



Farmácia Estádio



Joana Filipa Castanheira Valentim

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dra. Carolina Morais Jesus e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Joana Filipa Castanheira Valentim

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de Estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela
Dra. Carolina Morais Jesus e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Setembro 2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

A. Agradecimentos

É com satisfação e contentamento que profiro os meus sinceros agradecimentos a todos aqueles que contribuíram para a realização do meu estágio na Farmácia Estádio. Assim, um obrigada:

Aos meus pais e irmã, pelo apoio incondicional, compreensão, amor e confiança que me deram em todos os passos da minha vida.

À Dra. Ana Isabel Rebelo, pelo acolhimento, carinho e delicadeza.

À Dra. Carolina Jesus, pela orientação, transmissão de conhecimentos e alegria.

Ao Dr. André Paiva, pelo apoio, humildade, paciência, motivação, companhia e transmissão de conhecimentos.

À Dra. Cristiana, pela serenidade, simpatia, compreensão e ajuda.

Ao Hugo Travassos, pelo conhecimento vocacionado, competência, auxílio e simpatia.

À Edite Dinis e Dina Rodrigues, pela companhia, amizade, cooperação, ensinamento e apoio.

À Maria João e Marta, pela simpatia e franqueza.

À Dona Glória pelas palavras de ternura e carinho.

À “verdinha” Cristiana Martinho, que me acompanhou desde o início do estágio, pela jovialidade, apoio, sinceridade, carinho e amizade.

Às “verdinhas” Ana Bajouco e Rita Marques, pela presença, auxílio, simpatia e honestidade.

A todos os meus amigos de sempre e aos que conquistei em Coimbra, pela partilha de momentos únicos e pela alegria, coragem e auxílio.

A todos os professores da Faculdade Farmácia da Universidade de Coimbra, pelo esforço e entrega de conhecimentos das diferentes áreas farmacêuticas.

À bela cidade dos estudantes, Coimbra!

B. Índice

A. Agradecimentos	4
B. Índice	5
C. Lista de Abreviaturas	7
D. Introdução	8
E. Farmácia Estádio	9
F. Análise SWOT do Estágio na Farmácia Estádio	9
I. PONTOS FORTES	9
1. Plano do estágio.....	9
2. Certificação.....	10
3. Equipa profissional	10
4. Sala de atendimento.....	11
5. Divisão de aprovisionamento	11
6. Gabinete do utente.....	12
7. Laboratório.....	13
8. Escritório	13
9. Sala de refeições	13
10.Receituário.....	14
11.Clientes.....	14
12.Variedade de produtos	15
13.Instituições.....	15
14.Estafeta.....	15
II. PONTOS FRACOS	16
1. Acompanhamento no atendimento	16
2. Estacionamento.....	16
3. Sistema de senhas	16
4. Falta de privacidade	17
5. Erros de stock e etiquetas amarelas.....	17
6. Ausência de medicamentos e outros produtos na farmácia	17
7. Preparação de medicamentos manipulados.....	18
8. Reservados.....	18
III. OPORTUNIDADES	18
1. Aquisição e consolidação de conhecimentos	18
a. Áreas de intervenção farmacêutica.....	19
b. Programa Sifarma2000®	19
c. Receitas eletrónicas	19
d. Formações.....	20
2. Aquisição e consolidação de competências.....	20

3. Protocolo de intervenção farmacêutica	21
4. Preparação de medicação individual	21
5. Educação do utente	22
6. Serviço de atendimento permanente	23
7. Inventário	23
IV. AMEAÇAS	23
1. Estabelecimentos de venda ao público	23
2. Medicamentos esgotados	24
3. Crise económica do país	24
4. Reestruturação das unidades curriculares	24
G. Conclusão	25
H. Referências Bibliográficas	26
Anexo	27

C. Lista de Abreviaturas

ANF - Associação Nacional das Farmácias Portuguesas

DCI - Denominação Comum Internacional

MNSRM - Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

SNS - Serviço Nacional de Saúde

SWOT - *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*

D. Introdução

O presente relatório de estágio é realizado segundo as normas orientadoras de estágio do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra. O relatório apresenta a estrutura de uma análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*), com referência aos pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças em relação ao estágio curricular. O objetivo é relatar o percurso do estágio através da exposição das atividades e conhecimentos adquiridos, adequação do curso às futuras perspetivas dos profissionais e apontar observações integrantes do conhecimento teórico aplicados na prática, nomeadamente casos práticos.

A farmácia comunitária é uma das diversas saídas profissionais da área farmacêutica, com o intuito de satisfazer as necessidades dos doentes, no que concerne à sua saúde. A inovação dos serviços, a informatização e a funcionalidade do espaço são meios que a farmácia contém para garantir a excelência da atividade farmacêutica.

O estágio em farmácia comunitária permite não só a consolidação de conhecimentos adquiridos ao longo do curso mas também a aquisição de conhecimentos da logística da farmácia, através do atendimento ao público, aconselhamento farmacêutico nas diversas áreas de saúde e bem-estar, serviços farmacêuticos disponíveis, gestão de encomendas, receituário, entre outras atividades. Ao estagiário assenta a responsabilidade e personificação do farmacêutico atual como agente de saúde pública e especialista do medicamento, proporcionando a oportunidade de ligação aos doentes pela promoção da saúde e qualidade de vida e pela educação face ao uso racional do medicamento. O percurso para a competência, respeito e sublimidade do papel do farmacêutico é iniciado com a realização do estágio curricular, a fim de ingressar na realidade laboral da atividade farmacêutica.

O estágio ocorreu na Farmácia Estádio, entre o dia 11 de janeiro de 2015 e 24 de abril de 2015, completando as 640 horas estipuladas.

E. Farmácia Estádio

A Farmácia Estádio é propriedade da Dra. Ana Isabel Rebelo, sendo a direção técnica desempenhada pela Dra. Carolina Jesus.

A farmácia localiza-se na Rua D. João III, nº11, no Estádio Cidade de Coimbra, em Coimbra. O horário de funcionamento é alargado, abrindo às 9 horas da manhã e encerrando às 20 horas da tarde, sem interrupção na hora de almoço, nos dias úteis. Além disso, a farmácia está aberta ao público nos sábados, das 9 horas da manhã até às 19 horas da tarde, sem interrupção, e cumpre o horário relativo ao dia de serviço permanente.

F. Análise SWOT do Estágio na Farmácia Estádio

I. PONTOS FORTES

I. Plano do estágio

No primeiro dia de estágio, fui recebida pela Dra. Ana Isabel Rebelo e pela Dra. Carolina Jesus, não só com o intuito de apresentar as instalações e a respetiva equipa de trabalho, mas também explicar a ordem de trabalho do estágio.

Foi-me entregue o Manual de Acolhimento com informação sobre a evolução histórica, valores, objetivos da qualidade, formação e apresentação da equipa da farmácia. De seguida, foi-me explicado o plano do estágio por etapas, sendo definido numa primeira fase: a receção e gestão de encomendas, permanência no aprovisionamento e, mais tarde, o acompanhamento do farmacêutico no atendimento ao público, durante uma semana. Após esta fase, o atendimento individual foi decorrido até ao fim do estágio. O atendimento telefónico, organização do receituário, controlo da entrada e saída de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, fornecimento de medicamentos a instituições e organização da sua documentação, serviços do gabinete do utente e o acesso ao laboratório foram atividades que desempenhei durante todo o período de estágio.

Considero positivo esta apresentação inicial, colocando-me à vontade e com o conhecimento do meu percurso na farmácia. O estágio organizado por etapas apresenta uma ordem lógica, facilitando a aprendizagem das diferentes tarefas, o que demonstra o valor e preocupação que a farmácia tem no percurso do estagiário ao longo do estágio.

