Despacho n.º 12458/2010 de 22/07, Despacho n.º 5825/2011 de 25/03 e Despacho n.º 251/2014 de 23/12/2013
PROCRIAÇÃO MEDICAMENTE ASSISTIDA	Medic. referidos no anexo ao Despacho n.º 10910/2009, de 22 de Abril	69%	Despacho n.º 10910/2009, de 22/04 alterado pela Declaração de Rectificação n.º 1227/2009, de 30/04, Despacho n.º 15443/2009, de 01/07, Despacho n.º 5643/2010, de 23/03, Despacho n.º 8905/2010, de 18/05, Despacho n.º 13796/2012, de 12/10 e Despacho n.º 56/2014, de 19/12/2013
PSORÍASE	Medicamentos Psoríase	90%	Lei n.º 6/2010, de 07/05