2. Certificação

A Farmácia está certificada pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER), de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008, tendo inculido o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Este sistema é sustentado por documentação que regista a política, objetivos, responsabilidades e estrutura do SGQ, juntamente com registo de todos os recursos e procedimentos, constituindo o Manual da Qualidade da farmácia. Todas as atividades e instruções de trabalho realizadas na farmácia são descritas, com referência a quem, quando e como foram concretizadas, com o apoio de impressos que ilustram tais evidências. Por exemplo, antes de poder prestar qualquer serviço no gabinete do utente, foram-me apresentados os equipamentos disponíveis e explicados os cuidados a ter, preparando-me para a correta execução dos mesmos. No fim, assinei um impresso que indica todo o conteúdo da formação, contribuindo para a rastreabilidade de todas as atividades realizadas na farmácia, seguindo com o rigor o SGQ.

A meu ver, esta certificação é fundamental na organização e rastreabilidade das atividades da farmácia, compromisso com a qualidade dos produtos e serviços, e satisfação dos clientes, pois estes estão cada vez mais exigentes e conscientes da qualidade. Desta forma, é possível a farmácia desempenhar o seu papel focalizado no cliente e na melhoria contínua dos seus serviços.

3. Equipa profissional

O objetivo da farmácia é prestar aconselhamento farmacêutico face aos medicamentos e às medidas de promoção do bem-estar e saúde da população. Para tal, é imprescindível a intervenção de uma equipa de pessoas coordenadas entre si e com boas relações profissionais, para proporcionar a rentabilidade do serviço e um ambiente de trabalho saudável. A equipa da Farmácia Estádio é constituída por diversos profissionais especializados em diferentes áreas, permitindo a otimização e o dinamismo das suas funções e responsabilidades. Além disso, proporciona a resolução rápida de problemas que surjam, por saber a quem recorrer. O grupo profissional é constituído por quatro farmacêuticos, duas técnicas de farmácia, responsável pela gestão de encomendas, contabilista, responsável pelo receituário, estafeta e senhora das limpezas.

Durante o estágio, a equipa ajudou-me a resolver problemas e a esclarecer dúvidas que me surgiam no atendimento, prestação de serviços, gestão de encomendas e *stocks*, organização do receituário, entre outras atividades. Além da transmissão de conhecimentos, revelaram-se atenciosos simpáticos comigo.

Por outro lado, a equipa apresenta vestuário de diferentes cores, permitindo diferenciar as responsabilidades de cada um. Esta diferenciação permite ao doente perceber a quem se deve dirigir ao balcão, não interferindo com o trabalho de outros responsáveis não aptos ao atendimento. Sendo estagiária, utilizei uma bata verde disponibilizada pela farmácia, que me proporcionou, por vezes, uma maior tolerância por parte dos doentes, durante o meu atendimento.

4. Sala de atendimento

A sala de atendimento é um espaço amplo, iluminado, organizado e contém lineares e gôndolas para exposição de produtos e medicamentos. Também apresenta três cadeiras para repouso, local de diversão para crianças e local de exposição de folhetos informativos, revistas de saúde e jornal periódico. A farmácia dispõe ainda uma balança que mede o peso e altura, calculando o Índice de Massa Corporal, cujo acesso é gratuito.

As gôndolas estão localizadas estrategicamente, facilitando o percurso do doente pela farmácia com o objetivo de modelar a sua atenção nos produtos expostos. O aprovisionamento dos produtos nos lineares está organizado por categorias: dermocosmética, homeopatia, medicamentos de venda livre sazonais e suplementos alimentares, espaço animal, higiene dentária, higiene íntima, puericultura e podologia. As gôndolas e outros armários móveis aprovisionam produtos cosméticos de proteção solar e aplicação capilar, calçado ortopédico, produtos de terapia de compressão, suplementos alimentares e produtos em campanhas/ promoções.

A organização da sala de atendimento permitiu-me deslocar às gondolas ou lineares de forma objetiva durante o atendimento, uma vez que estão devidamente identificadas as áreas de intervenção farmacêutica. A disponibilização de folhetos informativos ajudou-me a informar de uma forma mais pormenorizada um determinado produto, credibilizando o meu aconselhamento.

5. Divisão de aprovisionamento

Na divisão de aprovisionamento, os medicamentos, produtos de saúde e dispositivos médicos estão aprovisionados por gavetas, armários, prateleiras, deslizantes e frigorífico. Este espaço está localizado atrás do balcão e tem uma fotocopiadora, telefone da farmácia e armário para arrumo de documentação referente às encomendas, ValorMed, receitas médicas não totalmente aviadas ou por aviar, registo da entrada e saída de medicamentos psicotrópicos e estupeficientes, entre outros.

O arrumo está de acordo com as áreas terapêuticas e a regra *first in first out*. Os medicamentos estão organizados por ordem alfabética do nome comercial e por forma farmacêutica (supositórios, injetáveis, pomadas oftálmicas, gotas, comprimidos, aerossóis e pomadas), o que me facilitou a sua arrumação, após a receção de encomendas. Durante o primeiro mês de estágio, o aprovisionamento proporcionou-me o contato com os produtos existentes e o seu local de arrumo, diminuindo o tempo necessário para os procurar durante o atendimento.

Nos armários móveis, há prateleiras destinadas aos medicamentos/produtos reservados, e aos medicamentos/produtos pagos, estando estes últimos organizados por ordem alfabética do nome do utente. Também há uma prateleira destinada só aos medicamentos homeopáticos pagos ou reservados. A meu ver, esta organização dos medicamentos pagos e reservados facilitou-me a procura destes, diminuindo o tempo de espera do doente no atendimento, e diminui a possibilidade de erro de troca, visto que cada medicamento está identificado com o nome e/ou contato da pessoa.

6. Gabinete do utente

O doente tem acesso a dois gabinetes do utente, onde ocorre a concretização dos serviços disponibilizados na farmácia. Um dos gabinetes é reservado à realização de consultas de podologia e à administração de vacinas e medicamentos injetáveis. Aprendi que a administração apenas não é exercida quando é a primeira vez que o doente recebe uma injeção específica, aconselhando-o neste caso a ida ao Centro de Saúde ou a outro estabelecimento médico.

O segundo gabinete está destinado à medição da pressão arterial, glicémia e colesterol total e prestação de cuidados de primeiros socorros. A medição dos parâmetros supracitados proporcionou-me a monitorização dos valores aliada à terapêutica instituída, nomeadamente em doentes crónicos, sendo na maioria dos casos a medição da pressão arterial, que é também um serviço gratuito. Além disso, o gabinete apresenta um vasto número de folhetos informativos relativos a diversos temas de saúde pública como diabetes, asma, doença pulmonar obstrutiva crónica, hipertensão, doenças infecciosas, etc. importantes na informação acessória do aconselhamento farmacêutico ao doente.

O gabinete do utente é o local propício à privacidade do doente, no caso de aconselhamento face à indicação farmacêutica da pílula do dia seguinte, por exemplo.

Caso prático: No estágio, presenciei vários casos de pedidos da pílula do dia seguinte. Perante isto, foi fulcral estabelecer uma conversa produtiva com a doente com o objetivo de

averiguar a necessidade real da contraceção de emergência. Procurei averiguar se a pílula do dia seguinte é para a própria pessoa; saber se já tomou a pílula alguma vez e se afirmativo, se foi nos últimos seis meses; a fase do ciclo menstrual naquele momento; se toma a pílula; se teve uma relação sexual de risco e se tem patologias. Depois de reunir toda a informação necessária à indicação farmacêutica, deparei-me com casos cuja dispensa da pílula do dia seguinte se justificava.

Antes da dispensa, é aconselhado medir a pressão arterial e alertar a doente para os sintomas mais comuns, como náuseas e vômitos, sendo imperativo avisar o insucesso da pílula do dia seguinte em caso de vômitos nas três primeiras horas após a toma da medicação.

7. Laboratório

O laboratório da farmácia apresenta uma bancada para a preparação de medicamentos manipulados, estando disponível nos armários e bancada todo o material, reagentes, equipamentos e documentação relativa aos mesmos. Também são armazenados produtos de venda ao público, como carbonato de sódio, glicerina líquida, óleo de amêndoas doce, cânfora, entre outros.

Durante o atendimento, apercebi-me que há uma elevada solicitação de medicamentos manipulados na farmácia e, além disso, constatei que algumas farmácias não conseguem satisfazer o pedido dos seus clientes, recorrendo ou indicando a Farmácia Estádio para solucionar os pedidos. Por outro lado, assisti à preparação de dois medicamentos manipulados, um indicado para a sarna e outro para despigmentar a pele, ficando a conhecer a sua composição e modo de preparação.

8. Escritório

Um dos três escritórios da farmácia permitiu-me realizar a organização da documentação relativa à entrada e saída de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, de forma organizada, concentrada e sem interferência do barulho de fundo da sala de atendimento e da divisão de aprovisionamento. Nesta divisão também organizei o receituário e preparei a medicação específica para um doente.

9. Sala de refeições

Além da sala de atendimento, divisão de aprovisionamento, gabinete do utente, laboratório e três escritórios, a farmácia tem ainda três salas de arrumos, divisão de arrumos

peçoais, sala de refeições e duas instalações sanitárias, sendo uma para uso exclusivo da equipa profissional e outra para os utentes. A sala de refeições foi vantajosa para mim uma vez que não tinha tempo de me deslocar a casa para almoçar. Esta sala também serviu para tomar as refeições do meio da manhã e da tarde.

10. Receituário

A farmácia tem uma pessoa responsável pela organização e conferência do receituário. No início do estágio, aprendi a identificar todos os campos de registo da receita médica. Também ensinou-me a organizar as receitas médicas pelos organismos, lotes e número de receita, onde estão prescritos os medicamentos participados dispensados a beneficiários do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou de subsistemas públicos cujo pagamento seja da responsabilidade do SNS, de forma a poderem prosseguir, no fim do mês, para o Centro de Conferência de Faturas, da responsabilidade da Administração Central do Sistema de Saúde, I. P.. Além disso, acompanhei a impressão dos verbetes de identificação de lotes e o fecho dos lotes no último dia do mês, em que é emitida a Relação do Resumo dos Lotes e a Fatura Mensal de Medicamentos.

Ao longo do estágio, organizei o receituário, familiarizando-me com os organismos e complementaridades de participação, e conferi todos os campos de registo da receita médica, com o intuito de detetar alguma não conformidade que compromettesse a validação da receita. Quando iniciei o atendimento fiquei com maior atenção à análise da receita, identificando com mais facilidade os organismos e complementaridades de participação.

11. Cientes

A farmácia tem a vantagem de ter uma ligação de anos com vários clientes, tornando-os fidelizados. A relação farmácia/cliente é favorecida não só pelo papel ativo da farmácia no aconselhamento farmacêutico, mas também pela simpatia e acolhimento por parte da equipa aos utentes e sendo clientes assíduos pude aceder às fichas dos doentes com o objetivo de conhecer os medicamentos e respetivo laboratório que costumam ser dispensados, de forma a esclarecer as dúvidas do cliente, nomeadamente no caso de idosos, em que alguns conhecem os seus medicamentos apenas pelo tamanho e cor da embalagem.

Por outro lado, farmácia está situada numa zona comercial, estando próxima de urbanizações, Estádio Cidade de Coimbra, ensinos escolares, centro comercial *Dolce Vita Shopping*, clínicas médicas e outros estabelecimentos comerciais. Esta localização propicia um elevado tráfego de pessoas e a probabilidade de recorrência à farmácia, em casos de pessoas

não fidelizadas. Assim, a população-alvo é bastante heterogénea, desde adolescentes a idosos, de diferentes classes sociais e de diferentes estilos de vida. Isto permitiu ter atendimentos muito diversificados, não só na forma de comunicação mas também pelos diferentes casos com que me deparei.

12. Variedade de produtos

A aquisição de produtos é garantida pelo contato com as distribuidoras Plural, Alliance Healthcare e Codifar, que entregam as encomendas diárias e instantâneas. Além disso, tive de contatar com outras farmácias, lojas de homeopatia e fornecedores próprios de produtos de veterinária e material ortopédico.

A farmácia aposta no aprovisionamento de uma variedade de laboratórios de medicamentos, suplementos, dispositivos médicos e outros produtos de saúde de diferentes áreas de intervenção, como a cosmética, saúde capilar, homeopatia, veterinária, higiene íntima, sexualidade, higiene oral, puericultura, podologia e calçado ortopédico. Esta diversidade de produtos proporcionou-me conhecer marcas das diferentes áreas que me eram desconhecidas. A farmácia tem uma grande intervenção na área de homeopatia, pelo vasto aprovisionamento de produtos homeopáticos, o que me proporcionou o primeiro contato com estes medicamentos, familiarizando-me com aqueles que eram mais requisitados.

13. Instituições

A farmácia dispensa medicamentos a várias instituições. Esta dispensa é realizada diariamente, de acordo com os pedidos de medicação enviados pelas instituições, conforme a prescrição médica. A farmácia garante a entrega dos medicamentos através do estafeta e a satisfação dos pedidos urgentes.

Durante o estágio, retirei e organizei os medicamentos de acordo com a medicação solicitada pelas instituições, compreendendo quais os medicamentos mais solicitados para os idosos. Desta forma, percebi quais os problemas de saúde mais incidentes nesta faixa etária, como a obstipação crónica, diabetes, hipertensão e depressão.

14. Estafeta

A farmácia tem um estafeta responsável pela entrega de medicação a instituições e aos clientes nas suas habitações. Também tem a função de adquirir produtos em fornecedores locais, quando reservados ou comprados pela farmácia, e de executar outras tarefas cuja responsabilidade lhe é atribuída. As funções do estafeta são uma mais-valia para a farmácia,

favorecendo a ligação com os clientes, prescritores e contribuindo na resolução de problemas que surjam na farmácia. Por exemplo, após o atendimento de um doente, verifiquei que umas das receitas médicas não estava assinada pelo prescritor. Neste caso, o estafeta tinha a responsabilidade em se deslocar ao consultório médico, para o prescritor assinar a receita médica.

II. PONTOS FRACOS

I. Acompanhamento no atendimento

No início do atendimento, deparei-me com dificuldades no aviamento das receitas médicas a nível técnico, no programa Sifarma2000[®], interferindo no atendimento dos meus colegas para pedir auxílio. Neste aspeto, julgo que o início do atendimento devia ser seguido em permanência pelo farmacêutico. Assim, evitaria o aumento do tempo de atendimento, interferência no atendimento dos elementos da equipa e a transmissão de uma imagem insegura e de pouca confiança perante os doentes.

Contudo, a prática e o número de casos por dia, permitiram evoluir não só no desempenho das tarefas como também na autoconfiança. Quando terminei o estágio, estava à vontade no atendimento, apesar de sentir uma falta de “maturação” relativa ao aconselhamento farmacêutico.

2. Estacionamento

Apesar da ótima localização da farmácia, o acesso a lugares de estacionamento é escasso na via pública, sendo mesmo proibido estacionar em frente à farmácia. O estacionamento do Estádio Cidade de Coimbra localiza-se no piso inferior à farmácia, podendo os utentes ter acesso ao estacionamento de forma gratuita e por tempo limitado. Além disso, o acesso a este estacionamento não é do conhecimento geral da população, podendo a Farmácia Estádio apostar na sua divulgação. Devido à preocupação com o carro mal estacionado, muitos utentes demonstravam que tinham pressa para ir embora, o que condicionava o tempo e qualidade de atendimento.

3. Sistema de senhas

A farmácia tem um aparelho de atribuição de senhas por número, com o objetivo de facilitar a ordem de atendimento, em função da ordem de chegada dos clientes à farmácia. Porém, durante o estágio, o sistema de senhas não esteve apto, não sendo possível atribuir senhas às pessoas que entravam na farmácia. A meu ver, isto prejudica o atendimento, visto

que surge conflito entre os utentes face à ordem de chegada, sendo um controlo inviável ao profissional da farmácia por estar concentrado no seu atendimento. Por outro lado, achei desnecessário a presença do aparelho fora de serviço no local de entrada, durante os meses do meu estágio, demonstrando a não preocupação na resolução do funcionamento do aparelho.

4. Falta de privacidade

O balcão de atendimento tem seis postos de atendimento ao público, estando fisicamente próximos uns dos outros. Este facto possibilita a audição do atendimento ao lado, não só pelo profissional como pelo utente. Isto pode desencadear o desconforto do doente, comprometendo a divulgação de toda a informação essencial ao profissional, afetando o aconselhamento farmacêutico. Também pode interferir na comunicação doente-profissional devido ao ruído próximo dos outros atendimentos, principalmente em pessoas com problemas de audição.

5. Erros de stock e etiquetas amarelas

Durante o atendimento, deparei-me com erros de *stock*, induzindo em erro o doente face à disponibilidade do produto na farmácia, proporcionando a sua insatisfação. Estes equívocos podem dever-se a erros de arrumação ou dispensa no atendimento.

Outro ponto fraco com que me deparei, foi a dispensa de produtos cuja etiqueta tinha tom amarelado, revelando que o produto já estaria em exposição há muito tempo, devido à sua baixa rotação. Quando possível, esta situação era contornada pela reimpressão de nova etiqueta, sem o utente se aperceber. Neste aspeto, a equipa profissional deveria apostar numa rotação periódica dos produtos, substituindo as etiquetas nos produtos sem rotatividade.

6. Ausência de medicamentos e outros produtos na farmácia

Uma dos pontos fracos a apontar é a ausência de determinados medicamentos e outros produtos da farmácia. A farmácia tem muitos clientes, podendo por período do dia dispensar todos os medicamentos de uma determinada dosagem e laboratório, sendo mais tarde requisitado por outros clientes. Por outro lado, a farmácia não tem todas as gamas de determinadas marcas devido ao historial de vendas dos produtos, o que conduz ao desagrado do cliente quando solicita um produto desses. Durante o estágio, assisti ao pedido de vários produtos da Vichy a que não foi possível atender devido à ausência de determinadas gamas da marca.

7. Preparação de medicamentos manipulados

Ao longo do estágio, assisti apenas à preparação de dois medicamentos manipulados. Contudo, não tive oportunidade de os preparar, tendo apenas reconstituído medicamentos, por solicitação dos doentes, como por exemplo a reconstituição de antibiótico para administração oral (ex: Clavamox[®]). Assim, julgo ter perdido neste aspeto, uma vez que contribuiria para a minha prática e autonomia na produção de medicamentos manipulados.

8. Reservados

Os medicamentos ou produtos reservados, têm um local próprio de aprovisionamento, sendo importante anexar um papel com informações dos doentes, como nome, contacto, data e responsável da farmácia pela reserva. Contudo, verificou-se que nem todos os medicamentos eram posteriormente pedidos pelos clientes, gerando a sua acumulação na prateleira dos reservados e, conseqüentemente, a sua não venda, quando solicitada noutros atendimentos que presenciei. Perto do fim do estágio, determinou-se um limite de levantamento por parte dos clientes, após a reserva, conseguindo-se fluir de forma correta os *stock* dos reservados.

III. OPORTUNIDADES

I. Aquisição e consolidação de conhecimentos

O estágio curricular em farmácia comunitária proporcionou-me a aquisição de novos conhecimentos, não só da área farmacêutica, mas também a nível do mercado, gestão, e legislação. A obtenção destes saberes surgiu a partir de casos práticos com doentes, relativos à medicação prescrita, ao aconselhamento farmacêutico e à prestação de serviços disponíveis na farmácia. A comunicação com a equipa profissional da farmácia, desde a gestão das encomendas até ao atendimento, e a participação em formações foram também cruciais na minha aprendizagem. Além disso, todas as dificuldades e obstáculos que tive foram meios para atingir novos conhecimentos e experiências que ficam na memória e que, mais tarde, servirão de exemplo a novas situações que surjam. Também, foi possível relembrar, consolidar e aplicar os conceitos adquiridos na faculdade, como os cuidados relativos a determinados grupos de medicamentos e o aconselhamento na cosmética, nutrição, medicamentos de uso veterinário e fitoterapia.

a. Áreas de intervenção farmacêutica

Durante os anos letivos do curso, há determinadas áreas que não são lecionadas pelas unidades curriculares do curso. Por exemplo, a homeopatia, puericultura, higiene íntima, cuidados capilares e podologia são novos campos de aplicação farmacêutica que tive contato, ficando a conhecer os produtos e suas respetivas marcas.

b. Programa Sifarma2000®

Durante o estágio, foram-me explicadas as diversas funcionalidades do programa Sifarma2000®: programa informático de apoio ao atendimento, gestão e receção de encomendas, gestão de lotes por faturar, gestão de utente e gestão de produtos. Primeiro, aprendi a rececionar encomendas diárias e instantâneas, impressão de etiquetas, devolução de produtos, correção de *stocks*, alteração de preços, criação de nova ficha de produto e de novo fornecedor, criação de encomendas, controlo de prazos de validade e impressão de verbetes.

Mais tarde, quando iniciei o acompanhamento do farmacêutico no atendimento, percebi como efetuar o atendimento com ou sem comparticipação, realizar uma venda suspensa e sua posterior regularização e realizar o somatório de vendas no fim do atendimento. Também fui alertada para os campos obrigatórios a preencher numa venda de medicamentos psicotrópicos e a indicação dos planos de comparticipação, despachos e ativação de exceções, quando não se tratava de uma receita eletrónica. No atendimento, foi útil ter acesso à informação relativa ao medicamento, como a composição qualitativa e quantitativa, indicação farmacêutica, posologia, contraindicações, reações adversas e potenciais interações.

Por fim, a farmácia é aderente ao programa Farmácias Portuguesas, o que proporciona a acumulação de pontos no Cartão das Farmácias Portuguesas da Associação Nacional das Farmácias Portuguesas (ANF) aos utentes, na compra de produtos de saúde e aviamento de receitas médicas. Assim, aprendi a realizar a acumulação de pontos referente à venda e o rebate de pontos, por troca com os produtos do catálogo.

c. Receitas eletrónicas

O meu estágio iniciou em janeiro e, apesar de durante este mês estar no aprovisionamento, receção e gestão de encomendas, tive oportunidade de estar em contacto com a organização das receitas, aprendendo as partes constituintes da receita médica e sua importância na validação durante o atendimento.

No mês de fevereiro, presenciei a introdução do sistema de receitas eletrônicas, que proporcionou-me a presença numa formação, promovida pela ANF, com o objetivo de informar o procedimento das receitas eletrônicas no atendimento, no programa Sifarma2000[®]. Este novo sistema causa alterações na estrutura da receita, no processo de atendimento e no loteamento de lotes: lote 99, sem erros de validação, e lote 98, com erros de validação. Também é introduzida a opção de utilização do Cartão do Cidadão para segura e completa identificação do utente.

d. Formações

O estágio possibilitou-me a presença em várias formações promovidas por diferentes entidades, quer na farmácia quer em localizações externas. Estas formações permitiram saber quais as novas gamas disponíveis e conhecer a constituição, função, população-alvo e aconselhamento dos produtos constituintes do portfólio das marcas. Obtive novos conhecimentos importantes para o atendimento, conseguindo com sucesso a recomendação e as explicações essenciais para a adesão à terapêutica.

Tive oportunidade de presenciar uma formação no Porto, promovida pela Lierac[®] e Phyto[®], com o intuito de apresentar as novas gamas de hidratação e proteção solar para a pele e a gama de champô, creme e máscara para cabelos danificados, quebradiços e muito secos. Em Coimbra, assisti à formação organizada pelo grupo L'Oréal, dando ênfase aos novos produtos das marcas La Roche Posay[®] e Vichy[®], e pelo Grupo Pharma Nord. Na farmácia, a marca Juzo[®] explicou todas as informações referentes às meias de descanso e de compressão, tais como: o objetivo e diferença entre ambas, tamanhos, como realizar as medidas e cuidados a ter na lavagem. O Grupo TherraLab apresentou a sua gama de suplementos de emagrecimento da Depuralina[®], definindo os objetivos, advertências e população-alvo dos seus produtos.

2. Aquisição e consolidação de competências

Ao longo do estágio, o dever de realizar determinadas obrigações, delegadas ou não, impõe o sentido de responsabilidade tanto ao nível do atendimento como da logística da farmácia. Tive a responsabilidade de realizar encomendas instantâneas, por correio eletrónico ou por telefone com o comprometimento com o próprio doente, verificar todos os requisitos conformes e não conformes das receitas médicas, dispensar corretamente os medicamentos e outros produtos farmacêuticos, rececionar encomendas, controlar a entrada e saída de medicamentos psicotrópicos e estupefacientes, devolver com atenção o troco ao cliente, confirmar as consultas de podologia marcadas por contato telefónico com

os doentes, entre outras. Também tive a responsabilidade de promover a realização de um rastreio capilar realizado na farmácia por especialistas de uma clínica médica, proporcionando ao doente o conhecimento de toda a informação de produtos disponíveis na farmácia adequados ao seu caso específico. Por outro lado, antes de lei entrar em vigor, tive de alertar os doentes relativamente à cobrança monetária dos sacos de plástico, aconselhando-os a trazer um saco ou a comprar um saco de pano prático e desdobrável, que a farmácia tinha para venda.

A autonomia é fulcral na realização das tarefas com confiança. Ao longo do estágio, adquiri a descontração na realização das tarefas, contribuindo para um atendimento mais tranquilo e interativo com o doente. Adquiri o à vontade na comunicação com o doente, durante o atendimento e na prestação de serviços. Coube-me transparecer a simpatia e a sinceridade perante as situações que surgiram, não demonstrando desinteresse nem insatisfação pelo atendimento, para não prejudicar o aconselhamento farmacêutico, a venda e a relação farmácia/doente. Contudo, a comunicação foi posta à prova pela insatisfação do doente, sendo necessário avaliar o ponto de vista de ambos os intervenientes, para esclarecer a situação.

3. Protocolo de intervenção farmacêutica

No início do estágio, foi proposto pela Dra. Ana Isabel Rebelo e a Dra. Carolina Jesus a elaboração de um protocolo sobre a gripe, em conjunto com a minha colega estagiária. A proposta foi aceite com satisfação, lembrando os conhecimentos teóricos e práticos sobre a gripe na atividade farmacêutica. De forma resumida, o protocolo aborda a transmissão do vírus, sintomatologia da gripe e intervenção farmacêutica na prevenção, terapia antivírica e tratamento dos sintomas (**Anexo**). Além disso, achámos conveniente a referência às diferenças entre a gripe e a constipação. A realização do protocolo possibilitou a preparação individual no aconselhamento farmacêutico relativo a este tema, sendo importante a sua elaboração antes de iniciar o atendimento ao balcão.

4. Preparação de medicação individual

A preparação individualizada dos medicamentos consiste na sua separação por dia e por período do dia, conforme a indicação médica. O doente recebe a medicação dividida nas caixas próprias de armazenamento. Este serviço é da responsabilidade do farmacêutico, garantindo a segurança da toma da dose correta e no horário correto, evitando erros de medicação e possíveis interações. No estágio, delegaram-me a preparação individualizada da

medicação para um utente assíduo da farmácia, sendo no fim supervisionado pelo farmacêutico responsável.

5. Educação do utente

Na minha opinião, o estágio em farmácia comunitária foi crucial no primeiro contato com o doente, contribuindo para a educação deste no uso correto da medicação, através da comunicação do regime de administração, efeitos secundários, cuidados a ter para evitar possíveis interações e conselhos em caso de agravamento de sintomas.

Durante o estágio, deparei-me com diferentes casos clínicos cuja resolução adveio da indicação farmacêutica. O aconselhamento farmacêutico é o ato pelo qual o farmacêutico se responsabiliza pela indicação de um ou mais Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica (MNSRM) e/ou medidas não farmacológicas, com o intuito de solucionar o problema de saúde do doente. Para tal, foi importante haver uma comunicação aberta e perceptível por parte do doente, para perceber quais os sintomas, duração, frequência, localização e situações que o doente associa aos sintomas. Também, é fundamental averiguar outras informações do doente como a idade, patologias associadas e possibilidade de automedicação.

O meu estágio decorreu entre janeiro e abril, coincidindo com o inverno e época primaveril. Assim, as situações que me surgiram principalmente foram a tosse, dor de garganta e congestão nasal. Sendo intemporal, presenciei casos de solicitação da pílula do dia seguinte.

Caso prático: Tendo em conta a preparação do protocolo sobre a gripe e constipação, foi claro indicar medicação em caso de dor de garganta, percebendo se o doente sente uma ligeira irritação ou se tem dor ao engolir, por exemplo. No primeiro caso, basta aconselhar álcool diclobenzílico e amilmetacresol (pastilhas Stepsils[®]) pela ação analgésica e antissética ^[1]. A dor é indicativa de uma inflamação na garganta, aconselhando flurbiprofeno (pastilhas Strepfen[®]) ^[2] e medidas não farmacológicas: hidratação, ingestão de bebidas quentes, gargarejos de água salgada quente e evitar ambientes de fumo e diferenças de temperatura.

No atendimento, os doentes tinham dúvidas em relação à prescrição médica. Como os medicamentos vêm prescritos por Denominação Comum Internacional (DCI) ^[3], muitos sentiam a dificuldade de associar o nome do medicamento por DCI ao nome comercial. Foi essencial esclarecer quais os medicamentos e laboratórios que correspondiam à prescrição.

Porém, a designação dos medicamentos por DCI foi vantajosa para mim pela rápida associação ao grupo terapêutico, visto que na faculdade aprendemos a conhecer os medicamentos pelo princípio ativo e não pelo nome comercial.

Além disso, o desagrado dos clientes foi notório na impossibilidade de cedência do laboratório do medicamento habitual, por este ter um preço superior ao medicamento prescrito com indicação da exceção C do nº3 do art. 6º - continuidade de tratamento superior a 28 dias^[3]. Foi importante explicar a não possibilidade de cedência, aconselhando o utente a comunicar a situação ao médico. Também foi possível alertar para os prazos de validade das receitas, sem a necessidade de aviamento imediato das três vias da mesma receita, com o possível prejuízo de alteração de medicação pelo médico. Em relação ao ValorMed, sensibilizei os doentes para a gestão de resíduos de embalagens e de medicamentos fora do prazo de validade ou fora de uso.

6. Serviço de atendimento permanente

No estágio, tive oportunidade de estagiar durante a noite, no dia de serviço de atendimento permanente. Durante este serviço, tive contacto com diferentes casos de doentes, percebendo que a maioria deles é relativa a prescrições de casos de urgência hospitalar. Também percebi a importância da segurança no atendimento durante a noite, sendo este realizado por uma janela própria.

7. Inventário

No início do estágio, participei no inventário de todos os medicamentos/produtos presentes na farmácia, que consistiu na contagem e verificação dos respetivos prazos de validade. Com isto, apreendi a importância do inventário na posterior correção de stocks.

IV. AMEAÇAS

1. Estabelecimentos de venda ao público

Uma das ameaças ao sucesso da farmácia é a concorrência face a outros estabelecimentos de venda ao público, nomeadamente parafarmácias, hipermercados e casas de saúde. Estes locais concorrem a nível da venda de determinados produtos, como os MNSRM e produtos de puericultura, ortopedia, higiene íntima, higiene oral, cosmética, entre outros. Esta concorrência interfere na decisão de venda dos doentes face ao fator preço. Durante o estágio, foi visível a manifestação de alguns clientes em relação à comparação dos preços, demonstrando o quanto o cliente atual é informado e poupado.

2. Medicamentos esgotados

Os medicamentos esgotados é um fator extrínseco à farmácia, mas que gera desagrado por partes dos doentes, sendo a farmácia quem “dá a cara” a esta situação. Quando não há genéricos, os medicamentos esgotados comprometem a saúde dos doentes, podendo ser grave, conforme o tipo de patologias. Na farmácia, presenciei a impaciência de doentes na procura de medicamentos esgotados como o Varfine[®] e o Pradaxa[®]. Nestes casos, é aconselhado a ida ao médico, para que este possa solucionar a situação, pela substituição do medicamento, se possível.

3. Crise económica do país

O país atravessa uma crise económica que se traduz na diminuição do poder de compra dos doentes. Consequentemente, muitos são os casos de indecisão por parte do doente. Desta forma, presenciei casos em que optavam pelos medicamentos mais baratos, outros não levavam todos os medicamentos receitados e outros acabavam mesmo por não levar nenhum. Isto compromete a faturação da farmácia, mas principalmente a saúde do doente, visto que muitos deles não tomam toda a medicação prescrita pelo médico.

4. Reestruturação das unidades curriculares

O plano das unidades curriculares sofreu alterações, resultando a conjugação de duas disciplinas: Intervenção Farmacêutica em Auto-cuidados de Saúde e Fitoterapia. Esta união prejudicou o tempo de aulas de ambas e, consequentemente, a diminuição dos conteúdos programáticos importantes na prática profissional de um farmacêutico na farmácia comunitária. Também achei que a cadeira Dispositivos Médicos não deveria ser opcional, visto que na farmácia a utilização destes é diária e preciosa. Eu considero que ao longo do curso não há referência a áreas de intervenção farmacêutica na farmácia, como produtos de higiene dentária e puericultura, refletindo-se na falta de conhecimentos base quando tive o primeiro contacto com estes produtos.

G. Conclusão

Ao longo do estágio, presenciei casos reais que até à data eram apenas teóricos nas aulas. Aprendi a conciliar os conhecimentos já adquiridos e os novos saberes, conforme as situações com que me deparei. A aquisição de novas capacidades técnicas e o relacionamento profissional e humano com os doentes e equipa foram também importantes no primeiro contacto com o mercado de trabalho. Ao longo do tempo, desenvolvi a capacidade de resolver as situações por mim mesma, devido ao progresso das minhas capacidades teóricas e pessoais.

O período de estágio foi fulcral para perceber o papel do farmacêutico na sociedade como especialista do medicamento, prestador de serviços e educador de saúde, através da promoção do uso racional do medicamento e na prevenção da automedicação. Assim, é com orgulho e satisfação que termino esta etapa, não só pela função de estagiária como também pela gratidão e confiança que os doentes depositam em mim.

Em suma, o estágio na Farmácia Estádio foi enriquecedor pelos conhecimentos adquiridos, graças à equipa profissional. Com os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças que referi sobre o estágio nesta farmácia, posso concluir que os pontos fortes são maioritários face aos restantes parâmetros da minha análise SWOT. Contudo, não deixo de destacar as oportunidades que tive e de criticar os pontos fracos e ameaças, com o objetivo de melhorar não só o funcionamento e gestão da farmácia, mas também os futuros estágios realizados. Mais uma vez, agradeço à equipa que me acompanhou e que foram incansáveis no seu apoio e alegria; sem eles, o primeiro contacto com o doente não teria sido tão facilitado.

Por fim, a falta de experiência incentiva-me a continuar a aprender e a enfrentar novos desafios, com o intuito de evoluir a nível profissional e pessoal na função de farmacêutica como o futuro me espera.

H. Referências Bibliográficas

- [1] INFARMED - Resumo das Características do Medicamento. [Acedido a 14 de junho de 2015]. Disponível em http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=45997&tipo_doc=rcm.
- [2] IINFARMED - Resumo das Características do Medicamento. [Acedido a 14 de junho de 2015]. Disponível em http://www.infarmed.pt/infomed/download_ficheiro.php?med_id=31887&tipo_doc=rcm.
- [3] Portaria N.º 137-A/2012 - Diário da República N.º 92/2012, 1.º Suplemento, Série I de 2012-05-11. [Acedido a 23 de maio de 2015]. Disponível em <https://dre.pt/application/file/668403>.

Anexo**Protocolo - Intervenção Farmacêutica na Gripe****1. Introdução**

A gripe é uma doença respiratória contagiosa resultante da infecção primária por Vírus Influenza (A e B).

Este vírus pertence à família *Orthomyxoviridae*, que inclui vários géneros como: *Influenzavirus A* (vírus influenza A) e *Influenzavirus B* (vírus influenza B). O vírus influenza A é geneticamente instável devido à ocorrência de elevadas taxas de mutação, originando variações antigénicas menores. Assim, surge epidemias designadas vulgarmente como gripe sazonal.

A gripe é cosmopolita e apresenta uma maior frequência entre Novembro e Fevereiro.

2. Gripe

2.1. Transmissão: A gripe é transmitida pela inalação de partículas infecciosas presentes no ar (como espirros ou tosse de pessoas infetadas com o vírus – transmissão direta) ou por fómites (transmissão indireta). A transmissão ocorre preferencialmente em locais fechados, com temperatura e humidade favoráveis aos vírus, sendo estes estáveis entre 24-48 horas nessas condições.

A transmissão ocorre um a dois dias antes do aparecimento dos sintomas até três a seis dias depois (média de sete dias, exceto crianças pequenas e indivíduos imunodeprimidos).

2.2. Período de Incubação: (tempo que decorre entre o momento em que uma pessoa é infetada e o aparecimento dos primeiros sintomas): é, geralmente, de 2 dias, mas pode variar entre 1 a 5 dias.

2.3. Sintomatologia: Os sintomas apresentam um início abrupto, com um pico de severidade entre 6 a 12 horas e persistem durante 3 a 5 dias, com uma evolução favorável para a cura em menos de uma semana. É importante diferenciar a gripe de constipação, sendo vulgarmente confundidas pela população.

Sintomas	Gripe	Constipação
Vírus	Vírus Influenza	<i>Rinovírus, Coronavírus</i>
Febre	Frequente (temperatura alta, > 38,5 ⁰ C)	Raro
Arrepios	Comum	Raro
Cefaleias	Muito frequente, Intensa	Raro, Suave
Mialgia e Artralgia	Comum, Intensa	Raro, Suave
Fadiga e Fraqueza	Comum	Raro, Suave
Prostração	Comum (início)	Raro
Obstrução Nasal	Por vezes	Muito comum
Espirros	Por vezes	Comum
Dores de Garganta	Por vezes	Comum
Tosse	Comum, seca, persistente	Comum, Suave a moderado
Sintomas Oculares	Fotofobia, ardor, dor	Lacrimar

Como foi referido, a gripe é normalmente auto-limitante, excepto em indivíduos com maior risco de complicações (idosos, crianças e indivíduos com outras patologias que podem ser agravadas pela infeção do vírus).

2.4. Complicações: Desidratação, pneumonia, agravamento de doenças crónicas pré-existentes, Síndrome de Reye, etc.

2.5. Diagnóstico: Clínico, com base nos sinais e sintomas.

3. Intervenção Farmacêutica - Prevenção

3.1. Educação da prevenção:

Medidas para prevenir a transmissão da doença:

- ✓ Proteger o nariz e a boca durante a tosse e/ou espirros com o antebraço ou lenço de papel descartáveis (evitar a proteção com as mãos);
- ✓ Lavar as mãos frequentemente (alternativa: utilizar toalhetes);
- ✓ Não partilhar toalhas, copos, talheres, etc;
- ✓ Permanecer em casa se estiver doente ou evitar o contato próximo de pessoas saudáveis;
- ✓ Evitar multidões e o contato direto com pessoas, na medida do possível.

3.2. Vacina

A vacinação anual é a primeira linha de defesa no controlo da gripe, tendo como objetivo reduzir o risco de contrair a infeção, reduzindo a severidade da doença, risco de complicações e o número de mortes associadas.

A vacinação deve ser feita preferencialmente durante o mês de Outubro. Assim, devem ser vacinadas as pessoas com maior risco de sofrer complicações:

- ✓ Indivíduos com ou mais de 65 anos de idade, principalmente se residirem em instituições/lares/centros de dia ou com internamento prolongado;
- ✓ Indivíduos com mais de 6 meses de idade e história de doença respiratória;
- ✓ Indivíduos com doença crónica dos pulmões, coração, rins, fígado ou diabetes;
- ✓ Imunodeprimidos;
- ✓ Profissionais da área da saúde ou em contacto permanente com idosos/doentes.

A vacina está contra-indicada a indivíduos com alergia às proteínas do ovo ou algum componente da vacina, episódio de reação alérgica grave a uma vacinação anterior, crianças com menos de seis meses e indivíduos com doença febril/constipados/com gripe.

A vacina deve ser conservada no interior da embalagem, no frigorífico entre os +2 e +8°C (nas prateleiras do meio do frigorífico e não na porta). A administração é intramuscular.

4. Intervenção Farmacêutica - Terapia Anti-viral

A terapia anti-viral permite o tratamento sintomático e é eficaz se administrada precocemente, ou seja, no intervalo 24-48 h após o início dos sintomas. Apesar de não prevenir a infeção, contribui para a diminuição dos sintomas, sendo aconselhável a pessoas com risco de complicações. Além disso, pode ser utilizada como profilaxia, no caso de ausência de vacina, indivíduos alérgicos à vacina ou imunodeprimidos.

Fármaco	Grupo Farmacoterapêutico:	Administração
Zanamivir (Relenza)	Antivírico, inibidor da neuraminidase	Inalação: 20 mg/dia
Oseltamivir (Tamiflu e Ebilfumin)		Oral (cápsulas): 75 mg/duas vezes por dia durante 5 dias

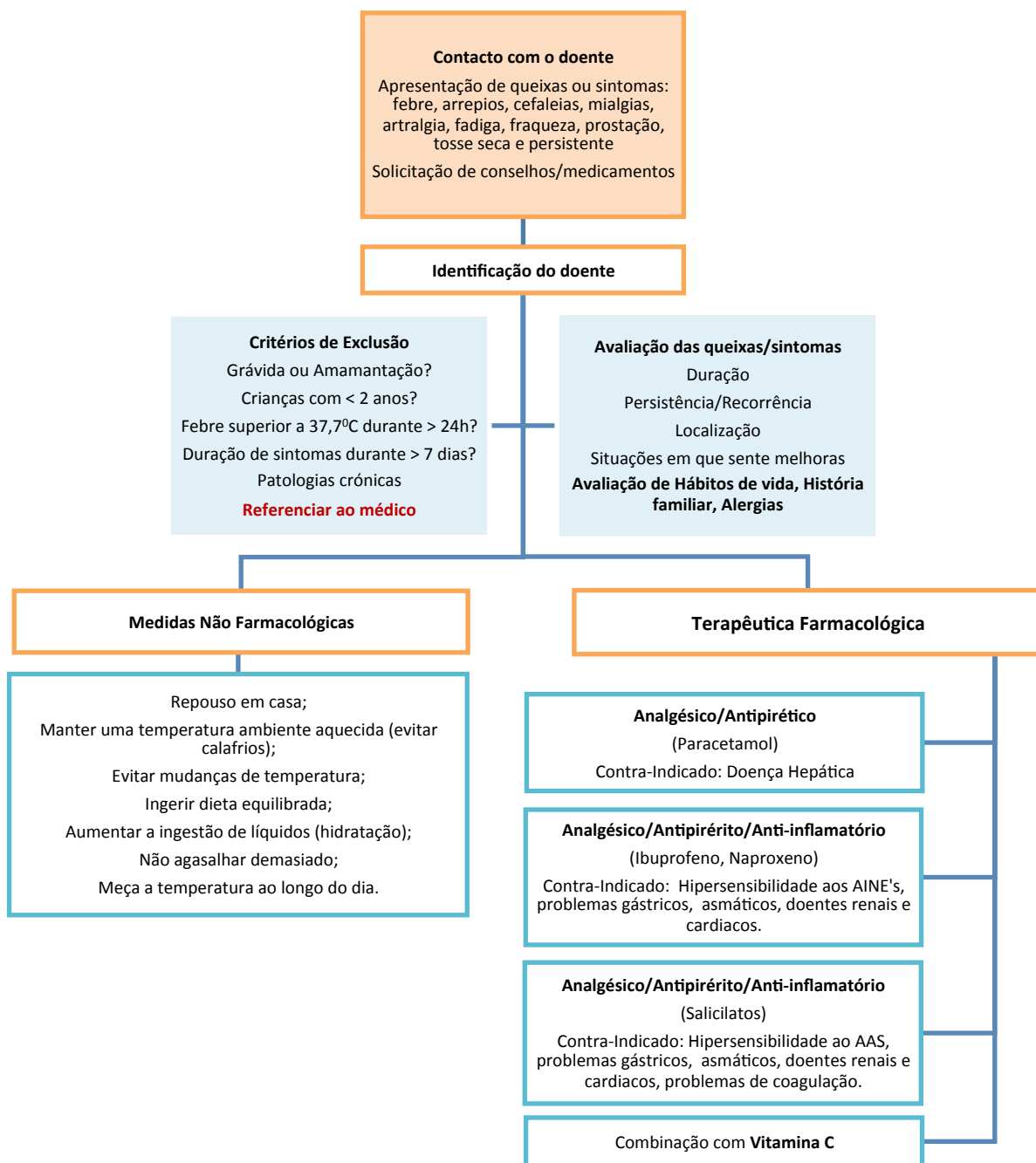
5. Intervenção Farmacêutica - Tratamento dos Sintomas:

5.1. Medidas não farmacológicas gerais:

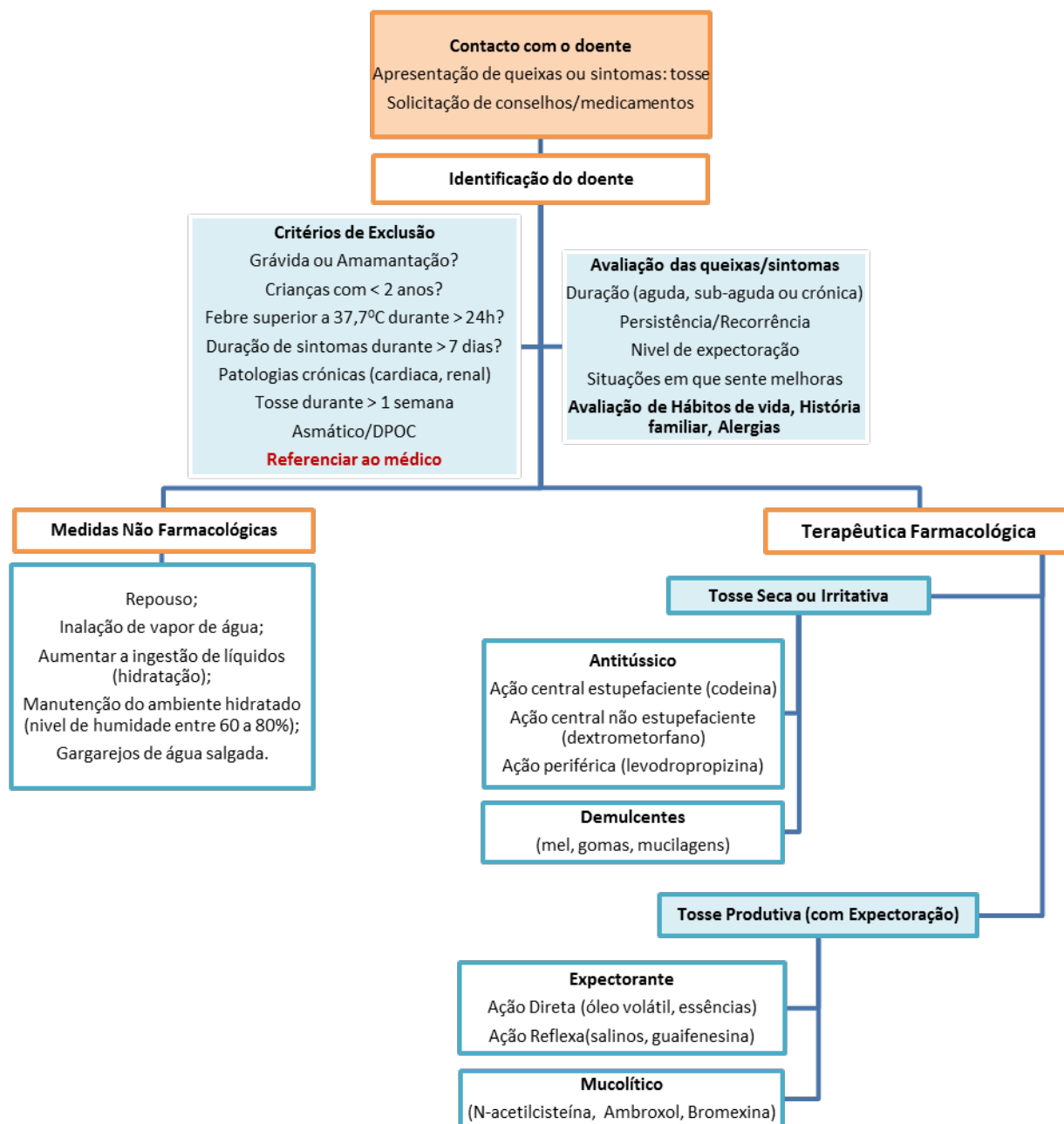
- ✓ Repouso em casa;
- ✓ Manter uma temperatura ambiente aquecida (evitar calafrios);
- ✓ Evitar mudanças de temperatura;
- ✓ Ingerir dieta equilibrada;
- ✓ Aumentar a ingestão de líquidos (hidratação);
- ✓ Não agasalhar demasiado;
- ✓ Medir a temperatura corporal ao longo do dia;
- ✓ Alertar para a não toma de antibióticos sem recomendação médica;
- ✓ Aconselhar indivíduos que habitem sozinhos, especialmente idosos, a pedir a alguém que lhe telefone regularmente para saber como está.

No aconselhamento farmacêutico, as medidas não farmacológicas como farmacológicas devem ser indicadas conforme os sintomas do doente.

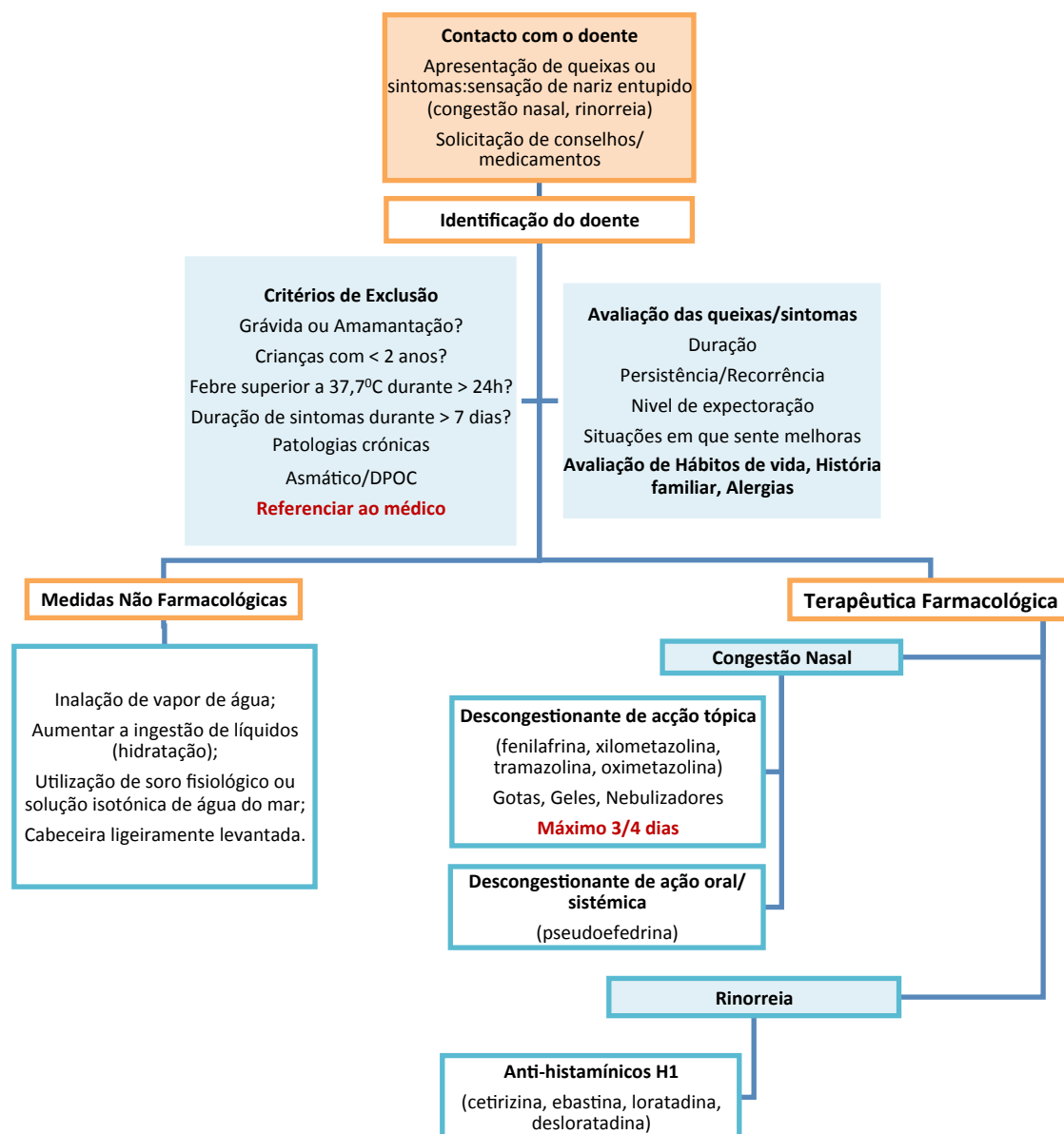
5.2.1. Fluxograma – Febre/Dor



5.2.2. Fluxograma – Tosse



5.2.3. Fluxograma - Congestão nasal



Nota: Aconselho do uso de soro fisiológico ou solução isotónica de água do mar (indicado para a higiene nasal, coadjuvação da terapêutica, humedificação da mucosa nasal, fluidificação e fluidificação das secreções nasais e facilitação do assoar).

Nota: Descongestionantes de ação tópica (administração):

- ✓ Gotas: manter cabeça inclinada para trás e não inspirar;
- ✓ Geles: manter cabeça inclinada para trás;
- ✓ Nebulizadores: manter a cabeça ligeiramente inclinada para a frente e inspirar profundamente, pressionando o nebulizador.

Nota: Aconselho de lavagem do conta-gotas e peça nasal do nebulizador após utilização.

5.2.4. Fluxograma – Dor de garganta

